

# **IMPLEMENTASI PERATURAN PRESIDEN NOMOR 5 TAHUN 2015 TENTANG PENYELENGGARAAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP KENDARAAN BERMOTOR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT PADA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP UNIT PELAKSANA TEKNIS BADAN WILAYAH PALEMBANG III (STUDI KASUS 22)**

**Puji Astuti**

Administrasi Publik, STIA Satya Negara Palembang  
email: Pujiiadr@gmail.com

Puji Astuti, 2025, Implementasi Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Unit Pelaksana Teknis Badan Wilayah Palembang III (Studi Kasus 22), Jurusan Administrasi Publik pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara (STIA) Satya Negara Palembang, Pembimbing Utama (I) Ir. H. Heru Adi Putranto, M.Si dan pembimbing pendamping (II) A.Ridhuan Habena, S.I.Kom, M.Si.

Pelayanan publik adalah penyediaan tenaga, jasa, atau barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di berbagai sektor. Pelayanan ini dapat dilakukan oleh perseorangan, organisasi masyarakat, pemerintah, atau badan swasta dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pasal 22 dari Peraturan Presiden ini secara khusus menekankan pentingnya efisiensi dalam pelaksanaan sistem administrasi terintegrasi tersebut. Implementasi peraturan ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam hal kecepatan, keakuratan, dan transparansi dalam pengurusan administrasi kendaraan bermotor. Namun, dalam praktiknya, tidak semua unit pelaksana teknis berhasil menerapkan aturan ini secara optimal.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi. Analisa data dilakukan dengan cara teknik Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan.

Berdasarkan penelitian terhadap implementasi Pasal 22 Peraturan Presiden No. 5 Tahun 2015 di Kantor Bersama Samsat Unit Pelaksana Teknis Badan III, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kebijakan ini telah berjalan cukup baik, ditandai dengan upaya penguatan komunikasi, ketersediaan sumber daya manusia, sikap positif pelaksana, penyederhanaan struktur birokrasi, serta pengembangan unit-unit pelayanan seperti Samsat Drive Thru dan E-Samsat. Namun, efektivitas pelayanan masih menghadapi kendala, antara lain kurangnya sosialisasi layanan berbasis teknologi, gangguan teknis pada aplikasi E-Samsat, dan belum berfungsinya layanan Delivery Order akibat rendahnya tingkat penggunaan oleh masyarakat. Oleh karena itu, perbaikan menyeluruh di berbagai aspek masih diperlukan untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal.

**Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan, Samsat.**

## **I. PENDAHULUAN**

Penyediaan sarana yang memadai serta Pelayanan publik adalah penyediaan tenaga, jasa, atau barang untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat di berbagai sektor. Pelayanan ini dapat dilakukan oleh perseorangan, organisasi masyarakat, pemerintah, atau badan swasta dengan

tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Thoha, pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh perseorangan, kelompok, atau organisasi tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjamin kesejahteraannya. Pemerintah pada hakikatnya berfungsi sebagai pemberi pelayanan publik. Hal ini diperkuat oleh Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang dirancang untuk menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan bagi setiap warga negara, meliputi tenaga, barang, dan jasa yang bersifat sukarela dan transparan.

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan negara yang bertumpu pada prinsip efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Di Indonesia, sektor pelayanan publik sering kali menjadi sorotan karena masih banyak ditemukan keluhan masyarakat terkait dengan proses yang lambat, birokrasi yang berbelit-belit, serta ketidakpastian prosedur. Hal ini menjadi masalah utama di berbagai sektor, termasuk dalam layanan administrasi kendaraan bermotor.

Pasal 22 dari Peraturan Presiden ini secara khusus menekankan pentingnya efisiensi dalam pelaksanaan sistem administrasi terintegrasi tersebut. Implementasi peraturan ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam hal kecepatan, keakuratan, dan transparansi dalam pengurusan administrasi kendaraan bermotor. Namun, dalam praktiknya, tidak semua unit pelaksana teknis berhasil

menerapkan aturan ini secara optimal.

Berdasarkan Pasal 22 Peraturan Presiden no 5 Tahun 2015, berbunyi :

Ayat (1) Peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu:

- a. Samsat pembantu;
- b. Samsat gerai/corner/payment point/outlet;
- c. Samsat *Drive Thru*;
- d. Samsat keliling;
- e. Samsat *Delivery Order/Door to door*;
- f. *E-Samsat*; dan
- g. pengembangan Samsat lain sesuai dengan kemajuan teknologi

dan harapan masyarakat.

Ayat (2) Penentuan prosedur, lingkup kewenangan, sarana prasarana unit pembantu pelayanan Kantor Bersama Samsat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun sesuai dengan kebutuhan dengan tetap memperhatikan ketentuan dalam Peraturan Presiden ini.

Kelemahan dari pasal ini yakni Samsat harus memberikan layanan yang mempermudah masyarakat dalam membayar pajak, maupun mengenai administrasi kendaraan. Salah satunya menggunakan *E-Signal* dan *Delivery Door to door*. Masyarakat menilai Pembayaran langsung ke gerai atau Sim keliling lebih praktis karena sistem *E-Signal* yang kadang terkendala pada jaringan server dan sangat memperlambat dalam pembayaran pajak.

Berdasarkan observasi awal di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Unit Pelaksana Teknis Badan Wilayah Palembang III identifikasi masalah hambatan mengenai pengimplementasian peraturan presiden ini sebagai berikut:

1. Dari total wajib pajak yang mengurus perpajakan kendaraan dengan total 1241 selama 3 bulan terakhir, rata

rata masyarakat wilayah kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Unit Pelaksana Teknis Badan 3, belum mengetahui informasi mengenai penggunaan *E-Signal* dan *Delivery Order*.

2. Menurut masyarakat, *E-Signal* belum sepenuhnya efektif karena aplikasi yang sering mengalami gangguan.
3. Pelayanan offline di kantor Samsat cenderung lama, 1 orang minimal 15-25 menit
4. Belum dijalankan fitur *Delivery Order/ Door to door* Di wilayah kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Unit Pelaksana Teknis Badan 3.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai “**Implementasi Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Unit Pelaksana Teknis Badan Wilayah Palembang III (Studi Kasus 22)**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut yaitu Bagaimanakah Implementasi Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Unit Pelaksana Teknis Badan Wilayah Palembang III (Studi Kasus 22) ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari Penelitian ini adalah Untuk mengetahui Implementasi Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Sistem Administrasi

Manunggal Satu Atap Unit Pelaksana Teknis Badan Wilayah Palembang III (Studi Kasus 22).

