

SYSTEMS THINKING

Aplikasi Teori Sistem
Pada Riset Terapan di Indonesia

Hak cipta pada penulis
Hak penerbitan pada penerbit
Tidak boleh diproduksi sebagian atau seluruhnya dalam bentuk apapun
Tanpa izin tertulis dari pengarang dan/atau penerbit

Kutipan Pasal 72 :

Sanksi pelanggaran Undang-undang Hak Cipta (UU No. 10 Tahun 2012)

1. Barang siapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) atau Pasal (49) ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan atau denda paling banyak Rp. 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah)
2. Barang siapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu Ciptaan atau hasil barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)

Dr. Ir. M. Yusuf S. Barusman M.B.A, Agus Mahfudz, Heru Adrian, Pandu Dewonoto,
Nurvi Murdiyanto, Ahmad Cucus, Budhi Waskito, Ayu Kartika Puspa,
Robby Yuli Endra, Fenty Ariani, Agus Sukoco ,Yuthsi Aprilinda,
Nanda Febriani, Hendra Permana, Hafiyyan Putra Pratama, Achmad Ridho

SYSTEMS THINKING

Aplikasi Teori Sistem
Pada Riset Terapan di Indonesia



Perpustakaan Nasional RI:
Katalog Dalam Terbitan (KDT)

SYSTEMS THINKING
Aplikasi Teori Sistem Pada Riset Terapan di Indonesia

Penulis:
M. Yusuf Sulfarano Barusman, Agus Mahfudz, Heru Adrian,
Pandu Dewonoto, Nurvi Murdiyanto, Ahmad Cucus, Budhi
Waskito, Ayu Kartika Puspa, Robby Yuli Endra, Fenty Ariani,
Agus Sukoco, Yuthsi Aprilinda, Nanda Febriani, Hendra Per-
mana, Hafiyyan Putra Pratama, Achmad Ridho

Desain Cover & Layout
Team Aura Creative

Penerbit
Universitas Bandar Lampung
(UBL) Press
Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No.26, Labuhan Ratu,
Kedaton, Kota Bandar Lampung, Lampung 35142

viii + 162 hal : 15,5 x 23 cm
Cetakan, Januari 2018

ISBN: 978-602-60638-4-7

Hak Cipta dilindungi Undang-undang

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya kami dapat menyelesaikan monograf berjudul “**SYSTEMS THINKING Aplikasi Teori Sistem Pada Riset Terapan di Indonesia**”. Buku ini merupakan sumbangan pikiran dari berbagai disiplin ilmu yang ada di Universitas Bandar Lampung dan rekan-rekan dari Institut Teknologi Bandung.

Pada kesempatan kali ini saya ingin berterima kasih kepada rekan-rekan semua yang telah memberikan sumbangsih dan pemikirannya sehingga karya ini dapat dipersembahkan kepada semua pembaca.

Saya juga menyadari sepenuhnya bahwa monograf ini belum sempurna. Berbagai kritik dan saran untuk perbaikan akan sangat berguna demi mewujudkan prinsip *Continuous Improvement*. Semoga tulisan sederhana ini dapat memberikan manfaat, menambah pemahaman, dan menginspirasi pihak-pihak yang berkepentingan.

Bandar Lampung, Januari 2018

Dr.Ir.M.Yusuf Sulfarano Barusman.

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Rancang Bangun Sistem Distribusi PT Sinar Sosro Kantor Penjualan Bandar Lampung Pada Produk Teh Botol Sosro <i>Returnable Glasses Bottle</i> Dengan <i>Soft Systems Methodology</i> : M. Yusuf S Barusman dan Agus Mahfudz	1
Rancang Bangun Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Rajabasa: M. Yusuf S. Barusman dan Heru Adrian	28
Membangun Prosedur Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Dengan <i>Soft Systems Methodology</i> Pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung: M. Yusuf S. Barusman dan Pandu Dewonoto	52
Rancang Bangun Model Pelayanan Prima Pada Kantor Samsat Sukadana Lampung Timur: M. Yusuf S. Barusman, dan Nurvi Murdiyanto	75

Computational Thinking : Rekayasa Berbasis <i>Systems Thinking</i> dengan pendekatan ICT: Ahmad Cucus.....	86
Sistem Komunikasi Pembangunan Nasional yang Efektif: Budhi Waskito	96
<i>Systems Thinking</i> pada Perancangan <i>Business Intelligence</i> untuk <i>Decision Support</i> : Ayu Kartika Puspa.....	114
Model <i>Systems Thinking</i> Berbasis <i>Soft Computing</i> Untuk Untuk Sistem Pendukung Keputusan: Robby Yuli Endra dan Fenty Ariani	123
Transformasi TIK Untuk Konservasi Sumberdaya Hayati dan Ekowisata: Agus Sukoco dan Yuthsi Aprilinda	133
Proses <i>Reengineering</i> Angkutan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi IoT, <i>Machine Learning</i> dan Gamifikasi: Agus Kuncoro, Nanda Febriani, Hendra Permana, Hafiyyan Putra Pratama dan Achmad Ridho	150

Rancang Bangun Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Rajabasa

M Yusuf S Barusman dan Heru Adrian

Fakultas Ekonomi, Universitas Bandar Lampung, Lampung Indonesia

ABSTRAK

Tugas pokok dan fungsi kantor bersama Samsat Rajabasa adalah sebagai aparat pelaksana Pemerintah Daerah maupun sebagai aparat pengelola Pungutan sekaligus kooordinator di bidang penerimaan Daerah Propinsi Lampung, maka kantor bersama Samsat Rajabasa berupaya memacu pertumbuhan PAD diharapkan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tujuan penelitian ini adalah membuat suatu rancang bangun prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan *Soft Systems Methodology (SSM)* sebagai metode penelitiannya. Hasil dari penelitian ini adalah yaitu bahwa fokus pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor secara model kelembagaan lebih menekankan pada kecepatan dan kemudahan saja dan kurang memperhatikan faktor kesederhanaan persyaratan dan sehingga untuk meningkatkan kualitasnya, perlu memperhatikan juga faktor keamanan. Kemudian fokus pelayanan dalam pembayran pajak kendaraan bermotor secara *online* secara model kelembagaan juga masih memberikan peluang untuk dimanfaatkan untuk direkayasa oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Sedangkan model secara *Root Definition* mempunyai kelebihan dalam memonitor perkembangan kejadian laka dan perkembangannya. Dan model konseptual bertujuan untuk menjembatani kesenjangan antara pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan prosedur yang harus ditempuh serta menjembatani kesenjangan antara petugas dengan target-target

serta standar baku yang telah ditetapkan. Model konseptual menuntut pola interaksi aktif dan komunikasi aktif antar instansi yang terkait untuk meredam potensi munculnya permasalahan.

