

BAB 3
GAMBARAN UMUM SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL
DIBAWAH SATU ATAP KOTA DEPOK

3.1 Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Kota Depok

3.1.1 Profil SAMSAT Kota Depok

Kantor Bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap) yang berlokasi di Jalan Merdeka Raya No. 2 Kelurahan Mekarjaya Kecamatan Sukmajaya Kota Depok diresmikan pada tanggal 2 November 1988 oleh Gubernur Jawa Barat R.H. Yogie S. Memet. SAMSAT Kota Depok mempunyai tugas dan wewenang dalam registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta berperan dalam meningkatkan pendapatan daerah dari bidang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).

Dalam melaksanakan tugas, SAMSAT Kota Depok mengacu kepada Intruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor : INS/03/M/X/1999, Nomor : 29 Tahun 1999, Nomor : 6/IMK.014/1999, tentang pelaksanaan Sistem Adminitrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), pungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN KB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), secara rinci tertuang dalam Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah, dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor : Skep/06/X/1999, Nomor : 973-1228, dan Nomor : SKEP/02/X/1999.

Adapun kewenangan SAMSAT Kota Depok dalam bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor meliputi:

1. Pendaftaran Bea Balik Nama/BBN I mencakup:
 - a. Pendaftaran kendaraan bermotor baru,

- b. Pendaftaran kendaraan bermotor eks luar daerah,
 - c. Pendaftaran kendaraan bermotor eks dump TNI/Polri,
 - d. Pendaftaran kendaraan bermotor eks lelang negara,
 - e. Pendaftaran kendaraan bermotor putusan pengadilan,
 - f. Pendaftaran kendaraan bermotor badan internasional,
 - g. Pendaftaran kendaraan bermotor CC/CD,
 - h. Pendaftaran kendaraan bermotor CBU.
2. Pendaftaran Bea Balik Nama Kedua dan seterusnya/BBN II mencakup :
- Pendaftaran kendaraan bermotor tukar nama, rubah bentuk, ganti warna, ganti nomor kendaraan bermotor, ganti mesin, pindah alamat, dan hibah/waris.
3. Pendaftaran kendaraan bermotor mutasi ke luar daerah,
4. Pelayanan cek fisik kendaraan bermotor,
5. Perpanjangan STNK setiap 5 (lima) tahun,
6. Pengesahan STNK setiap 1 (satu) tahun.

3.1.2 Visi dan Misi SAMSAT Kota Depok

Dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa, SAMSAT Kota Depok selalu berpegang teguh pada pencapaian visi dan misi yang ditetapkan.

3.1.2.1 Visi

Terwujudnya Pelayanan Prima Demi Kepuasan Masyarakat.

3.1.2.2 Misi

- a. Menyediakan pelayanan kepada masyarakat Wajib Pajak dalam pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) secara cepat, tepat, dan benar serta berpedoman pada ketentuan yang berlaku.

- b. Menyelenggarakan tertib administrasi dokumen secara baik dan benar dalam rangka menjamin kepemilikan dan identitas data kendaraan bermotor.
- c. Menyajikan data sebagai bahan informasi tentang identitas kepemilikan, kendaraan bermotor yang diperlukan untuk pengambilan keputusan.
- d. Melakukan upaya peningkatan untuk layanan melalui perbaikan sarana dan prasarana, sistem komputerisasi serta pengembangan sumber daya manusia (SDM).

3.1.3 Struktur Organisasi

Dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya, SAMSAT Kota Depok telah menetapkan struktur organisasi sebagaimana tertuang dalam Lampiran 7.

3.1.4 Tangung Jawab Petugas Pelaksana Kunci

Petugas Pelaksana Kunci di SAMSAT Kota Depok diantaranya :

1. Kepala Seksi PKB dan BBN KB
Bertanggung jawab secara keseluruhan untuk mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan yang terkait dengan aspek-aspek kegiatan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (PKB dan BBN KB), penerapan Sistem Manajemen Mutu secara efektif dan efisien, penyediaan semua sumber daya yang dibutuhkan, orientasi/pelatihan dan peningkatan kompetensi petugas pelaksana di lingkungan Dispenda serta pemenuhan kepuasan masyarakat.
2. Kepala Perwakilan Jasa Raharja
Bertanggung jawab secara menyeluruh untuk mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan yang terkait dengan aspek-aspek kegiatan pemungutan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan Iuran Wajib Kendaraan Bermotor Umum (IWKBU) penerapan sistem manajemen mutu secara efektif dan efisien, penyediaan semua sumber daya yang dibutuhkan, orientasi atau pelatihan, dan peningkatan kompetensi petugas pelaksana di lingkungan Jasa Raharja serta pemenuhan kepuasan masyarakat.
3. Kepala Sub Seksi STNK

