

# STUDI TENTANG PELAKSANAAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM PENGURUSAN STNK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT SAMARINDA

Pratiwi Susanti<sup>1</sup>

## Abstrak

*Studi Tentang Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengurusan STNK Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Kota Samarinda. Di bawah bimbingan Bambang Irawan, S.Sos. M.Si dan Dini Zulfiani, S.Sos. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan sistem informasi manajemen dalam kepengurusan STNK kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Samarinda dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen dalam pengurusan STNK kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Samarinda.*

*Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu jenis penelitian yang berusaha menggambarkan dan menjabarkan gejala-gejala yang terjadi dalam pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengurusan STNK Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Samarinda. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara library research dan field work research yaitu observasi, wawancara langsung dengan responden dan penelitian arsip-arsip serta dokumen yang ada pada Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengurusan STNK Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Samarinda. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling.*

*Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa secara keseluruhan pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengurusan STNK Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Samarinda sudah berjalan dengan baik, namun ada beberapa kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi di SAMSAT Samarinda yakni penerapan berbasis online dalam hal ini hanya sebatas akses pemberian informasi secara regional tidak secara nasional seperti yang sudah diterapkan oleh SAMSAT di Jawa Timur dan kantor pajak yang sudah menerapkan sistem e-gov (electronic government) maupun sistem informasi akademik di Universitas Mulawarman.*

**Kata Kunci :** *Sistem Informasi Manajemen*

## Pendahuluan

Kemajuan perkembangan Ilmu Pemerintahan Dan Teknologi (IPTEK) pembangunan dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas hidup manusia, namun di negara berkembang manfaat pembangunan tersebut belumlah merata, karna laju perkembangan IPTEK di negara maju begitu cepat sehingga negara berkembang

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: Amoy.White@gmail.com

belum mampu untuk mengantisipasi dan mengaplikasikan secara cepat. Penggunaan IPTEK bagi kemajuan suatu organisasi agar tugas-tugas pekerjaan yang berbeda dalam lingkup organisasi dapat dijalankan secara efektif bahkan seefisien mungkin. Oleh karena itu peranan data yang akan diolah untuk menjadi sebuah informasi sangatlah penting. Data merupakan salah satu unsur terpenting dalam proses pengambilan keputusan dalam organisasi, baik itu organisasi swasta maupun organisasi publik (pemerintah). Data merupakan bahan baku informasi yang dan validitas data akan menentukan kualitas informasi yang dihasilkan. Selanjutnya kualitas informasi akan menentukan kualitas dari keputusan yang akan dihasilkan. Dengan demikian, harus disadari bahwa kepentingan data yang mutakhir, dalam arti sesuai dengan fakta terkini yang terjadi sangatlah penting bagi organisasi.

Setiap negara membutuhkan sumber daya yang berkualitas sebab sumber daya yang berkualitas akan memberikan dampak positif terhadap perkembangan pembangunan suatu bangsa dalam berbagai bidang. Oleh karena itu personil yang ditugaskan di Kantor Bersama SAMSAT Samarinda harus memiliki kualifikasi tertentu yang ditetapkan oleh Tim Pembina SAMSAT Pusat sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing dan jumlah personil yang ditugaskan di Kantor Bersama SAMSAT Samarinda ditetapkan oleh Tim Pembina SAMSAT Pusat berdasarkan beban tugas/jumlah pelayanan. Sistem komputerisasi di kantor bersama SAMSAT Samarinda menggunakan sistem komputerisasi yang dapat dimanfaatkan 3 (tiga) instansi terkait dalam pelaksanaan SAMSAT. Harus didukung perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*) yang memadai, disesuaikan dengan tipe kebutuhan pelayanan dan kemampuan daerah. Dirancang untuk dapat saling berhubungan antara Kantor Bersama Samsat se-Propinsi, antara Propinsi se-Indonesia dan Sekretariat Tim Pembina SAMSAT Pusat. Dapat digunakan sebagai pusat informasi bagi pelayanan masyarakat dengan memperhatikan faktor keamanan. Pengadaan dan pemeliharaan sistem komputerisasi dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah melalui Anggaran Pendapatan Daerah (APBD), Propinsi dan dibantu oleh Instansi terkait dalam SAMSAT. Pengelolaan sistem Komputerisasi pada Kantor Bersama SAMSAT ditetapkan lebih lanjut oleh Tim Pembina SAMSAT.