Keyword : Rancang Bangun; Prosedur Pembayaran Pajak, Soft Systems Methodology

1. Pendahuluan

Di Provinsi Lampung, mayoritas masyarakat cenderung menggunakan kendaraan bermotor pribadi sebagai alat transportasi utama disamping angkutan umum. Namun hal ini tidak diiringi dengan optimalnya pemungutan pajak yang dilakukan serta budaya masyarakat sadar tentang arti pentingnya pajak untuk pembangunan. Untuk itu perlu dilakukan suatu usaha mengoptimalkan pemungutan pajak dengan tanpa melupakan cara-cara untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar pajak .

Kantor Bersama SAMSAT adalah kantor yang melaksanakan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap yang menerbitkan surat-surat kendaraan bermotor seperti STNK, pemungutan PKB dan BBN-KB serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Kantor Bersama Samsat rajabasa adalah lokasi kantor yang dikhususkan hanya untuk pembayaran pajak kendaraan roda dua (sepeda motor).

Pemungutan PKB dan BBNKB pada Kantor Samsat rajabasa menunjukkan realisasi yang sangat membanggakan sebagaimana table di bawah ini:

**Tabel 1. Daftar Realisasi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah
DIPENDA Propinsi Lampung melalui Kantor SAMSAT Bersama
Bandar Lampung Tahun Anggaran 2011**

NO.	JENIS PENERIMAAN	REALISASI
1.	Pokok PKB	24.642.516.064,-
2.	Tunggakan PKB	841.667.125,-
	Jumlah	25.484.183.189,-
3.	Pokok BBN-KB	62.112.757.325,-
	Sub jumlah	87.596.940.514,-
4.	Denda PKB	1.137.090.645,-
5.	Denda BBN-KB	66.186.100,-
	Jumlah	1.203.276.745,-
6.	SP3D Baru (BBN I)	365.120.000,-
7.	SP3D Lama (BBN II)	21.247.500,-
	Jumlah	386.367.500,-
	Jumlah semua	89.186.584.759,-

Sumber: Kantor Bersama Samsat rajabasa Tahun 2012¹

Berdasarkan tabel di atas maka pendapatan dari sektor pajak kendaraan bermotor masih dapat dimaksimalkan. Namun hal tersebut membutuhkan suatu terobosan atau cara yang bertujuan untuk memaksimalkan pendapatan PAD dari sektor pajak kendaraan bermotor dengan membangun administrasi pelayanan yang lebih efektif dan efisien, sehingga membuat para pembayar pajak kendaraan bermotor merasa puas dan sadar akan arti penting pembayaran pajak.

2. Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian eksploratif dengan pendekatan sistem *Soft Systems Methodology* sebagai pendekatan

untuk rancang bangun sistem hubungan *stakeholders* yang terlibat dalam prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kemudian peneliti melakukan perbandingan antara model kelembagaan dengan model *Root Definition* yang dirancang melalui teknik CATWOE. Hasil dari perbandingan kedua model tersebut kemudian dianalisis secara kualitatif untuk kemudian dijadikan rancang bangun sistem yang paling tepat dalam model prosedur. Pembayaran pajak kendaraan bermotor

Soft Systems Methodology (SSM) merupakan sebuah pendekatan untuk mencari solusi untuk masalah kompleks yang tidak terstruktur berdasarkan analisis holistik dan berpikir sistem aktivitas manusia (Checkland, 1999)². Metodologi SSM didasarkan pada tujuh tahapan proses yang dimulai dari pengklarifikasian situasi masalah yang tidak terstruktur melalui perancangan sistem aktivitas manusia yang diharapkan membantu memperbaiki situasi. Model konseptual ini kemudian dibandingkan dengan situasi masalah dalam rangka mengidentifikasi perubahan yang layak. Tujuh tahapan model konseptual SSM menurut Checkland dalam Marimin³, terdiri dari :

1. Menentukan Situasi Masalah

Memahami situasi permasalahan yang tidak terstruktur dan menggambarkannya ke dalam *Rich Picture* (gambaran proses)

2. Menentukan pola aktivitas yang relevan sesuai dengan permasalahan (*Root Definition*) dengan menggunakan analisis CATWOE.

Penentuan pola aktivitas ini adalah dengan mengidentifikasi *stakeholders* yang terlibat, pola interaksinya, cara pandang, dan lingkungan terkait untuk kemudian membangun definisi sistem aktivitas manusia yang dibutuhkan untuk memperbaiki situasi masalah. Sedangkan CATWOE sendiri terdiri dari:

- a. *Client* (yang terkena dampak atas aktifitas)
- b. *Actor* (agen perubahan, pelaksana transformasi)
- c. *Transformation* (perubahan, inti dari *Root Definition*)

- d. *World view* (pandangan yang memberi makna terhadap *Root Definition*)
 - e. *Owner* (sponsor atau pengawas)
 - f. *Environment* (lingkungan sistem)
3. Membangun model konseptual berdasarkan hasil *Root Definition* yang didefinisikan, kemudian dibangun model konseptual yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan ideal.
 4. Melakukan tindakan perbaikan dengan membandingkan model konseptual dengan realitas, melakukan perubahan yang diinginkan secara layak dan sistematis serta melakukan tindakan perbaikan untuk menuntaskan masalah. (Marimin, 2010 : 87)³.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan studi pustaka, pedoman wawancara dan observasi sebagai alat pengumpulan data. Kemudian data-data tersebut dikumpulkan dan diolah secara kualitatif. Data dalam penelitian ini adalah berupa pengetahuan yang diperoleh dari pakar yang terpilih, melalui wawancara mendalam. Wawancara mendalam, adalah tanya jawab yang dilakukan antara pewawancara dengan informan menggunakan pedoman wawancara sebagai instrumen (Sugiono, 2007;66)⁴. Pengetahuan adalah informasi yang telah dianalisis dan diorganisasikan sehingga dapat dimengerti dan digunakan dalam pemecahan masalah dan pengambilan keputusan. Dalam penelitian ini peneliti menetapkan pakar berdasarkan metode sampel bertujuan atau “purposive sampling” karena peneliti harus menggali informasi yang tepat dan dapat dipertanggung jawabkan. *Purposive Sample* adalah dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi didasarkan adanya tujuan tertentu Arikunto (2002 : 117)⁵. Oleh karena itu kriteria yang harus dimiliki oleh pakar yang dipilih adalah memiliki kewenangan, pengalaman, pengetahuan dan wawasan sesuai bidangnya. Narasumber dalam penelitian ini merupakan pakar yang terdiri dari pejabat Kantor Samsat rajabasa, pejabat Direktorat lalu lintas Polda Lampung, Pejabat Dispenda, Pejabat PT. Jasa Raharja dengan kriteria memiliki kewenangan dan kompetensi yang