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis, bagi instansi yang diteliti maupun bagi pembaca lainnya, manfaat lainnya sebagai berikut :

### a. Bagi Penulis

Sebagai informasi untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Pengaruh Sarana Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Unit Pelaksana Teknis Badan Wilayah Palembang 3.

### b. Bagi Kantor SAMSAT UPTB wilayah Palembang 3

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan dan sumbangan pemikiran dalam meningkatkan Kualitas pelayanan di Samsat UPTB Wilayah Palembang 3

c. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang Penelitian ini dapat dijadikan sumber yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan refrensi dalam pembuatan skripsi atau penelitian selanjutnya.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Mazmanian dan Sabatier di Wahab (2005 : 65) menjelaskan arti dari pelaksanaan ini dengan mengatakan bahwa pemahaman yang sebenarnya apa yang terjadi setelah program dinyatakan berlaku atau dirumuskan fokus kebijakan pelaksanaan, yaitu peristiwa dan bekerja dengan kegiatan yang timbul setelah pedoman disahkannya kebijakan negara, yang meliputi upaya untuk mengelola serta atas konsekuensi / dampak nyata pada orang-orang atau peristiwa.

Menurut Syukur dalam Surmayadi (2005 : 79) mengemukakan ada tiga unsur penting dalam proses implementasi, yaitu: (1) adanya program atau kebijakan yang sedang dilaksanakan (2) kelompok sasaran, yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan ditetapkan untuk manfaat dari program, perubahan atau perbaikan (3) menerapkan elemen (Pelaksana) baik

untuk organisasi atau individu yang bertanggung jawab untuk memperoleh pelaksanaan dan pengawasan proses implementasi.

Edward III berusaha menjawab dua pertanyaan tersebut dengan mengkaji empat faktor atau variabel dari kebijakan yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

#### 1. Komunikasi

Edward III dalam Agustino (2006:157-158) mengemukakan tiga variabel komunikasi yaitu:

- a. Transmisi. Penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali terjadi masalah dalam penyaluran komunikasi yaitu adanya salah pengertian (miskomunikasi) yang disebabkan banyaknya tingkatan birokrasi yang harus dilalui dalam proses komunikasi, sehingga apa yang diharapkan terdistorsi di tengah jalan.
- b. Kejelasan. Komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan (street-level-bureaucrats) harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu/mendua.
- c. Konsistensi. Perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan. Jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

#### 2. Sumber Daya

Menurut Edward III dalam Agustino (2006:158-159), sumber daya merupakan hal penting dalam implementasi kebijakan yang baik. Indikator-indikator yang digunakan untuk melihat sejauh mana sumber daya mempengaruhi implementasi kebijakan terdiri dari:

- a. Staf. Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau pegawai (street-level bureaucrats). Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan, salah-satunya

disebabkan oleh staf/pegawai yang tidak cukup memadai, mencukupi, ataupun tidak kompeten dalam bidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak cukup menyelesaikan persoalan implementasi kebijakan, tetapi diperlukan sebuah kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan.

- b. Informasi. Dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk yaitu: pertama, informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Kedua, informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan.
- c. Wewenang. Pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan secara efektif. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang tidak ada, maka kekuatan para implementor di mata publik tidak dilegitimasi, sehingga dapat menggagalkan implementasi kebijakan publik. Tetapi dalam konteks yang lain, ketika wewenang formal tersedia, maka sering terjadi kesalahan dalam melihat efektivitas kewenangan. Di satu pihak, efektivitas kewenangan diperlukan dalam implementasi kebijakan; tetapi di sisi lain, efektivitas akan menyurut manakala wewenang diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingannya sendiri atau kelompoknya.
- d. Fasilitas. Fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan.

Implementor mungkin mempunyai staf yang mencukupi, kapabel dan kompeten, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

### 3. Disposisi

Menurut Edward III dalam Wianrno (2005:142-143) mengemukakan "kecenderungan-kecenderungan atau disposisi merupakan salah-satu faktor yang mempunyai konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif". Jika para pelaksana mempunyai kecenderungan atau sikap positif atau adanya dukungan terhadap implementasi kebijakan maka terdapat kemungkinan yang besar implementasi kebijakan akan terlaksana sesuai dengan keputusan awal. Demikian sebaliknya, jika para pelaksana bersikap negatif atau menolak terhadap implementasi kebijakan karena konflik kepentingan maka implementasi kebijakan akan menghadapi kendala yang serius.

Pasal 22 Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 secara jelas menggarisbawahi pentingnya inovasi dan perluasan jangkauan pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Pasal ini memberikan mandat bagi Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara membentuk berbagai unit pembantu. Tujuan utama dari pembentukan unit-unit pembantu ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan efisiensi pelayanan.

Pasal 22 Dari Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 berbunyi :

Peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu:

- a. Samsat pembantu;
- b. Samsat gerai/corner/payment point/outlet;
- c. Samsat *Drive Thru*;
- d. Samsat keliling;

e. Samsat *Delivery Order/Door to door*;

f. *E-Samsat*; dan

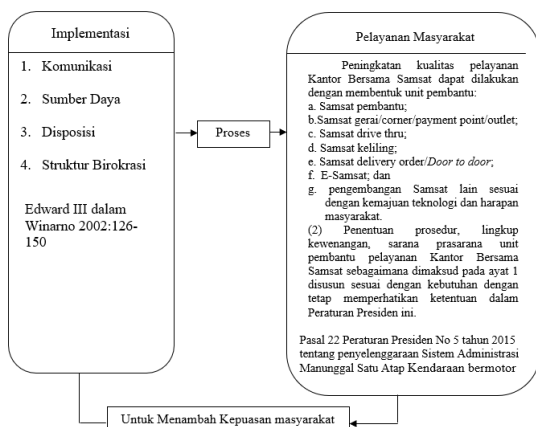
g. Pengembangan Samsat lain sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat.