Permasalahan pada Sistem Administrasi STNK belum terkomputerisasi dan tidak terintegrasi, antara lain:

1. Pemakaian komputer pada umumnya hanya untuk input dan mencetak data saja.
2. Kurangnya pengolahan data untuk perencanaan atau pelaporan sehingga tidak adanya suatu *database* terpusat untuk perencanaan, pelaporan, dan pemantauan data dan Lambatnya pengusutan kasus kriminal yang terkait kendaraan bermotor.
3. Terpecah-pecah sistem *database* antara DISPENDA dan KEPOLISIAN. Pengurusan STNK belum *online*, sehingga menyulitkan proses mutasi, lamanya proses dan Sulitnya pencarian status kendaraan.

4. Banyaknya pejabat yang harus memberikan verifikasi, STNK sering dicetak menggunakan pejabat lama dan Lambatnya pengurusan STNK.
5. Lemahnya kemandirian dan *control security* sehingga Database polisi amat tergantung pada database DISPENDA dan lemahnya kontrol polisi terhadap keamanan *database*.

SAMSAT sebagai salah satu aspek pelayanan kepada masyarakat, didalam pelaksanaannya harus lebih berpihak dan responsif terhadap kepentingan masyarakat itu sendiri. Dengan demikian setiap pejabat publik (khususnya aparat yang menangani SAMSAT) dituntut untuk lebih profesional dan meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugas-tugas yang diembannya. Masyarakat sudah lebih transparan dan semakin kritis serta berani untuk melakukan koreksi terhadap kekurangan dan kelalaian yang dilakukan oleh publik dalam memberikan pelayanan.

### ***Rumusan Masalah***

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen dalam pengurusan STNK kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Samarinda?
2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen dalam pengurusan STNK kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Samarinda?

### ***Tujuan Penelitian***

Berdasarkan latarbelakang serta masalah yang telah dirumuskan maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen dalam pengurusan STNK kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui kendala dalam pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen dalam pengurusan STNK kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Samarinda.

### ***Kerangka Dasar Teori***

#### ***Sistem informasi manajemen***

Sistem informasi Manajemen adalah serangkaian sub sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi dan secara rasional terpadu yang mampu mentransformasi data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara guna meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu yang telah ditetapkan.

Dengan kata lain SIM adalah sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang sama. Informasi menjelaskan perusahaan atau salah satu sistem utamanya mengenai apa yang terjadi di masa lalu, apa yang terjadi sekarang dan apa yang mungkin terjadi

di masa yang akan datang dalam bentuk laporan periodik, laporan khusus dan output dari model matematika. Output informasi digunakan oleh manajer maupun non manajer dalam perusahaan saat mereka membuat keputusan untuk memecahkan masalah.

Edhy Susanta (2003:19) Sistem Informasi Manajemen dapat didefinisikan sebagai sekumpulan sub sistem yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama dan membentuk satu kesatuan, saling berinteraksi dan bekerjasama antara bagian satu dengan yang lainnya dengan cara-cara tertentu untuk melakukan fungsi pengolahan data, menerima masukan (*input*) berupa data-data, kemudian mengolahnya (*processing*), dan menghasilkan keluaran (*output*) berupa informasi sebagai dasar bagi pengambilan keputusan yang berguna dan mempunyai nilai nyata yang dapat dirasakan akibatnya baik pada saat itu juga maupun dimasa mendatang, mendukung kegiatan operasional, manajerial, dan strategis organisasi, dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada tersedia bagi fungsi tersebut guna mencapai tujuan.

### ***Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengurusan STNK Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Samarinda***

Berikut uraian mengenai pelaksanaan kegiatan unsur-unsur Sistem Informasi Manajemen dalam pengurusan STNK sesuai dengan Instruksi Bersama Menhakam, Mendagri dan Menku Nomor: INS/03/M/X/1999, Nomor: 29 Tahun 1999 dan Nomor: 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Samsat merupakan satu kegiatan yang terdiri dari unsur:

#### 1. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia atau bisa disingkat (SDM) yaitu potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di alam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan untuk itu peran manusia sangat dibutuhkan dalam sebuah organisasi karena dapat menentukan keberhasilan atau kegagalan dari suatu organisasi.

Menurut Kadir (2003: 70) menyatakan bahwa “manusia merupakan salahsatu komponen dari sistem informasi.” Sumber daya manusia menjadi komponen sistem informasi sesungguhnya dibagi menjadi dua yaitu pemakai akhir dan spesialis TI (teknologi informasi) pemakai akhir disebut juga klien adalah orang yang memakai sistem informasi atau informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi sedangkan spesialis teknologi informasi adalah orang yang bertanggung jawab terhadap kelangsungan operasi dan pengembangan sistem informasi.