berkaitan dengan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Semua narasumber dalam penelitian ini mempunyai peluang untuk diwawancarai.

3. Hasil dan Pembahasan

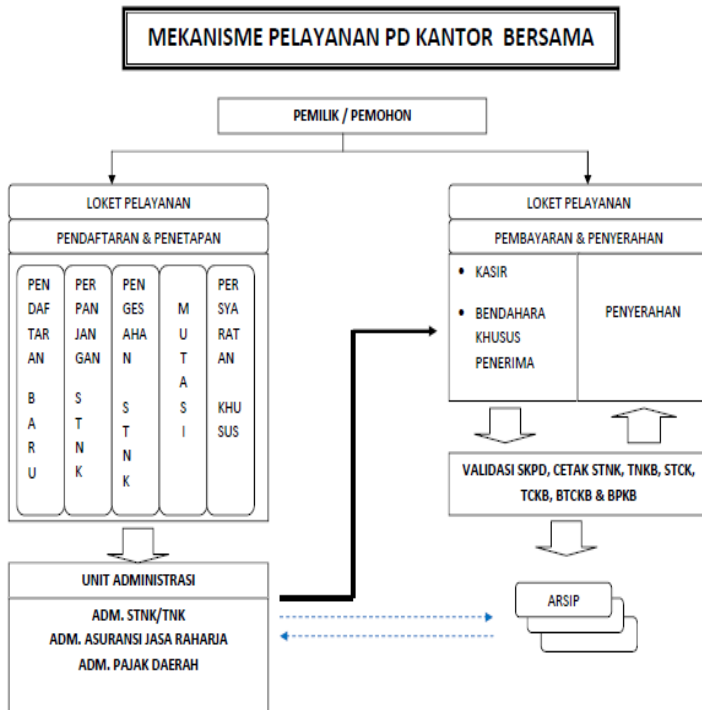
Dalam rangka memberikan peningkatan pelayanan dalam kaitan program pelayanan prima, Polda Lampung melakukan berbagai inovasi. Salah satu inovasi pada fungsi lalu lintas Polda Lampung adalah penyelenggaraan E-Samsat, Samsat *Drive Thru*, Samsat Mall, Samsat Delivery dan Loker BRI Samsat untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor (roda dua maupun roda empat). Dimaksudkan agar mempermudah dan mempersingkat waktu pembayaran Pajak Tahunan dan pengesahan STNK mengingat saat ini jumlah kendaraan di wilayah Lampung mencapai kurang lebih 2 juta kendaraan bermotor baik Roda dua maupun Roda 4 atau lebih.

Perkembangan jumlah kendaraan bermotor di Lampung, khususnya di wilayah hukum Polda Lampung menunjukkan kecenderungan semakin hari semakin meningkat pesat. Jika pada tahun 2010 jumlah kendaraan bermotor di Wilayah Hukum Polda Lampung pada bulan Agustus 2010 sebanyak yaitu 292.937 unit kendaraan dan pada maret 2013 tercatat 2.412.713 unit dengan angka pertumbuhan terakhir rata-rata 9,5 % per tahun. Kondisi ini terjadi karena laju pertumbuhan perekonomian yang menunjukkan kecenderungan bergerak positif, perkembangan industri kendaraan bermotor, kemudahan dalam prosedur pembiayaan pembelian kendaraan bermotor, serta tuntutan masyarakat akan fasilitas transportasi yang bisa memenuhi kebutuhannya dalam aktivitas kehidupan sehari-hari.

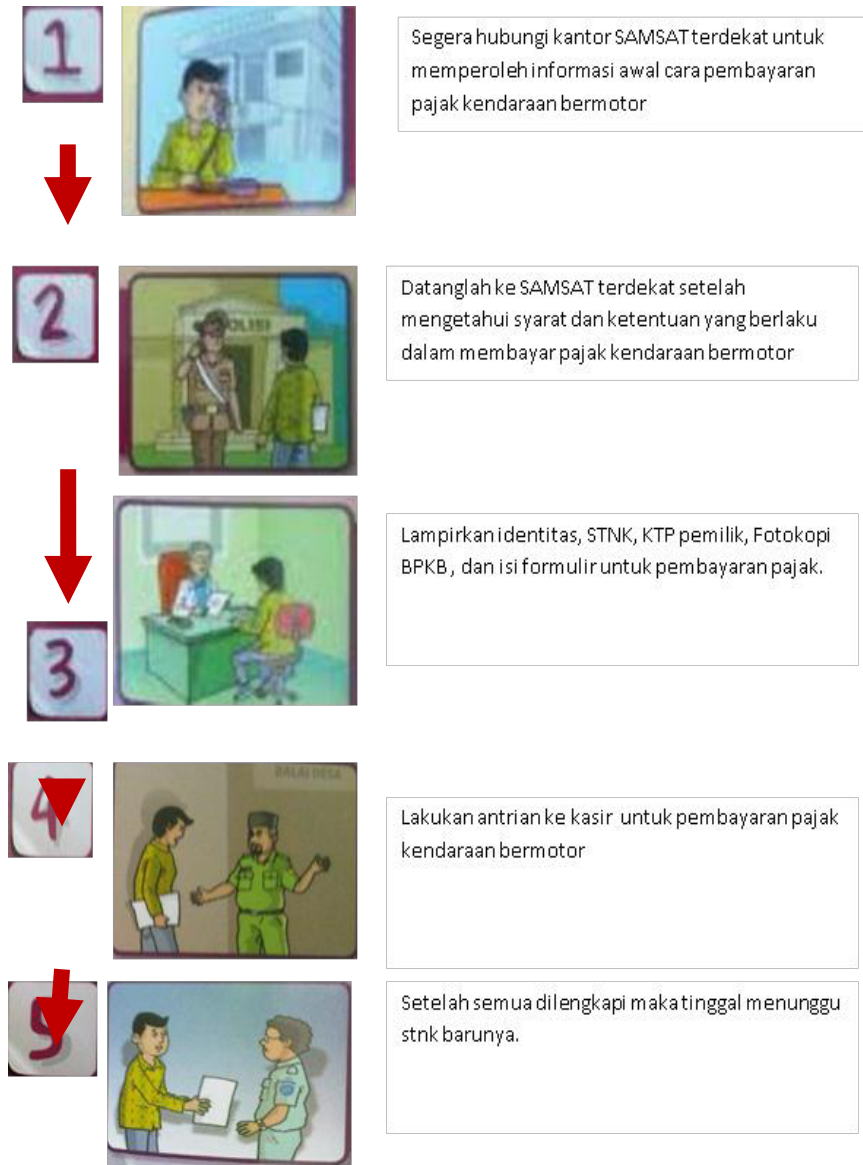
Inovasi dalam memberikan pelayanan yang proaktif, mudah, cepat, serta responsive, Dit Lantas Polda Lampung bersama sama instansi terkait Dispenda Lampung dan PT Jasa Raharja serta PT Bank BRI telah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melaksanakan kewajibannya dalam pendaftaran pengesahan STNK dan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan *Banking*