Bertanggung jawab secara menyeluruh untuk mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan yang terkait dengan aspek-aspek kegiatan identifikasi kendaraan bermotor, penerapan sistem manajemen mutu secara efektif dan efisien, penyediaan sumber daya, orientasi atau pelatihan, dan peningkatan kompetensi petugas pelaksana di lingkungan kepolisian serta pemenuhan kepuasan masyarakat.

4. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Bertanggung jawab terhadap kegiatan mengkoordinasikan tugas-tugas ketatausahaan dan kepegawaian petugas pelaksana Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Kota Depok.

5. Penanggung Jawab Jasa Raharja

Bertanggung jawab terhadap aktivitas *cross check* antara penerimaan setoran bank dengan hasil penerimaan SWDKLLJ, rekapitulasi penerimaan SWDKLLJ serta pencatatan hasil pengutipan IWKB dan SWDKLLJ serta mengidentifikasi program pelatihan yang diprogramkan bagian SDM instansi Jasa Raharja.

6. Perwira Urusan (PAUR) STNK

Bertanggung jawab terhadap kelancaran jalannya pelaksanaan dan percepatan pelayanan secara menyeluruh berkaitan dengan penerbitan Surat Tanda Kendaraan Bermotor dengan mengendalikan penggunaan sumber daya agar tercapai hasil yang dapat memuaskan masyarakat (Wajib Pajak) sesuai dengan yang sudah ditetapkan oleh SAMSAT Kota Depok dan ketentuan lain serta persyaratan yang ditetapkan dan peraturan yang berlaku.

7. Perwira Urusan (PAUR) Tata Usaha

Bertanggung jawab dalam merencanakan, mengkoordinasikan, mengawasi, dan melaksanakan kegiatan pada bagian ketatausahaan SAMSAT Kota Depok, identifikasi, pengecekan atau pemeriksaan, perubahan serta pembetulan atau ralat data, registrasi dan pembukuan atau pencatatan termasuk pemeliharaan penyimpanannya berkaitan dengan data identitas pemilik dan kendaraan bermotor.

8. Bintara Urusan (BAUR) Arsip dan Pembukuan

Bertanggung jawab dalam merencanakan, megkoordinasikan, mengawasi, dan melaksanakan kegiatan pencatatan identitas pemilik dan identitas kendaraan bermotor untuk proses BBN-1/BBN-II serta pemeliharaan penyimpanan dokumen atau arsip.

9. Bintara Urusan (BAUR) BBN I

Bertanggung jawab dalam kegiatan pelaksanaan pendaftaran kendaraan bermotor pertama (BBN-I) sampai tahap penerbitan Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) berjalan dengan baik dan lancar oleh pemohon.

10. Bintara Urusan (BAUR) BBN II

Bertanggung jawab dalam pelaksanaan proses pendaftaran STNK Balik Nama, rubah bentuk, ganti warna, ganti mesin, ganti Nomor Kendaraan Bermotor, pindah alamat berjalan dengan baik, dan lancar sampai penerbitan STNK.

11. Bintara Urusan (BAUR) Perpanjangan dan Pengesahan

Bertanggung jawab dalam kegiatan pelaksanaan pendaftaran, koreksi terhadap kelengkapan dan kesesuaian dokumen dengan identitas kepemilikan, koordinasikan dengan bagian Dispenda terkait dengan besarnya PKB sampai tahap penerbitan STNK dan atau SKPD.

12. Bintara Urusan (BAUR) Tata Usaha

Bertanggung jawab dalam kegiatan pengendalian dan penyusunan laporan pengurusan kendaraan bermotor baik untuk kepentingan internal maupun eksternal, penerbitan dan pengelolaan surat menyurat baik untuk kepentingan proses pengurusan kendaraan maupun surat pendukung lainnya, identifikasi surat masuk dan keluar, termasuk distribusi ke bagian yang membutuhkan.

13. Bintara Urusan (BAUR) Cek Fisik

Bertanggung jawab dalam kegiatan pelaksanaan pendaftaran, meneliti hasil rekam nomor rangka dan nomor mesin kendaraan bermotor sampai dengan memberikan rekomendasi keterangan cek fisik sesuai dengan kebutuhan.