(2) Penentuan prosedur, lingkup kewenangan, sarana prasarana unit pembantu pelayanan Kantor Bersama Samsat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun sesuai dengan kebutuhan dengan tetap memperhatikan ketentuan dalam Peraturan Presiden ini.

Kualitas pelayanan masyarakat merupakan aspek krusial yang mencerminkan sejauh mana pemerintah atau lembaga publik mampu memenuhi kebutuhan dan harapan warga secara efektif dan efisien. Kualitas pelayanan masyarakat dipengaruhi oleh beberapa faktor penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (2015), terdapat lima dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Reliability (keandalan): Kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.
2. Responsiveness (daya tanggap): Kemauan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu masyarakat serta memberikan layanan dengan cepat.
3. Assurance (jaminan): Pengetahuan, keterampilan, dan sikap dari penyedia layanan dalam memberikan rasa aman kepada masyarakat.
4. Empathy (empati): Kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perhatian khusus dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat.
5. Tangibles (bukti fisik): Aspek-aspek fisik seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas yang turut mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

## Kerangka Fikir



### III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objektif yang ilmiah. Metode kualitatif juga digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam dan mengandung makna.

Definisi konsep dalam penelitian ini adalah :

1. Implementasi merupakan pelaksanaan atau penerapan konsep kebijakan dalam suatu tindakan praktis yang memberikan dampak sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sesuai yang diharapkan.
2. Pemungutan Retribusi sampah adalah rangkaian kegiatan penarikan biaya atas jasa yang telah diberikan pemerintah kepada subjek pelayanan persampahan.

Menurut sugiono dalam bukunya tahun 2009 halaman 221, dalam menentukan informan, penentunnya sangat berpengaruh agar informasi yang diterima akurat. Suyanto berpendapat bahwa ada beberapa jenis informan penelitian:

1. Informan kunci  
Adalah informan yang memberikan informasi yang jelas dan valid
2. Informan utama  
Adalah informan yang harusnya ada kaitannya dengan konsep yang akan diteliti

Informan penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

### Informan Penelitian

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Bagian Pelayanan	1 Orang
2	Petugas Pelayanan	2 Orang
3	Wajib Pajak (Masyarakat)	3 Orang
	<b>Jumlah</b>	<b>6 Orang</b>

Ada beberapa teknik pengumpulan data kualitatif yaitu antara lain wawancara, focus group discussion, dan observasi. Teknik wawancara digunakan untuk mengumpulkan data kualitatif dan dilakukan secara mendalam antara peneliti dan narasumber untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukam tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data . Analisa data terdiri dari tiga tahapan kegiatan yang terjadi secara bersamaan, sebagai berikut :

#### 1. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018:247-249) reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya .

#### 2. Penyajian data

Penyajian data dikenal juga dengan mekanisasi yang dipergunakan dalam sebuah laporan penelitian untuk menyajikan rangkaian angka numerik (penomoran) agar mudah dibaca. Sehingga secara umumnya, data-data penelitian tersebut dapat disajikan kepada khalayak umum dengan sangat mudah . hal ini juga dijalankan oleh peneliti, sehingga nantinya diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya . Menurut Yuni (2011), penyajian data adalah rangakain kegiatan dalam proses penyelesaian hasil penelitian dengan mempergunakan metode analisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Hal ini dilakukan guna mempermudah data-data yang telah dikumpulkan

### 3. Penarikan kesimpulan

Menurut Sugiyono (2018:252-253), penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal. Tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Sedangkan menurut Miles dan Huberman penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas.

## IV. GAMBARAN LOKASI PENELITIAN

Awalnya sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) terdiri dari 3 instansi didalamnya dirlantas polri, pajak daerah untuk pemerintah daerah dan Asuransi (SWDKLLJ) untuk pemilik kendaraan. Pada tahun 1974 banyak menghabiskan waktu yang cukup lama dalam mengurus administrasi dimana harus mendatangi tiga kantor, yaitu kantor pajak untuk membayar pajak kendaraan, dan kantor asuransi jasa raharja untuk membayar sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ), dan kantor polisi lalu lintas untuk memperoleh STNK pada masa ini masing-masing kantor ini masih belum terintegrasi sehingga dalam proses administrasi berbelit sehingga memakan waktu yang lama.

Pada Tahun 1974 sampai dengan 1976 telah dilakukan pembentukan Samsat pada Polda Metro Jaya dengan tujuan agar registrasi administrasi dan indentifikasi forensik ranmor data para pengemudi menjadi akurat untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga pada tahun 1976 sampai dengan 1988 konsep penerapan Samsat ini diberlakukan di seluruh Indonesia bersama-sama Polri dengan 2 Instansi

terkait yaitu PT.Jasa raharja (Perseroan) dan Dinas Pendapatan Provinsi dengan mengacu pada INBERS 3 Menteri, Menhankam, Menkeu, dan Mendagri No.Pol.KEP/13/XII/1976, No.KEP-1693/MK/IV/12/1976, 311 pada tahun 1976.

Pada tahun 2022, Samsat UPTB Wilayah Palembang III Berinisiatif untuk meningkatkan pelayanan dan aksesibilitas. Sehingga gedung kantor Samsat UPTB Wilayah Palembang III yang awalnya berada di Komp. Perkantoran Bandra Mas, Karya Baru, Kec. Alang-Alang Lebar, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30961 pindah kantor ke Jalan Bypass Alang Alang Lebar. Komp Pergudangan Sky Park Bizz Bok B Nomor 05-07 Talang kepa alang alang lebar, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30961.

### Visi dan Misi

#### a. Visi

Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Palembang III, sebagai instansi sistem manunggal satu atap yang melayani dalam pembayaran pajak memiliki visi mewujudkan Pelayanan Samsat Palembang CEPAT (Clean, Efektif, Profesional, Transparan).

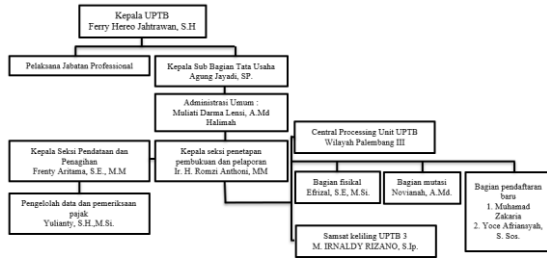
#### B. Misi

1. Profesional, Petugas Samsat memiliki skill, attitude dan knowledge yang baik.
2. Akuntabel, Produk yang dikeluarkan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Transparan, Pelayanan dan informasi jumlah pajak dapat diakses oleh seluruh kalangan masyarakat.