System (Cash, ATM, EDC dan *Mobile Banking*) dengan memadukan jaringan *Online Samsat* dengan Perbankan. Layanan ini dilakukan dengan tetap bersinergi pada sistem pelayanan yang sudah ada, yaitu unit-unit pelayanan Kantor Bersama Samsat, Unit Samsat Keliling, Unit Layanan *STNK Door To Door* dan Unit Layanan Gerai Samsat.

Pengembangan Inovasi Samsat terus dilakukan Ditlantas Polda Lampung dengan menghadirkan *E-samsat* dan *Samsat Drive Thru*. Dalam pelayanan *Drive Thru* di Samsat wajib pajak tidak perlu turun mobil dalam melakukan pembayaran pajak melainkan cukup lewat jendela mobil. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri dengan Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ), yang dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat". Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK sedangkan Dinas Pendapatan. Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan PT Jasa Raharja (Persero) mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).



Gambar 1
Proses Layanan Samsat rajabasa



Gambar 2

**Aktivitas Model Kelembagaan Prosedur Pembayaran Pajak
Kendaraan Bermotor**

Sumber : Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan bermotor,2013⁶

Berdasarkan gambaran proses model kelembagan tersebut, tampak jelas untuk proses pembayaran pajak kendaraan bermotor juga melibatkan instansi terkait lainnya dengan kewenangan yang berbeda, yaitu :

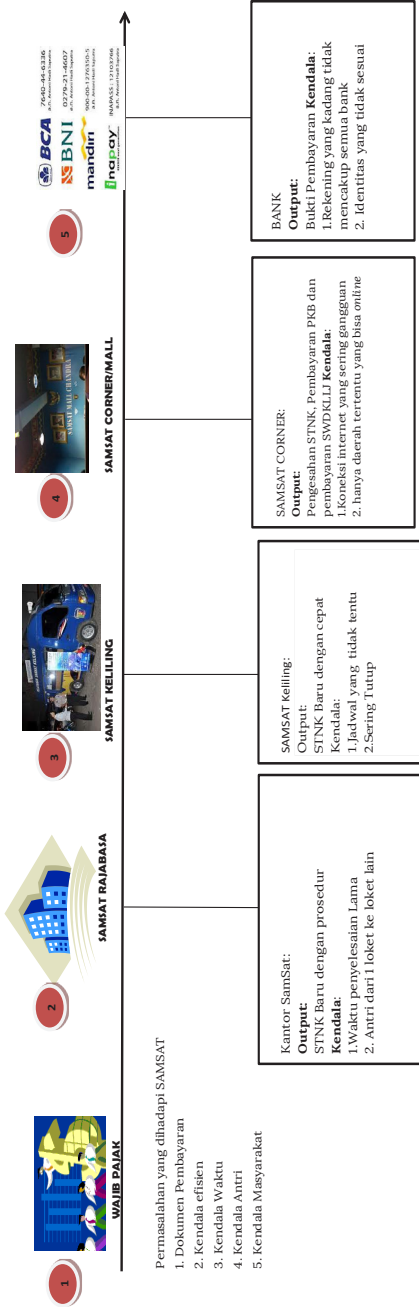
Tabel 2

Pihak – Pihak Yang Terlibat Dalam Prosedur pembayaran Pajak

No.	Instansi	Fungsi	Output
1.	Dispenda	Pembayaran pajak	Bukti bayar pajak
2.	Ditlantas/Polri	Pengesahan STNK Cek Fisik Kendaraan dan Dokumen	- STNK baru
4.	Jasa Raharja	memberikan asuransi	Ada Asuransi
5.	Biro Jasa/ Bank BRI	Proses perpanjangan STNK dll	STNK Baru
6	Wajib Pajak	Kewajiban membayar Pajak	Tidak kena tilang jika ada razia polisi

(Sumber : Prosedur Pelayanan, 2013)⁶

Karena prosesnya yang melibatkan berbagai instansi dengan kewenangan dan peraturan yang berbeda, prosesnya seringkali tidak mudah, baik bagi masyarakat maupun bagi instansi yang terlibat. Sehingga tidak menutup kemungkinan terdapat permasalahan, baik yang bersifat tidak perlu terjadi (*mis/ uncontrolled*) maupun yang masih dapat dikendalikan (*difficult / controlled*). Hal ini akan lebih menyulitkan lagi jika terjadi penunggakan dalam pembayaran pajak bertahun-tahun. Untuk lebih jelasnya, dapat digambarkan melalui *Rich Picture* (gambaran proses) model rii. *Rich Picture* secara khusus dikembangkan oleh Checkland dalam *Soft Systems Methodology* untuk mengumpulkan informasi tentang situasi yang kompleks (Checkland, 1981;⁷ Checkland dan Scholes, 1990).⁸ sebagai berikut :



Gambar 2

Rich Picture Proses Pembayaran Pajak

Ket : 1. Wajib pajak, 2. Samsat Rajabasa, 3. Samsat kelling, 4. Samsat Corner / mall, 5. Bank

Berdasarkan gambaran proses tersebut, masyarakat yang ingin membayar pajak kendaraan bermotor diberikan pilihan produk pelayanan publik untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Dalam hal ini Ditlantas Polda Lampung di Samsat Rajabasa menerapkan E-Samsat Lampung.