#### 2. Perangkat Teknologi Informasi dan Komunikasi

Menurut Jorgyanto (2003: 37) “teknologi informasi dapat berupa teknologi apapun yang dapat menghasilkan informasi, termasuk teknologi komputer dan teknologi komunikasi” jadi, yang dimaksud dengan perangkat teknologi informasi

dan komunikasi disini adalah seperangkat alat-alat yang meliputi jumlah, jenis, dan fungsi dari perangkat komunikasi yang digunakan dalam memfasilitasi penyelenggaraan sistem informasi manajemen dalam pembuatan STNK.

### 3. Database

Menurut martin dalam sutabri (2003: 161) “Database dalah sekumpulan data terhubung (*interrelated data*) yang disimpan secara bersama-sama pada suatu media, tanpa mengatap satu sama yang lain atau tidak perlu suatu kerangkapan data (*controlled redundancy*) dengan cara tertentu sehingga mudah digunakan atau ditampilkan kembali serta data disimpan sedemikian rupa sehingga penambahan, pengambilan, dan modifikasi dapat dilakukan dengan mudah dan terkontrol.

### 4. Pemeliharaan database

Menurut Reksohadiprodjo (2003: 425) “Pemeliharaan adalah setiap aktifitas yang dirancang atau dibangun sedemikian rupa sehingga saran aktifitas lain dalam kondisi yang dapat menunjang tujuan organisasi. Yang dimaksud dengan pemeliharaan disini adalah aktivitas atau kegiatan pemeliharaan meliputi data dalam database, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, data center, dan data cadangan (*back-up/disarter recovery center*) terhadap sistem informasi STNK.

### 5. Pengamanan database

Elitan dan Anatan (2007:206) menyatakan bahwa “pengamanan sistem menjadi semakin penting karena kerentanan sistem dan jaringan” sedangkan yang dimaksud dengan pengamanan disini adalah aktivitas-aktivitas pengamanan yang dilakukan terhadap data dalam database, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, data center, dan data cadangan (*back-up/disarter recovery center*) terhadap sistem informasi manajemen dalam pembuatan STNK.

### 6. Pengawasan database

Menurut Siagian (2004: 50) pengawasan dilaksanakan untuk lebih menjamin bahwa kegiatan operasional berjalan sesuai dengan rencana. Jadi, dalam suatu pelaksanaan sistem diperlukan adanya suatu pengawasan dalam upaya penyempurnaan dan perbaikan serta menghindari adanya penyimpangan-penyimpangan dari segi operasional kegiatan didalam suatu sistem, dari hal tersebut diharapkan agar kegiatan berjalan sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Pengawasan yang dimaksudkan disini meliputi aktivitas atau kegiatan pengawasan yang dilaksanakan meliputi data dalam database, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, data center, dan data cadangan (*back-up/disarter recovery center*) terhadap sistem informasi manajemen dalam pembuatan STNK.

### 7. Lokasi database

Sesuai dengan pengertian database yang telah diuraikan diatas, maka yang dimaksud lokasi database adalah tempat dimana database informasi STNK disimpan dan selanjutnya digunakan.

### 8. Pengolahan *database*

Sebagaimana yang disebutkan dalam Sistem Informasi Manajemen dalam pengurusan STNK sesuai dengan Instruksi Bersama Menhakam, Mendagri dan Menku Nomor: INS/03/M/X/1999, Nomor: 29 Tahun 1999 dan Nomor: 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Samsat yang dimaksud dengan pengolahan *database* meliputi pengolahan data, penyajian data dan pendistribusian data.

### ***Pengertian STNK***

STNK adalah surat tanda nomor kendaraan yang merupakan tanda bukti pendaftaran dan pengesahan suatu kendaraan bermotor berdasarkan identitas dan kepemilikan yang telah didaftar menurut persyaratan dan sebagaimana yang telah diatur oleh ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku.

STNK merupakan terjemahan dari bahasa belanda “*Nummer Bevvly*” yang berarti tanda bukti penomoran kendaraan bermotor yang berfungsi sebagai tanda pengenal kendaraan yang bersangkutan, yang meliputi:

1. Identitas kendaraan bermotor.
2. Identitas pemilik kendaraan bermotor.
3. Daerah dimana kendaraan bermotor tersebut didaftarkan.
4. Masa berlaku STNK.