### 4.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah struktur yang menggambarkan kerangka secara menyeluruh dengan menentukan tugas dan pekerjaan yang di bagi, dikelompokkan, dikoordinasikan untuk perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi.

Berikut ini gambar 4.1 struktur organisasi Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang



## V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 5.1 Hasil Penelitian

Penulis menggunakan teori Edward III untuk menilai keberhasilan pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Unit Pelaksana Teknis Badan Wilayah Palembang III (Studi Kasus 22), terdapat empat indikasi efektifitas pelaksanaan kebijakan, antara lain komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dan penulis melakukan wawancara dengan hasil wawancara sebagai berikut :

#### 1. Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, dan keinginan dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan mencapai pemahaman bersama. Dalam konteks implementasi kebijakan, komunikasi memegang peranan penting untuk memastikan bahwa informasi mengenai kebijakan baru tersampaikan secara jelas, tepat, dan merata kepada semua pemangku kepentingan, termasuk para pelaksana teknis dan masyarakat sebagai penerima layanan. Komunikasi yang efektif tidak hanya bergantung pada media yang digunakan, tetapi juga pada kejelasan pesan, keterjangkauan sasaran, serta kesinambungan dalam penyampaiannya. Apabila komunikasi berjalan dengan baik, maka proses implementasi kebijakan akan lebih efektif, karena masyarakat

memahami hak, kewajiban, serta prosedur yang harus mereka jalani.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Ir. H. Romzi Anthoni, MM selaku Kepala seksi penetapan pembukuan dan pelaporan pada tanggal 21 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

"Untuk penerapan Pasal 22 Peraturan Presiden No. 5 Tahun 2015, kami sudah melakukan upaya sosialisasi baik kepada internal petugas maupun ke masyarakat. Kami menggunakan media spanduk, banner informasi, media sosial resmi Samsat, serta memasang papan pengumuman di kantor. Namun, kami menyadari bahwa belum semua masyarakat menerima informasi ini secara optimal. Kami juga berkoordinasi dengan RT dan kelurahan, tetapi memang belum semua jalur komunikasi berjalan maksimal."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Redi. Md selaku Petugas Pelayanan pada tanggal 23 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

"Komunikasi mengenai penerapan pasal 22 sudah disampaikan kepada masyarakat melalui pengumuman di kantor dan media daring. Kami juga memberikan penjelasan langsung kepada masyarakat yang datang. Namun, menurut saya, sosialisasinya belum menyeluruh karena sebagian warga baru tahu prosedur saat datang ke kantor. Seharusnya komunikasi bisa lebih luas lagi melalui kegiatan sosialisasi ke lingkungan warga."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Fatohur selaku Petugas Pelayanan pada tanggal 23 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

"Sosialisasi tentang penerapan pasal 22 memang sudah dijalankan, seperti dengan pemasangan poster dan informasi lewat website Samsat. Tetapi banyak masyarakat yang tidak membaca pengumuman tersebut. Kadang mereka baru paham setelah bertanya langsung

kepada petugas di loket. Menurut saya, perlu ditambah metode sosialisasi langsung ke masyarakat agar informasi lebih merata."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Ibu Aisha selaku masyarakat pada tanggal 25 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

" Informasi penting semacam ini jarang diterima di rumah atau dari RT. Seharusnya, penyampaian informasi dapat dilakukan melalui surat pemberitahuan resmi atau pengumuman di lingkungan warga untuk menghindari kebingungan dan memastikan masyarakat memahami serta mematuhi peraturan yang berlaku."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Adam selaku masyarakat pada tanggal 25 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

"Informasi mengenai perubahan aturan seringkali didapatkan dari tetangga, bukan dari pengumuman resmi. Padahal, aturan ini penting untuk diketahui sebelum mengurus administrasi kendaraan. Kantor Samsat diharapkan lebih proaktif dalam memberitahukan warga, misalnya melalui kerja sama dengan RT atau dengan mengadakan penyuluhan kecil.."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Yusril selaku masyarakat pada tanggal 25 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

"Komunikasi kepada masyarakat dinilai masih kurang. Seharusnya, ada upaya yang lebih menjangkau, seperti SMS, pamflet, atau penggunaan media lain yang lebih efektif untuk memastikan setiap warga menerima informasi penting ini."

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi mengenai penerapan Pasal 22 Peraturan Presiden No. 5 Tahun 2015 sudah dilakukan oleh pihak Kantor Bersama Samsat melalui

berbagai media, seperti spanduk, media sosial, papan pengumuman, dan website. Sosialisasi kepada masyarakat dapat dilihat pada gambar 8

**Gambar 8**  
**Foto Sosialisasi Samsat untuk masyarakat**



Sumber : Dokumentasi Penulis.

Namun efektivitas penyampaian informasi ini belum optimal karena belum semua masyarakat menerima dan memahami informasi tersebut. Sosialisasi yang bersifat pasif dan terbatas di area kantor belum cukup untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, perlu dikembangkan metode komunikasi yang lebih aktif dan langsung ke masyarakat, seperti melalui RT, surat edaran, penyuluhan lingkungan, ataupun media yang lebih personal, untuk memastikan bahwa seluruh warga mendapatkan informasi yang akurat terkait penerapan kebijakan pelayanan Samsat.

## **2. Sumber Daya**

Sumber daya merupakan persyaratan mendasar untuk keberhasilan penerapan. Sumber daya manusia merupakan salah satu aset tersebut. Salah satu faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan. Dalam Widodo (2010:98), Edward III merujuk pada "sumber daya manusia dalam arti memiliki akses terhadap sumber daya pendukung, terutama manusia".