Mengidentifikasi Pola Interaksi Yang Relevan Sesuai Permasalahan Nyata

Peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan penetapan aturan secara konsisten kepada wajib pajak maupun bagi petugas pelaksana Samsat Rajabasa, yang bertujuan untuk menghindari kesan diskriminatif dalam pelayanan. Karena itu perlu dipertahankan layanan dalam penetapan sistem antrian pada loket pelayanan. Penerapan prinsip FIFO mempunyai konsekuensi wajib pajak yang datang lebih awal maka proses pengurusan akan juga selesai lebih awal. Penerapan sistem FIFO bertujuan memberikan kenyamanan selama pelayanan karena dilakukan dengan tertib, disamping itu sebagai upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk senantiasa tertib dan antri dalam pengurusan sehingga pelayanan dapat berlangsung lancar, cepat dan teratur. Pemberlakuan sistem antrian secara FIFO didukung dengan penyediaan fasilitas berupa nomor antrian, jalur antrian serta papan informasi digital yang akan mengumumkan semua proses yang sudah selesai secara otomatis.

Online System yang dikembangkan Samsat Rajabasa Direktorat Lalu Lintas Polda Lampung menggunakan bantuan teknologi informasi untuk terkoneksi melalui jaringan nirkabel antara lain : *Online System* antara STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dengan BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) dan Agen Tunggal Pemegang Merk (ATPM). Dengan penerapan sistem ini diharapkan adanya kesamaan data mengenai identitas kendaraan dan identitas pemilik kendaraan, karena input data menjadi terpusat di ATPM (Agen Tunggal Pemegang Merk). Melalui jaringan internet proses verifikasi dan validasi terhadap kebenaran data yang telah disajikan ATPM (Agen Tunggal Pemegang Merk) dilakukan oleh BPKB

(Buku Pemilik Kendaraan Bermotor), untuk selanjutnya bagian STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) melakukan verifikasi ulang terhadap keabsahan data kendaraan bermotor. Melalui penerapan sistem ini diharapkan proses penerbitan BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) dapat dilakukan terlebih dahulu. Sistem ini tetap terintegrasi dengan central data base Samsat rajabasa untuk memudahkan memperoleh akses informasi mengenai identitas pemilik dan identitas kendaraan sesuai yang tertera pada BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor).

Selain itu juga *Online System* antara Samsat rajabasa dengan *Traffic Management Centre (TMC)*. Dengan menggunakan teknologi komputer yang terintegrasi dan membantu kecepatan informasi yang disampaikan kepada seluruh pihak yang berkepentingan sehingga diharapkan mampu membantu pelaksanaan tugas Kepolisian dalam menangani kemacetan, kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas secara cepat dan profesional. Inovasi terakhir yang dilihat langsung oleh penulis adalah Pengembangan *Online* dalam proses Pengesahan STNK tahunan (pembayaran pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ) hal ini membuktikan keseriusan Samsat rajabasa dalam menghadapi masyarakat yang lebih modern.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi

Faktor Internal

Kekuatan (*Strenght*)

1. Adanya Peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan lainnya yang berlaku sehingga dapat dipedomani Polda khususnya Personil Samsat Rajabasa dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.
2. Adanya dukungan moral dan komitmen dari pimpinan, berupa arahan dan pedoman menuju pelayanan Prima kepada Personil Samsat Rajabasa pada saat sebelum dan sesudah pelaksanaan tugas
3. Adanya sikap mental dan disiplin yang dimiliki Personil Samsat selama melaksanakan tugasnya sehingga dapat meningkatkan

kinerja Personil dalam mewujudkan pelayanan Prima kepada masyarakat, sehingga Personil Samsat selalu siap menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya walaupun sering dibebani dengan tugas lain disamping tugas sebagai Pelanar masyarakat di kantor Rajabasa

Kelemahan (*Weakness*)

1. Kurangnya kemampuan Personil Samsat Raja Basa baik kualitas maupun kuantitas, dapat terlihat dari pendidikan umum dan kejuruan yang dimiliki setiap Personil Samsat serta masih rendahnya kemampuan Personil Samsat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Secara kuantitas jumlah Personil Samsat Raja Basa sudah melebihi DSPP namun, jika dibandingkan dengan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan Personil Samsat Raja Basa, maka jumlah Personil Samsat masih dirasakan kurang.
3. Kurangnya dukungan anggaran serta terbatasnya Sarana dan prasarana yang dimiliki pada kantor bersama Samsat Raja Basa sehingga menjadi kendala dalam pelaksanaan tugas dilapangan, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Faktor Eksternal

Peluang (*Opportunity*)

Perkembangan IPTEK (Ilmu dan Teknologi) yang demikian pesat dapat mendukung kegiatan Personil Samsat Rajabasa dalam memberikan Pelayanan Prima kepada masyarakat. Adanya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan dan profesionalisme Personil Samsat Raja Basa merupakan peluang yang dapat dimanfaatkan oleh Samsat Raja Basa untuk meningkatkan anggaran dan sarana prasarana Samsat Raja Basa, sehingga hal tersebut dapat memberikan dorongan kepada Personil Samsat Raja Basa dalam bekerja dan berbenah lebih baik lagi. Adanya kebijaksanaan dari Pemerintah Daerah Lampung dan PT Jasa Raharja yang memberikan

kemudahan dan dukungan kerjasama dalam pelayanan kepada masyarakat.