14. Bintara Pemungutan dan Penyetoran

Bertanggung jawab dalam kegiatan pencatatan jumlah STNK yang dipakai, pemungutan biaya administrasi, STNK serta plat nomor/TNKB sampai dengan proses menyetorkan hasil pemungutan.

15. Bintara Material

Bertanggung jawab terhadap penyediaan material (blanko STNK, blanko Cek Fisik, formulir pendaftaran, map dan plastik pembungkus STNK) koordinasi dengan bagian pengadaan SIM, STNK, dan BPKB (SSB).

16. Kasir

Bertanggung jawab terhadap aktivitas penerimaan PKB/BBN KB, SWDKLLJ dan administrasi STNK dan TNKB.

Tabel 3.1.

Tanggung Jawab Petugas Pelaksana Kunci

1.	Kepala Seksi PKB dan BBN KB	Eddy Rustandi, SH. MM
2.	Kepala Perwakilan Jasa Raharja	Erry Sudarjat, SE
3.	Kepala Sub Seksi STNK	AKP Sri Widodo
4.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	Ruslan Gumelar, SmHk
5.	Penanggung Jawab Jasa Raharja	Manuntun Sianipar, SH
6.	Perwira Urusan (PAUR) STNK	IPTU Sugeng Dalduri
7.	Perwira Urusan (PAUR) Tata Usaha	IPTU Irwansyah, Amd
8.	Bintara Urusan Arsip dan Pembukuan	Aipda Suryoto
9.	Bintara Urusan (BAUR) BBN I	Brigadir Djoko Suritno
10.	Bintara Urusan (BAUR) BBN II	Aipda Loka
11.	Bintara Urusan (BAUR) Perpanjangan dan Pengesahan	Briptu Warino
12.	Bintara Urusan (BAUR) Tata Usaha	Bripka Sringamini
13.	Bintara Urusan (BAUR) Cek Fisik	Bripka Suroso
14.	Bintara Pemungutan dan Penyetoran	Aiptu Musrinato
15.	Bintara Material	Brigadir Agus Hartono
16.	Kasir	Endang Nurdjana

Sumber : Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah I (Depok)

3.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi

Dalam mengemban fungsi registrasi dan identifikasi forensik kendaraan bermotor, Kepolisian, Dipenda dan Jasa Raharja berkewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik kepada Wajib Pajak kendaraan bermotor. Secara khusus petugas kepolisian berkewajiban menjamin terselenggaranya tertib administrasi registrasi, dan identifikasi forensik kendaraan bermotor. Dipenda berkewajiban menjamin terselenggaranya tertib administrasi dalam penerimaan pajak daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor dan Jasa Raharja berkewajiban menjamin terselenggaranya tertib administrasi dalam penerimaan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) secara baik dan benar. Untuk menjalankan tujuan dimaksud, SAMSAT Wilayah Depok memiliki strategi organisasi yang dijabarkan dalam kebijakan-kebijakan pokok organisasi, sebagai berikut :

1. Menciptakan dan memelihara lingkungan internal yang mendorong petugas pelaksana untuk terlibat secara penuh dalam upaya pencapaian sasaran organisasi.
2. Menyediakan sumber daya dan pelatihan yang optimal.
3. Memastikan bahwa sasaran organisasi berhubungan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat atau Wajib Pajak.
4. Secara aktif melakukan perbaikan dan meningkatkan kompetensi pengetahuan dan pengalaman petugas pelaksana sehingga mendorong petugas pelaksana bersemangat dan bangga menjadi bagian dari organisasi.
5. Memastikan keseimbangan antara kepuasan masyarakat atau Wajib Pajak dengan pihak lain yang berkepentingan seperti petugas pelaksana serta institusi terkait.

3.2. Pengelolaan Proses Pelayanan Masyarakat

3.2.1 Proses Pelayanan Inti

Perencanaan Proses Pelayanan

SAMSAT Kota Depok telah melakukan identifikasi dan merencanakan kegiatan-kegiatan pelayanan yang secara langsung ditujukan untuk kepentingan Wajib Pajak atau masyarakat dan memastikan bahwa proses-proses pelayanan dilaksanakan dalam rangka memenuhi kepuasan Wajib Pajak atau masyarakat.