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Ir. H. Romzi Anthoni, MM selaku Kepala seksi penetapan pembukuan dan pelaporan pada tanggal 21 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

" Pelaksanaan unit pembantu pelayanan Samsat sebagaimana tercantum

dalam Pasal 22 Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 telah diterapkan secara bertahap, khususnya melalui Samsat *Drive Thru*, Samsat Keliling, dan *E-Samsat*. Namun, dari sisi sumber daya manusia dan dukungan teknis, masih diperlukan peningkatan, terutama dalam hal pelatihan pegawai dan pengadaan peralatan layanan berbasis teknologi. "

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Redi. Md selaku Petugas Pelayanan pada tanggal 23 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

" Samsat *Drive Thru* dan *E-Samsat* telah dijalankan, tetapi belum semua petugas paham cara menangani kendala teknis dari sistem online. Seringkali harus menunggu bantuan dari tim IT pusat karena belum ada pelatihan lanjutan secara rutin."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Fatohur selaku Petugas Pelayanan pada tanggal 23 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

"Jumlah sumber daya manusia dinilai mencukupi, Namun untuk petugas seperti *Deliver order* atau *Drive Thru* memang belum ada yang pasti, masih berganti ganti."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Ibu Aisha selaku masyarakat pada tanggal 25 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

"Proses validasi penggunaan *E-Samsat* agak lama dan tidak ada petugas yang bisa langsung dihubungi. Sebaiknya sumber daya manusianya diperbanyak atau ada pusat bantuan online."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Adam selaku masyarakat pada tanggal 25 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

" Pada beberapa lokasi pelayanan, belum tersedia outlet Samsat di pusat

keramaian seperti pusat perbelanjaan. Informasi yang diterima menyebutkan bahwa pengadaan unit tersebut masih dalam tahap perencanaan dan menunggu dukungan sumber daya serta anggaran dari instansi terkait."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Yusril selaku masyarakat pada tanggal 25 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

" Dalam layanan Samsat *Drive Thru*, terdapat antrean kendaraan yang cukup panjang, terutama pada jam sibuk. Hal ini dikarenakan hanya tersedia satu loket operasional yang aktif di waktu tersebut."

Dari uraian di atas, penerapan Pasal 22 Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang pembentukan unit pembantu pelayanan Samsat, seperti Samsat *Drive Thru*, Samsat Keliling, dan *E-Samsat*, telah mulai diimplementasikan di wilayah Palembang III, namun belum sepenuhnya optimal karena masih terkendala oleh keterbatasan sumber daya. Dari sisi sumber daya manusia, sebagian petugas belum mendapatkan pelatihan teknis yang memadai untuk menangani layanan digital seperti *E-Samsat*, sehingga penanganan gangguan teknis masih bergantung pada unit teknis pusat. Dari sisi sarana dan prasarana, perangkat pendukung di lapangan, seperti peralatan cetak dan jaringan internet, masih sering mengalami gangguan, terutama dalam pelayanan keliling dan digital. Selain itu, distribusi titik layanan fisik seperti outlet di pusat keramaian juga belum merata karena masih terkendala anggaran dan rencana pengembangan. Fakta-fakta ini menunjukkan bahwa meskipun kebijakan telah memiliki dasar hukum dan arahan yang jelas dalam peningkatan kualitas pelayanan, pelaksanaannya di lapangan masih membutuhkan penguatan kapasitas teknis, penambahan personel terlatih, serta alokasi sumber daya yang memadai agar seluruh unit pembantu yang diamanatkan dalam Pasal 22 dapat berfungsi secara maksimal dan sesuai dengan harapan

masyarakat.. Pelatihan kepada petugas di kantor samsat dapat dilihat pada gambar 9.

**Gambar 9**  
**Foto bersama pelatihan di kantor samsat**



Sumber : Dokumentasi Penulis

### 3. Disposisi

Disposisi dalam implementasi kebijakan merujuk pada sikap, niat, dan integritas pelaksana dalam menjalankan kebijakan publik. Menurut Edwards III dalam Subarsono (2006:92), keberhasilan implementasi tidak hanya tergantung pada struktur dan sumber daya, tetapi juga pada kemauan dan kejujuran dari para pelaksana kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Ir. H. Romzi Anthoni, MM selaku Kepala seksi penetapan pembukuan dan pelaporan pada tanggal 21 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

" Pimpinan di tingkat provinsi maupun pusat pada dasarnya sangat mendukung penerapan unit pembantu Samsat sebagaimana tercantum dalam Pasal 22. Hal ini dibuktikan dengan adanya instruksi rutin untuk memperluas cakupan layanan, serta pengalokasian anggaran secara bertahap, meskipun masih belum mencakup seluruh kebutuhan operasional dan pengembangan teknologi."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Redi. Md selaku Petugas Pelayanan pada tanggal 23 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

" Koordinasi rutin dilakukan untuk memastikan implementasi *E-Samsat* dan *Samsat Drive Thru* berjalan sesuai SOP. Namun, untuk pelayanan yang lebih luas,

masih dibutuhkan keputusan dari pimpinan tingkat atas terkait penyediaan fasilitas tambahan."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Fatohur selaku Petugas Pelayanan pada tanggal 23 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

" Pimpinan mendukung kegiatan Samsat Keliling dengan menyediakan jadwal pelayanan dan kendaraan operasional."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Ibu Aisha selaku masyarakat pada tanggal 25 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

keberadaan Samsat Keliling dan *Drive Thru* mempermudah akses pelayanan tanpa harus datang ke kantor induk. Dukungan ini ditunjukkan dengan tingginya tingkat kunjungan setiap kali layanan keliling diadakan."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Adam selaku masyarakat pada tanggal 25 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

" Para petugas bersikap responsif dan kooperatif. Mereka menjelaskan prosedur secara rinci dan menunjukkan kesediaan membantu masyarakat yang kurang memahami sistem baru."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Yusril selaku masyarakat pada tanggal 25 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

" Saat menggunakan layanan Samsat *Drive Thru*, petugas terlihat sigap dalam mengatur antrean dan memberi arahan yang jelas. Sikap mereka menunjukkan adanya keseriusan dalam menjalankan peraturan yang telah ditetapkan, meskipun jumlah petugas yang bertugas terbatas."

