

INTISARI

Sistem administrasi manunggal satu atap atau biasa disebut SAMSAT merupakan instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan publik dengan kerjasama antara tiga instansi yaitu Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja yang mempunyai tugas masing-masing dalam pengurusan STNK, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak kendaraan bermotor, pembuatan tanda nomor kendaraan bermotor, serta sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan. SAMSAT sendiri pada umumnya tidak dapat dihindarkan dari praktek percaloan dan biro jasa. Penulis mencoba mengamati serta mengolah data dengan tujuan untuk mengetahui serta menganalisis mengenai pelayanan publik di SAMSAT Kota Yogyakarta terkait dengan fenomena calo dan biro jasa. Pada implementasinya, SAMSAT mempunyai berbagai kesenjangan pelayanan seperti durasi lama dan ketidakpastian waktu pelayanan, prosedur yang berbelit-belit, yang terjadi pada jalur prosedural. Kesenjangan tersebut memberikan dampak pada eksistensi calo dan biro jasa. Berdasar hasil pengamatan, masyarakat mempunyai tiga jalur untuk melakukan pelayanan yaitu jalur prosedural, jalur calo, dan jalur biro jasa. Pada jalur calo dan biro jasa, masyarakat diharuskan mengeluarkan biaya tambahan sebagai biaya jasa dan proses. Melalui wawancara mendalam proses ini merupakan kerjasama yang dilakukan dari calo dengan oknum petugas untuk memperlancar usahanya. Masing-masing jalur tergantung pada kondisi setiap masyarakat. Masyarakat yang merasa puas menggunakan jalur prosedural sedangkan yang tidak puas atas kondisi jalur prosedural maka memilih jalur calo atau biro jasa.

Kata kunci: biro jasa, calo, kesenjangan, pelayanan, pelayanan publik

ABSTRACT

One-stop corporate administrative system or commonly called SAMSAT is a government agency which is engaged in the field of public services with the cooperation between the three institutions, namely the national police, the Department of Revenue of the province, and PT Jasa Raharja which have respective duties in the management of Vehicle Registration, a motor vehicle name behind customs, motor vehicle tax, making the sign of the number of motor vehicles, as well as the mandatory contribution of road traffic accident fund. SAMSAT itself generally is inevitable from the practice of brokers and agency. The author tries to observe as well as process data for the purpose of knowing and analyzing about public services in SAMSAT Kota Yogyakarta associated with the phenomenon of brokers and agency. In its implementation, has a range of service gaps SAMSAT as long duration and the uncertainty of the time of service, procedures are convoluted, which occurs on the procedural. that gap gives impacts on the existence of scalpers and Bureau services. Based on the observations, the community has three lines to perform services namely procedural path, broker path, and agency path. On the brokers and the agency, the community is required to issue an additional fee as a service fee and process. Through in-depth interview process was done from the brokers with persons officer to streamline its business. Each line depending on the conditions of each society. The community was satisfied the procedural path while using the above conditions is not satisfied the procedural path then chose the tbrokers or agency.

Keywords: agency, broker, gaps, service, public service