Setiap mekanisme pelayanan mulai dari penerimaan formulir pendaftaran sampai dengan penyerahan STNK di masing-masing pokja telah melalui proses koreksi yang ketat dari Kepolisian, Dipenda serta Jasa Raharja. Dengan demikian, diharapkan tidak ada tingkat kesalahan pencantuman identitas pemilik, identitas kendaraan bermotor serta besarnya Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Sasaran mutu layanan telah ditetapkan untuk semua pokja yang terkait dengan kegiatan pelayanan terhadap Wajib Pajak atau masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka pemenuhan terhadap harapan atau kepuasan Wajib Pajak atau masyarakat.

1. Bagian cek Fisik

Tujuan proses adalah meneliti dokumen dan hasil rekaman nomor mesin dan nomor rangka. Ruang lingkupnya meliputi pendaftaran, pengecekan nomor mesin dan nomor rangka kendaraan bermotor sampai pengeluaran rekomendasi.

2. Bagian BBN I

Penerbitan STNK dan SKPD untuk kendaraan bermotor baru dan mutasi ex luar daerah, ex dum TNI/POLRI, eks lelang Negara/putusan pengadilan. Ruang lingkupnya mulai dari menerima rekomendasi dari Min II Reg Indent tentang kelengkapan persyaratan dan kelengkapan pendaftaran kendaraan bermotor baru dan mutasi ex luar daerah, ex dum TNI/POLRI, penetapan PKB dan BBN KB sampai dengan penerbitan STNK dan SKPD.

3. Bagian BBN II

Penerbitan STNK dan SKPD untuk kendaraan bermotor rubah bentuk, ganti nama, STNK hilang, pindah alamat, penghitaman, lelang, ganti mesin, ganti nomor kendaraan bermotor, hibah/waris, ganti badan hukum, BPKB hilang dan batal mutasi.

4. Bagian Perpanjangan dan Pengesahan

Menerbitkan STNK dan SKPD dari proses perpanjangan atau pengesahan. Ruang lingkungannya mulai dari pendaftaran dan pemeriksaan kelengkapan persyaratan, koreksi terhadap kesesuaian dokumen dengan identitas asli, koreksi PKB dan BBN KB sampai penerbitan STNK dan SKPD.

5. Bagian TNKB

Menyajikan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang sudah tercetak kepada Wajib Pajak. Ruang lingkungannya mulai dari pendaftaran TNKB, pencetakan TNKB sampai penyerahan TNKB kepada Wajib Pajak.

3.2.2 Proses Pelayanan Pendukung

1. Bagian Arsip dan Pembukuan

Melakukan pencatatan identitas diri dan identitas kendaraan bermotor untuk pengurus dan BBN I dan BBN II, serta pengelolaan arsip kendaraan bermotor. Ruang lingkungannya mencakup kegiatan pencatatan, penyimpanan, dan pengelolaan arsip kendaraan bermotor

2. Bagian Tata Usaha Kepolisian

Melakukan kegiatan ketatausahaan, pembuatan surat menyurat dan distribusi kepada pihak yang berkepentingan. Ruang lingkungannya meliputi kegiatan ketatausahaan, penerbitan, dan distribusi surat terhadap pihak yang membutuhkan.

3. Bagian Loker Khusus

Melakukan kegiatan perbaikan atau ralat data berkaitan dengan identitas diri dan kepemilikan kendaraan bermotor. Ruang lingkungannya mulai dari penerimaan berkas untuk perbaikan di komputer sampai dengan penyerahan kepada pemohon.

4. Bagian Material

Menyediakan blanko STNK, blanko cek fisik, map, dan plastik. Ruang lingkungannya mulai dari menerima permintaan dari masing-masing bagian,

membuat order/permintaan material, membuat laporan *inventory* sampai menjaga ketersediaan material.

5. Bagian Pemungutan dan Penyetoran

Memungut biaya administrasi dari material STNK dan TNKB yang dikeluarkan dan menyetor ke bank yang ditunjuk. Ruang lingkupnya mulai dari menyiapkan data material yang terpakai, mengambil biaya administrasi ke kasir sampai menyetorkan ke bank yang ditunjuk.

6. Bagian Mutasi dan Luar Daerah

Melakukan kegiatan pengurusan mutasi kendaraan bermotor ke luar SAMSAT Kota Depok. Ruang lingkupnya mulai dari penerimaan permohonan, penerbitan fiskal sampai dengan penyerahan berkas ke pemohon.