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan Pasal 22

Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 mendapatkan dukungan yang cukup baik, baik dari atasan maupun dari jajaran pelaksana di lapangan. Pimpinan di tingkat struktural menunjukkan dukungannya melalui penyusunan kebijakan internal, instruksi teknis, dan penyediaan alokasi sumber daya secara bertahap, meskipun belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan operasional di semua unit pembantu Samsat. Sementara itu, petugas pelayanan menunjukkan disposisi yang positif dalam melaksanakan tugas, ditandai dengan kesiapsiagaan, sikap kooperatif, dan kepatuhan terhadap prosedur layanan yang baru. Hal ini juga diamini oleh masyarakat, yang mengamati langsung sikap profesional para petugas di berbagai titik layanan seperti Samsat Keliling, Samsat *Drive Thru*, maupun layanan *E-Samsat*. Secara umum, sikap atasan yang mendukung dan disposisi petugas yang adaptif menjadi faktor penting dalam keberlangsungan penerapan sistem pelayanan terpadu sebagaimana diamanatkan dalam peraturan tersebut.

#### **4. Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan merujuk pada pola organisasi, mekanisme koordinasi, serta standar prosedur yang harus diikuti. Menurut Edwards III dalam Subarsono (2006:93), struktur organisasi yang baik dan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas akan mendukung keberhasilan implementasi kebijakan publik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Ir. H. Romzi Anthoni, MM selaku Kepala seksi penetapan pembukuan dan pelaporan pada tanggal 21 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

" Secara struktur, pelaksanaan unit-unit pembantu Samsat telah mengacu pada SOP dan pedoman teknis dari Korlantas Polri, Ditjen Bina Keuangan Daerah, serta Jasa Raharja. Setiap unit memiliki garis koordinasi dan pelaporan yang jelas."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Redi. Md selaku Petugas Pelayanan pada tanggal 23 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

" Pelaksanaan pelayanan sudah sesuai SOP, termasuk alur kerja dan tahapan verifikasi dokumen. Namun, untuk layanan *E-Samsat*, koordinasi antarinstansi terkadang kurang sinkron karena peran masing-masing belum sepenuhnya diatur secara rinci dalam operasional harian."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Fatohur selaku Petugas Pelayanan pada tanggal 23 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

" setiap pelaksanaan pelayanan keliling harus dilaporkan secara berkala. Namun, terkadang proses pelaporan membutuhkan waktu karena belum semua unit keliling memiliki sistem administrasi yang terintegrasi secara digital."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Ibu Aisha selaku masyarakat pada tanggal 25 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

" Dalam pelaksanaan pelayanan di unit Samsat, petugas terlihat menjalankan tugas secara terorganisir sesuai fungsi masing-masing."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Adam selaku masyarakat pada tanggal 25 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

" Struktur kerja antarpetugas Samsat di lapangan tampak mengikuti pembagian tugas yang sistematis. Setiap petugas melaksanakan peran administratif maupun teknisnya tanpa campur tangan satu sama lain, yang menunjukkan adanya penerapan struktur birokrasi yang sesuai prosedur."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Yusril selaku masyarakat pada tanggal 25

April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

" Pengamatan terhadap layanan Samsat menunjukkan bahwa sistem kerja telah mengikuti jalur koordinasi tertentu, di mana proses pelayanan dilakukan secara berjenjang. Tidak ada proses yang dilompati, dan setiap langkah tampaknya sesuai dengan standar yang berlaku."

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa struktur birokrasi dalam penerapan Pasal 22 Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 pada Kantor Bersama Samsat telah disusun dan dijalankan secara umum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Dari tingkat pimpinan, telah diterapkan garis koordinasi dan pelaporan yang jelas, serta adanya pembagian tugas antarunit yang mengacu pada pedoman dari instansi pembina seperti Korlantas, Bapenda, dan Jasa Raharja. Petugas pelayanan juga menyampaikan bahwa pelaksanaan tugas mereka mengikuti instruksi teknis serta tahapan pelayanan sesuai SOP, meskipun masih terdapat tantangan dalam sinkronisasi lintas instansi, terutama pada sistem digital dan pelaporan administratif. Sementara itu, dari pengamatan masyarakat, pelaksanaan tugas di lapangan mencerminkan struktur kerja yang tertib dan tidak terjadi tumpang tindih kewenangan, menunjukkan bahwa birokrasi berjalan dalam koridor prosedural yang telah ditetapkan. Hal ini mencerminkan bahwa struktur birokrasi yang diterapkan mendukung efektivitas pelayanan publik dalam skema unit pembantu Samsat.. Koordinasi biasanya dilakukan pada saat meeting antar pegawai yang dapat dilihat pada gambar 10

**Gambar 10**

**Foto meeting koordinasi antar pegawai**



Sumber : Dokumentasi Penulis

Hal ini berdampak positif terhadap efektivitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Meskipun implementasi SOP masih perlu dievaluasi secara berkala, struktur birokrasi yang lebih terorganisir telah menjadi fondasi penting dalam memperlancar penerapan kebijakan pelayanan publik di lingkungan Samsat.

### **5.1.2 Peningkatan Kualitas Pelayanan**

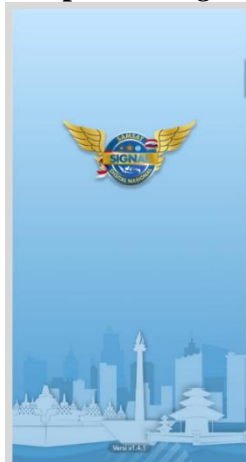
Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan proses perbaikan berkelanjutan terhadap mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan administrasi kendaraan bermotor, peningkatan kualitas ini diarahkan untuk membuat pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, transparan, dan akuntabel. Pasal 22 Peraturan Presiden No. 5 Tahun 2015 mengamanatkan bahwa Kantor Bersama Samsat dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui pembentukan unit pembantu, seperti Samsat Pembantu, Samsat *Drive Thru*, Samsat Keliling, Samsat *Delivery Order*, *E-Samsat*, dan berbagai pengembangan layanan lain berbasis teknologi sesuai kebutuhan masyarakat. Penerapan unit-unit layanan ini bertujuan untuk memperluas jangkauan pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, sehingga tercipta pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan memuaskan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Ir. H. Romzi Anthoni, MM selaku Kepala seksi penetapan pembukuan dan pelaporan pada tanggal 21 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

" Penerapan Pasal 22 sudah dijalankan secara bertahap sejak diterbitkannya peraturan. Berbagai bentuk unit pembantu seperti Samsat Keliling, Samsat Gerai, hingga E-Signal telah beroperasi di wilayah kerja kami. Efektivitasnya terlihat dari meningkatnya jangkauan pelayanan dan berkurangnya

kepadatan antrean di kantor induk Samsat."