Kendala (*Threat*)

Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang program yang berkembang saat ini, seperti E-Samsat sehingga masyarakat menanggapi pelayanan Personil Samsat raja basa dalam proses pembuatan dan perpanjangan STNK pada Kantor Samsat Raja Basa masih berbelit-belit, kurang transparan dan membutuhkan waktu yang lama. Terjadinya tumpang tindih kewenangan antara Ketiga Instansi Yang ada di Samsat Raja Basa terutama bagi petugas yang menagani Komplain sering terbentur dengan keterbatasan birokrasi yang ada pada masing-masing instansi. Tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan Polri, disisi lain kemampuan Polri dalam memberikan pelayanan masih sangat terbatas baik kemampuan Personil maupun sarana dan prasarana pendukung.

Dari faktor-faktor tersebut diatas, dapat dianalisa dan dirumuskan beberapa upaya yang dapat digunakan dalam mengimplementasikan E-Samsat guna mewujudkan pelayanan prima dalam rangka mendukung transparansi pelayanan Polri kantor bersama Samsat Raja Basa.

Cara Pandang Intitusi Terhadap Permasalahan

Dengan adanya hubungan kemitraan dan komunikasi yang baik di antara instansi-instansi terkait, diharapkan hubungan kerja sama dalam rangka proses klaim asuransi dapat diselesaikan dengan baik sesuai target yang ditetapkan. Namun, seperti telah dijelaskan sebelumnya tidak menutup kemungkinan masih adanya kendala-kendala yang dihadapi oleh masing-masing instansi terkait.

Kendala-kendala tersebut antara lain:

1. Masih ditemukan keterlambatan penanganan proses karena menunggu kelengkapan persyaratan administrasinya. Padahal keterlambatan penanganan administrasi dapat memperburuk dan menghambat proses pelaksanaan dan pengesahan STNK.

2. Masih ada masyarakat yang lebih percaya membayar pajak melalui calo pembayaran sedangkan dengan biro jasa masyarakat dapat dikenakan biaya dua kali lipat.

Lingkungan Eksternal - Provinsi Lampung dan Kota Bandar Lampung

Ibukota Provinsi Lampung yaitu kota Bandar Lampung dengan luas sebesar 19.296 Ha, merupakan gabungan dari kota kembar Tanjungkarang dan Telukbetung. Kota Bandar Lampung dihuni oleh 88.183 jiwa yang tersebar di 13 kecamatan. Sedangkan wilayah lainnya di Provinsi Lampung yang memiliki jumlah penduduk yang juga padat adalah Kabupaten Lampung Tengah, Kabupaten Lampung Timur dan Kabupaten Lampung Selaran, yaitu masing-masing berjumlah 1.170.717 orang, 951.639 orang, dan 912.490 orang. Ini berarti hampir 40 persen dari total penduduk Provinsi Lampung bermukim di wilayah kota/kabupaten tersebut. Dengan luas wilayah Provinsi Lampung sekitar 3.528.835 kilo meter persegi yang didiami oleh 7.608.405 orang, maka rata-rata tingkat kepadatan penduduk Provinsi Lampung adalah sebanyak 215 orang per kilo meter persegi.

Selain menggunakan kendaraan bermotor, transportasi darat di Provinsi Lampung lainnya juga ditunjang dengan sarana angkutan kereta api dengan tujuan Provinsi Sumatera Selatan. Frekuensi lalu lintas dan mobilitas angkutan orang dan barang dengan menggunakan moda transportasi darat seperti sepeda motor, kendaraan pribadi, kendaraan umum dan kereta api, mengandung potensi bagi peristiwa risiko kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan khususnya sarana transportasi darat dan kereta api. Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Lampung selama kurun waktu tahun 2007 sd 2011 berdasarkan sumber data Ditlantas Polda Lampung, rata-rata mengalami pertumbuhan sebesar 19,49 % dengan pertumbuhan tertinggi adalah jenis kendaraan sepeda motor sebesar 21,03 %.

Berdasarkan uraian dan penyajian data-data di atas, dapat diketahui bahwa kondisi transportasi dan lalu lintas jalan di Provinsi Lampung, termasuk Kota Bandar Lampung merupakan daerah yang potensial terhadap mobilitas perekonomian. Kemajuan suatu daerah dapat dilihat dari kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.

Lingkungan Internal Samsat rajabasa

Dalam proses pelayanan publik pada Samsat Raja Basa, setelah dilakukan perbaikan-perbaikan, maka kondisi yang diharapkan adalah pelayanan prima sesuai dengan indeks kepuasan masyarakat yang ditetapkan oleh Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/05/2006⁹, sebagai berikut :

- a. Kemudahan Prosedur Pelayanan
- b. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
- c. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
- d. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
- e. Kemampuan Petugas Pelayanan
- f. Kecepatan Pelayanan
- g. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan
- h. Kesesuaian Biaya Pelayanan
- i. Ketepatan Pelayanan
- j. Kenyamanan Lingkungan Pelayanan

Dalam meningkatkan pelayanan Personil Samsat Raja Basa kepada masyarakat, khususnya dalam mewujudkan pelayanan yang transparansi, cepat dan tepat dalam pembuatan STNK dan perpanjangan STNK, maka diperlukan Personil yang memiliki kualitas dan kuantitas yang baik dan profesional, disisi lain perlunya dukungan anggaran dan sarana prasarana yang memadai, sehingga pelaksanaan tugas Personil Samsat Raja Basa dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat dapat maksimal, adapun kondisi kantor bersama Samsat Raja Basa yang diharapkan antara lain :

Sumber daya manusia pada Samsat Raja Basa maksimal. Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam menunjang kelancaran proses kerja organisasi seperti pada organisasi Kantor Bersama. SDM yang tersedia harus mempunyai kompetensi yang memadai untuk menunjang pelaksanaan tugas dan

berpegang teguh pada aturan yang berlaku. Untuk mewujudkan sumber daya manusia yang profesional maka diperlukan upaya peningkatan kompetensi melalui pelatihan, kursus atau study banding. Manajemen Samsat Rajabasa harus secara kontinyu mampu menyediakan SDM yang profesional.

Upaya yang telah dilakukan harus dipertahankan serta terus dilakukan dalam rangka pembinaan dan pengembangan SDM di Samsat Raja Basa, yaitu pembinaan kode etik, pelatihan-pelatihan (Pelatihan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan Cek Fisik yang bekerja sama dengan Agen Tunggal Pemegang Merek) dan pembinaan disiplin anggota. Dalam hal kualitas Sumber Daya Manusia pada Rajabasa kondisi yang diharapkan tidak hanya pada kecerdasan inteligensia (*intelligent quotient*) saja, tetapi juga oleh faktor kecerdasan emosional (*emotional quotient*). Kedua hal tersebut sangat diperlukan dalam individu manusia karena mampu meningkatkan kinerja (*performance*) seseorang dalam bertindak dan mengambil keputusan. Kecerdasan inteligensia dapat diperoleh melalui pembelajaran secara formal maupun informal seperti pendidikan umum, kursus kejuruan serta pendidikan dan latihan.

Anggaran sesuai dengan kebutuhan. Diharapkan anggaran yang ada pada Samsat Raja Basa saat ini dapat ditambah sesuai dengan Program kegiatan dan kebutuhan operasional Samsat Raja Basa dengan cara mengajukan usulan kepada Dir Lantas untuk diteruskan ke Biro Renbang Polda Lampung, sehingga pelayanan Polantas pada Samsat Raja Basa kepada masyarakat dapat sesuai dengan yang diharapkan.

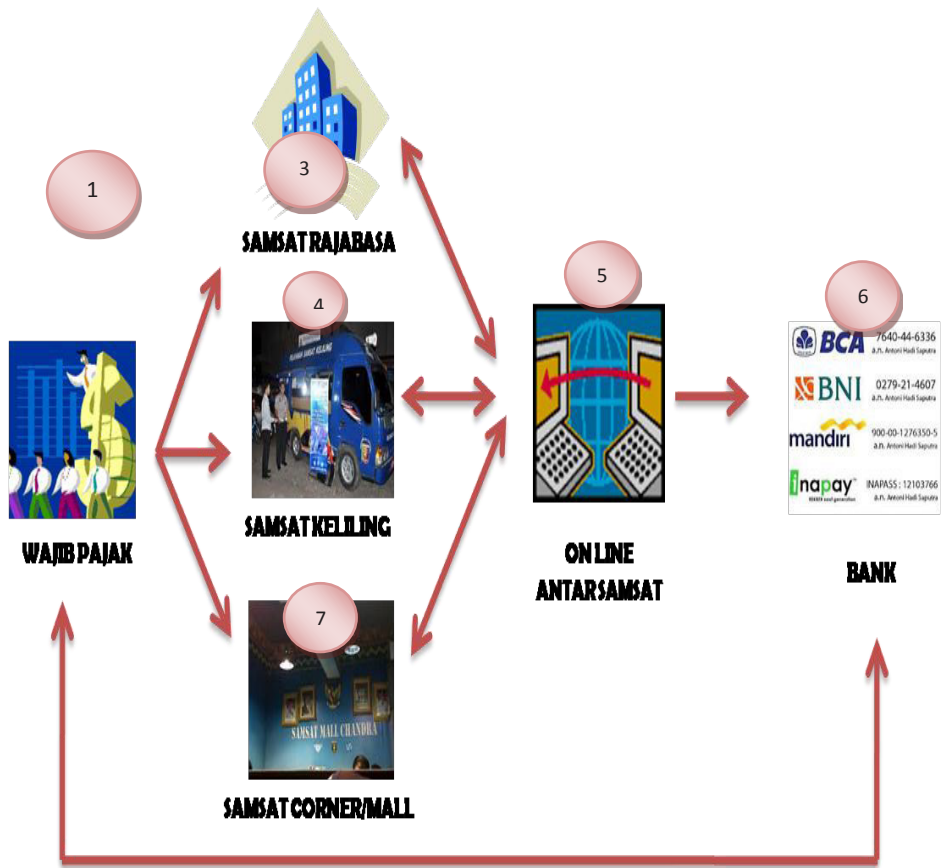
Sarana dan Prasarana yang memadai. Kondisi yang diharapkan dalam hal penataan sarana dan prasarana adalah menjaga kondisi infrastruktur Fisik Samsat saat ini tetap terawat, disamping peningkatan pada beberapa hal. Perawatan dan perbaikan infrastruktur gedung harus menjadi prioritas utama Samsat Raja Basa, sehingga gedung yang merupakan tempat pelayanan umum ini terhindar dari kesan seram/angker, kotor dan tidak rapi. Selain itu dengan bertambahnya jumlah wajib pajak yang datang ke Samsat Raja Basa dengan menggunakan kendaraan pribadi membuat Samsat

harus menyediakan fasilitas parkir yang memadai. Dalam rangka efektivitas penggunaan areal parkir, Samsat Raja Basa telah berupaya membuat sistem perparkiran yang baik. Upaya yang dilakukan dengan membuat lajurlajur parkir untuk kendaraan roda dua (R2) dan roda empat (R4), namun yang lebih penting adalah keamanan dari sistem perparkiran yang digunakan sehingga wajib pajak merasa aman menyimpan kendaraannya di tempat parkir yang telah disediakan.

Disamping itu untuk memberikan rasa aman kepada wajib pajak yang masuk ke dalam gedung, manajemen Samsat Raja Basa menempatkan anggota kepolisian dibantu oleh Satuan Pengamanan (Satpam) untuk memeriksa wajib pajak yang akan memasuki gedung. Wajib pajak yang telah melalui pemeriksaan diberi tanda identitas sebagai wajib pajak dan harus selalu dipakai selama berada di dalam gedung Samsat Raja Basa. Upaya ini berguna untuk deteksi dini terhadap pembawaan barang-barang berbahaya serta menghindarkan wajib pajak dari praktek percaloan yang pada akhirnya wajib pajak akan terhindar dari biaya di luar ketentuan.