**Gambar 11**  
**Tampilan *E-Signal***



Sumber : Dokumentasi Penulis

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Redi. Md selaku Petugas Pelayanan pada tanggal 23 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

" Pelaksanaan layanan tambahan seperti Samsat *Drive Thru* dan Samsat Gerai cukup efektif membantu masyarakat. Meskipun masih ada keterbatasan pada sistem digitalnya, secara umum proses pelayanan lebih cepat dan masyarakat tidak harus selalu datang ke kantor induk."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Fathur selaku Petugas Pelayanan pada tanggal 23 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

" Antusiasme masyarakat tinggi, dan ini menunjukkan bahwa unit pembantu seperti ini memang efektif untuk menjangkau wilayah yang jauh dari pusat kota."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Ibu Aisha selaku masyarakat pada tanggal 25 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

" Pelaksanaan layanan Samsat Gerai di pusat perbelanjaan menunjukkan adanya sistem yang lebih mudah diakses. Petugas menjalankan prosedur secara

efisien, dan alur pelayanan dibuat sederhana untuk mempercepat proses."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Adam selaku masyarakat pada tanggal 25 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

" Unit layanan Samsat Keliling memiliki jadwal yang cukup rutin, dan terlihat mampu menjangkau wilayah yang sebelumnya sulit mendapatkan akses layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan tersebut berdampak langsung pada perluasan akses pelayanan."

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Bapak Yusril selaku masyarakat pada tanggal 25 April 2025, dalam kutipan wawancara beliau menyampaikan bahwa:

" Dalam penerapan *E-Signal*, meskipun masih ada kendala teknis, proses layanan lebih ringkas dibandingkan metode manual. Hal ini menandakan adanya upaya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan melalui transformasi digital."

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa penerapan Pasal 22 Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 telah dijalankan secara progresif dan menunjukkan efektivitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kantor Bersama Samsat. Unit-unit pembantu seperti Samsat Keliling, Samsat *Drive Thru*, Samsat Gerai, dan *E-Samsat* telah dioperasikan secara fungsional dan memberi dampak positif terhadap aksesibilitas dan efisiensi layanan. Dari sisi internal, pelaksana teknis menyampaikan bahwa meskipun masih terdapat tantangan dalam infrastruktur digital dan sinkronisasi sistem, pelayanan dapat diberikan secara lebih cepat dan terdesentralisasi. Di sisi lain, masyarakat mengamati bahwa prosedur pelayanan menjadi lebih sederhana, terstruktur, dan menjangkau lebih luas, terutama di wilayah-wilayah yang sebelumnya terbatas aksesnya. Hal

ini menunjukkan bahwa ketentuan dalam Pasal 22 telah diimplementasikan secara nyata dan mampu memberikan solusi terhadap keterbatasan pelayanan konvensional, sehingga mendukung terciptanya sistem administrasi kendaraan bermotor yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, berdasarkan pengalaman masyarakat, penggunaan *E-Signal* belum sepenuhnya efektif. Banyak pengguna yang mengeluhkan bahwa aplikasi *E-Signal* sering mengalami gangguan teknis, seperti error pada saat proses transaksi atau keterlambatan konfirmasi pembayaran, sehingga sebagian masyarakat lebih memilih mengurus langsung ke kantor Samsat daripada menggunakan aplikasi online.

Di sisi lain, fitur *Delivery Order* atau *Door to door* yang merupakan salah satu inovasi dalam peningkatan pelayanan juga belum berjalan di wilayah ini. Ketidakberjalanannya disebabkan oleh minimnya permintaan dari masyarakat terhadap layanan ini, yang mengindikasikan bahwa pemahaman dan kebutuhan terhadap layanan *Delivery Order* masih rendah.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan Pasal 22 Peraturan Presiden No. 5 Tahun 2015 di Kantor Bersama Samsat telah dijalankan dan membawa perubahan positif melalui pembentukan unit-unit pelayanan tambahan seperti Samsat *Drive Thru* dan Samling (samsat Keliling) seperti yang terlihat pada gambar 12

**Gambar 12**  
**Samsat Keliling**



. Keberadaan layanan ini membantu mempercepat dan memudahkan proses administrasi kendaraan bermotor. Namun demikian, efektivitas layanan belum maksimal, terutama karena keterbatasan dalam sosialisasi, masalah teknis pada aplikasi *E-Samsat*, serta belum dioperasikannya layanan *Delivery Order*. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih intensif dalam memperluas sosialisasi, memperbaiki sistem aplikasi digital, serta mendorong penggunaan layanan baru agar kualitas pelayanan publik dapat meningkat secara menyeluruh dan berkelanjutan.

## 5.2 Pembahasan

Pelaksanaan Pasal 22 Peraturan Presiden No. 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Unit Pelaksana Teknis Badan 3 telah melalui serangkaian proses implementasi yang dapat dianalisis melalui beberapa indikator, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi, dan peningkatan kualitas pelayanan.

Pada indikator komunikasi, upaya penyampaian informasi mengenai penerapan Pasal 22 telah dilakukan melalui berbagai media seperti spanduk, papan pengumuman, dan media sosial resmi Kantor Samsat. Namun, efektivitas komunikasi ini masih perlu ditingkatkan. Banyak masyarakat yang belum sepenuhnya mengetahui adanya perubahan prosedur, terutama terkait penggunaan layanan berbasis online seperti *E-Signal* dan *Delivery Order*.

Dari sisi sumber daya, implementasi aturan ini didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia yang cukup baik, baik dari segi jumlah maupun kompetensi dasar. Petugas telah mendapatkan pelatihan mengenai prosedur baru dan menunjukkan komitmen dalam pelaksanaannya. Meski demikian, dari segi sarana prasarana, masih terdapat kendala teknis seperti lambatnya jaringan komputer dan kurang optimalnya peralatan pelayanan. Gangguan pada sistem teknologi informasi berdampak

langsung terhadap kelancaran pelayanan, terutama saat volume wajib pajak meningkat. Oleh karena itu, modernisasi dan peremajaan infrastruktur pendukung menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efektivitas penerapan aturan.