Pengembangan Model

Kemudian, berdasarkan hasil observasi dan wawancara dalam uraian di atas untuk gambaran proses pengembangan model nya adalah sebagai berikut :



Gambar 3

Gambar Proses Pengembangan Model

Ket : 1. Wajib pajak, 2. Samsat Rajabasa, 3. Samsat Keliling,
 3. Samsat Corner/Mall, 5. IT, 6. Bank

Program SAMSAT Online Se-Lampung:

1. Melayani pengesahan STNK dan Pajak Tahunan
2. Tidak Terbatas sub-Domisili
3. Memiliki Server Pusat Data Ranmor Se-Lampung

Persyaratannya: STNK asli, SKPD asli, KTP asli sesuai dengan nama dan alamat

Teknologi Informasi Samsat Online:

1. Fifo Numeric
2. Samsat Online
3. Web 2 sms
4. SMS Broadcasting
5. Komputerisasi pengaduan dan pusat ranmor
6. Access control system

Yang Berbasis Teknologi:

1. Penggunaan teknologi Web 2.0
2. Penggunaan VPN IP
3. Online System
4. Pusat data Ranmar provinsi Lampung

Melakukan Tindakan Perbaikan Perbandingan Antara Model Kelembagaan dengan Realita

Tabel 3 Perbandingan Antara Model Kelembagaan Dengan Realita (Kenyataan di Lapangan)

Masalah	Model Kelembagaan	Model Realita
Pengajuan prosedur membayar pajak	Kasus terbatasnya yang tidak bayar pajak tidak dapat dimonitor secara menyeluruh karena kendaraan dipindah tangankan (jual beli)	Belum adanya lembar/formulir pindah tangan kendaraan (jual beli)
	Proses BEA BALIK Nama pemilik kendaraan dilakukan pada saat perpanjangan atau pembayaran pajak kendaraan.	Pemilik kendaraan lama dan baru tidak melaporkan kendaraan tersebut telah berpindah tangan
	Lebih mempro aktifkan cepat selesai, sehingga tidak menutup kemungkinan dimanfaatkan pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab	Pada kenyataanya masih ada peluang yang dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab

(Sumber : Penelitian 2013)

Melakukan Perubahan Yang Diinginkan Secara Sistematis dan Tindakan Perbaikan

Tabel 4

Tindakan Perubahan Untuk Menjembatani Gap Antara Model Kelembagaan Dengan Realita (Kenyataan di Lapangan)

Masalah	Model Kelembagaan	Model Realita	Tindakan Perubahan
Pengajuan pembayaran pajak kendaraan bermotor	Kasus terbatasnya yang tidak bayar pajak tidak dapat dimonitor secara menyeluruh karena kendaraan dipindahtangankan (jual beli)	Belum adanya lembar/formulir pindah tangan kendaraan (jual beli)	Mengadakan lembar / formulir pindah tangan kendaraan bermotor pada lembar STNK dan dikirimkan oleh pemilik kendaraan sebelumnya Menggiatkan perjanjian kerjasama dan koordinasi dengan instansi terkait
	Proses BEA BALIK Nama pemilik kendaraan dilakukan pada saat perpanjangan atau pembayaran pajak kendaraan.	Pemilik kendaraan lama dan baru tidak melaporkan kendaraan tersebut telah berpindah tangan	Pemilik kendaraan lama melaporkan ke Samsat terdekat bahwa kendaraannya telah berpindah tangan (dijual) Menggiatkan koordinasi dengan instansi terkait
	Lebih memproaktifkan cepat selesai, sehingga tidak menutup kemungkinan dimanfaatkan pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab	Pada kenyataannya masih ada peluang yang dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab	Menambah jumlah petugas Menggiatkan aktivitas <i>mobile</i> Menggiatkan koordinasi dengan instansi terkait Membentuk tim gabungan pengawas pelayanan laka lantas untuk memonitor pelayanan masing-masing instansi

(Sumber : Penelitian 2013)

4. Kesimpulan dan Implikasi

Kesimpulan

1. Permasalahan dalam prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Rajabasa, berdasarkan sifatnya terbagi menjadi dua jenis, yaitu yang bersifat *uncontrolled (mis)* dan yang bersifat *controlled (difficult)*. Permasalahan-permasalahan yang bersifat *uncontrolled* merupakan permasalahan yang seharusnya tidak perlu ada, namun muncul sebagai suatu masalah yang tidak dapat dihindari. Sedangkan permasalahan yang bersifat *controlled* merupakan permasalahan yang tingkat kesulitannya dapat dikendalikan.
2. Fokus pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor secara model kelembagaan lebih menekankan pada kecepatan dan kemudahan saja dan kurang memperhatikan faktor kesederhanaan persyaratan dan sehingga untuk meningkatkan kualitasnya, perlu memperhatikan juga faktor keamanan.
3. Fokus pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *online* secara model kelembagaan juga masih memberikan peluang untuk dimanfaatkan untuk direkayasa oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Sedangkan model secara *Root Definition* mempunyai kelebihan dalam memonitor perkembangan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
4. Model konseptual bertujuan untuk menjembatani kesenjangan antara pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan prosedur yang harus ditempuh serta menjembatani kesenjangan antara petugas dengan target-target serta standar baku yang telah ditetapkan. Model konseptual menuntut pola interaksi aktif dan komunikasi aktif antar instansi yang terkait untuk meredam potensi munculnya permasalahan

Implikasi

1. Diperlukan adanya tindakan inovatif dari Samsat Rajabasa yaitu dengan membuat lembaran / formulir pemberitahuan perpindahan tangan kepemilikan kendaraan bermotor (jual – beli).
2. Diperlukan sosialisasi secara terus menerus kepada pemilik kendaraan bermotor yang kendaraannya telah berpindah tangan dengan mengirimkan formulir yang ada pada lembar STNK ke Samsat terdekat.
3. Memfleksibelkan target kecepatan disesuaikan dengan kondisi karakter budaya dan kondisi geografis daerah operasional dan menyederhanakan persyaratan untuk prosedur membayar pajak kendaraan bermotor.

5. Referensi

- Arikunto, Suharsimi.2002. Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek. Jakarta : PT. Rineka Cipta.[5]
- Checkland, P.B. 1981. *Systems Thinking System Practice*. Chichester: John Wiley[7]
- Checkland, Peter B. and Scholes, J., 1990, *Soft Systems Methodology in Action*, England: John Wiley & Sons Ltd.[8]
- Checkland P, Scholes J. 1999.*Soft Systems Methodology in action: a 30-year retrospective*. New York: J Wiley [2]
- Kantor Bersama Samsat rajabasa.2012. Data Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Propinsi Lampung [1]
- Marimin. 2010. Teknik & Aplikasi Pengambilan Keputusan. Jakarta : Gramedia.[3]
- Samsat Rajabasa. 2013. Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan bermotor [6]
- Sugiyono.2007. Metode Penelitian pedidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D.Bandung: ALFABETA.[4]
- Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/05/2006.[9]