Pada indikator disposisi, para pelaksana menunjukkan sikap positif dan mendukung penuh penerapan peraturan ini. Dukungan atasan terhadap pelaksana di lapangan tercermin melalui pengarahan rutin dan evaluasi berkala, sementara sikap para petugas terhadap masyarakat ditunjukkan melalui pelayanan yang ramah, sabar, dan proaktif. Walaupun masih terdapat resistansi dari sebagian masyarakat akibat ketidaktahuan tentang prosedur baru, secara umum dukungan terhadap kebijakan ini semakin meningkat setelah masyarakat diberikan pemahaman yang memadai.

Terkait struktur birokrasi, Kantor Bersama Samsat telah melakukan penyesuaian dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Pembagian tugas menjadi lebih spesifik dan jalur koordinasi diperjelas, sehingga meminimalisir tumpang tindih tugas antar petugas. Penyederhanaan prosedur pelayanan berdampak positif terhadap efektivitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan Samsat. Meski demikian, monitoring dan evaluasi terhadap implementasi SOP tetap perlu dilakukan secara berkala agar adaptasi terhadap perubahan dapat berlangsung konsisten.

Pada indikator peningkatan kualitas pelayanan, Kantor Bersama Samsat telah mengimplementasikan beberapa unit layanan tambahan seperti Samsat *Drive Thru* dan *E-Samsat*. Kedua layanan ini terbukti mampu mempercepat proses administrasi dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Namun, penerapannya belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan data pelayanan, dari total 1.241 wajib pajak dalam tiga bulan terakhir, sebagian besar masyarakat masih

belum mengetahui informasi tentang penggunaan *E-Signal* dan *Delivery Order*. Selain itu, aplikasi *E-Signal* masih sering mengalami gangguan teknis, sehingga menurunkan efektivitas layanan online. Sementara itu, fitur *Delivery Order* belum dijalankan karena rendahnya tingkat penggunaan oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan masih menghadapi tantangan, baik dari sisi sosialisasi, perbaikan teknis sistem, maupun perubahan perilaku masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis teknologi.

Secara keseluruhan, implementasi Pasal 22 Peraturan Presiden No. 5 Tahun 2015 di Kantor Bersama Samsat Unit Pelaksana Teknis Badan 3 telah menunjukkan upaya serius untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, beberapa aspek penting seperti efektivitas komunikasi, perbaikan infrastruktur teknologi, perluasan sosialisasi layanan baru, dan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan berbasis digital masih menjadi pekerjaan rumah yang harus segera diselesaikan. Dengan melakukan perbaikan-perbaikan tersebut secara konsisten, diharapkan pelayanan di Kantor Samsat ke depan dapat semakin optimal, memenuhi harapan masyarakat, dan mendukung pencapaian tujuan reformasi pelayanan publik yang lebih transparan, cepat, dan efisien.

## **VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan Berdasarkan penelitian terhadap implementasi Pasal 22 Peraturan Presiden No. 5 Tahun 2015 di Kantor Bersama Samsat Unit Pelaksana Teknis Badan III, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kebijakan ini telah berjalan cukup baik, ditandai dengan upaya penguatan komunikasi, ketersediaan sumber daya manusia, sikap positif pelaksana, penyederhanaan struktur birokrasi, serta pengembangan unit-unit pelayanan seperti Samsat *Drive Thru* dan *E-Samsat*. Namun, efektivitas pelayanan masih menghadapi kendala, antara lain kurangnya sosialisasi layanan berbasis teknologi,

gangguan teknis pada aplikasi *E-Samsat*, dan belum berfungsinya layanan *Delivery Order* akibat rendahnya tingkat penggunaan oleh masyarakat. Oleh karena itu, perbaikan menyeluruh di berbagai aspek masih diperlukan untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal.

## 6.2 Saran

Berdasarkan simpulan diatas, penulis memberikan saran bahwa Pertama, sosialisasi layanan berbasis teknologi seperti *E-Samsat* dan *Samsat Drive Thru* harus digencarkan. Kedua, perbaikan dan pemeliharaan rutin pada sistem *E-Samsat* sangat penting untuk mengatasi gangguan teknis. Terakhir, layanan *Delivery Order* perlu dipromosikan lebih agresif dan dievaluasi untuk meningkatkan tingkat penggunaannya. Dengan fokus pada area ini, pelayanan publik dapat menjadi lebih efisien dan responsif.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (2015). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*. Vol. 64, No. 1: 12- 37
- Abdul Wahab, Solichin. (2005). *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Agung, Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Agustino, Leo. (2006). *Dasar-dasar Kebijaksanaan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Agustinus, Leo. (2006). *Politik dan Kebijakan publik*. Bandung: AIPI
- Grindle, Marilee S. (2011). *Good Enough Governance Revisited*. *Development. Policy Review*, Vol. 29, No. 1. Amerika Serikat: Institut Pembangunan
- Hanifah Harsono. 2002. *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Kika P.D. (2019). *Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor Di Samsat Kabupaten Ciamis*. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, Vol 2 No 4.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman, (2007), *Qualitative Data Analysis*. (terjemahan), Jakarta : UI Press.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. PT Bumi Aksara
- Mulyadi, 2015, *Implementasi Organisasi*, Yogyakarta, Gadjah Mada Univercity. Press.
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional edisi 4*. Jakarta : Salemba Medika.
- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Presiden Republik Indonesia. (n.d.). *Peraturan Presiden Nomor 5 tahun 2015 Tentang Penyelenggaran Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*
- PUTU ,A.F.W. (2017) *Implementasi SAMSAT Delivery Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Skripsi.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: membangun tim kerja yang solid untuk*

meningkatkan kinerja. Jakarta: Bumi Widodo, Joko, 2010. Analisis Kebijakan Publik. Malang: Bayumedia.

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

Winarno.(2005). Teori dan proses Kebijakan Publik. Yogyakarta: Media Press

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :Alfabeta, CV.

Sunyoto Usman. (2004). *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*., Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Supardi, DKK. STIA, (2024), *Buku Pedoman Penyusunan Skripsi*, Palembang : STIA SATYA NEGARA.

Susilo, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kelima. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta

Swisti, I.N (2019) Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Periode 2015-2018. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

Syaukani dkk. (2004). Artikel Definisi tentang Implementasi menurut ahli, [www.dosenpendidikan.com](http://www.dosenpendidikan.com), Diakses Pada Oktober 2024

Tahir, 2014, *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan*. Daerah. Bandung : Alvabeta

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038)