Kepada pemilik kendaraan bermotor telah diberikan nomor pendaftaran kendaraan bermotor yang sah. Masa berlaku STNK sebagai tanda bukti registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor adalah 5 (lima) tahun dihitung sejak pendaftaran kendaraan bermotor dan setiap tahun diadakan pengesahan kembali serta tidak diganti. Sedangkan pengadaan dan pembiayaan belanko STNK dilaksanakan oleh kepolisian republik Indonesia, spesifikasi teknis STNK ditetapkan oleh kepolisian republik Indonesia sehingga sama dan seragam seluruh Indonesia serta diberitahukan kepada instansi terkait di dalam samsat. Bersamaan dengan pemberian STNK, kepada pemilik kendaraan bermotor diberikan TNKB.

### ***Definisi Konsepsional***

Perpaduan teknologi sistem informasi dengan pelayanan administrasi yang digunakan dalam pengurusan STNK kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kota Samarinda adalah suatu penyiapan sistem informasi pelayanan STNK meliputi database, penyiapan sumber daya manusia dan penyiapan perangkat teknologi informasi dan komunikasi. Pelaksanaan pelayanan STNK kendaraan bermotor adalah proses prosedur perekaman data hingga pencetakan STNK, pengendalian sistem informasi STNK kendaraan bermotor yang meliputi pengawasan, pemeliharaan dan pengamanan, serta hambatan atau kendala yang dihadapi dalam kepengurusan STNK kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kota Samarinda.

### **Metode Penelitian**

#### ***Jenis Penelitian***

Sesuai dengan judul dari penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya pada saat berlangsungnya penelitian melalui pengumpulan data yang kemudian diinterpretasikan satu sama lain sehingga diperoleh perumusan dan analisa terhadap masalah yang ada.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa metode penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penguasaan pikiran yang memaparkan, menggambarkan dan melaporkan suatu keadaan atau objek dari apa yang diteliti berdasarkan fakta-fakta dan keterangan yang diperoleh.

### ***Fokus Penelitian***

Dengan berpedoman pada fokus penelitian, maka penelitian membatasi bidang-bidang temuan dengan arahan fokus penelitian. Fokus penelitian ini sangat penting untuk dijadikan saran dan mengarahkan jalannya penelitian.

Berdasarkan konsep Instruksi Bersama Menhakam, Mendagri dan Menku Nomor: INS/03/M/X/1999, Nomor: 29 Tahun 1999 dan Nomor: 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Samsat, maka fokus penelitian yang ditetapkan yaitu:

1. Pelaksanaan sistem informasi manajemen dalam pengurusan STNK kendaraan bermotor di kantor SAMSAT samarinda
  - a. Penyiapan database
  - b. Penyiapan sumberdaya manusia
  - c. Penyiapan perangkat teknologi informasi dan komunikasi
  - d. Prosedur kepengurusan STNK dimulai dari registrasi dan identifikasi
2. Pengendalian sistem informasi manajemen dalam pengurusan STNK dikantor SAMSAT
  - a. Pemeliharaan sistem informasi STNK
  - b. Pengamanan sistem informasi STNK
  - c. Pengawasan sistem informasi STNK
3. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen dalam pengurusan STNK kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Samarinda.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Dalam suatu penelitian diperlukan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data-data yang akurat, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan (*library research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi yang berhubungan dengan penelitian ini.
2. Penelitian lapangan (*Field Work Research*) yaitu kegiatan penelitian yang penulis lakukan dengan jalan berhadapan langsung dengan objek yang diteliti di lapangan meliputi :

- a. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung dilapangan mengenai keadaan dan kondisi objek penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk menyusun skripsi ini.
- b. Wawancara, yaitu mengadakan Tanya jawab dengan responden guna mendapatkan keterangan secara langsung.
- c. Dokumentasi yaitu Pengambilan sebuah data melalui dokumen-dokumen, foto-foto, arsip atau surat-surat yang diperlukan.

### ***Teknik Analisis Data***

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian maka analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Sebagaimana yang dikembangkan oleh Miles dan A. Michael Huberman (2007: 20), melalui tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Pengumpulan data yaitu data pertama atau data mentah dikumpulkan dalam satu penelitian.
2. Reduksi/ penyederhanaan data yaitu proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan dan membuat abstraksi, mengubah data mentah yang dikumpulkan kedalam catatan yang telah disortir atau diperiksa.
3. Penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan data yang ada secara sederhana, rinci, utuh dan interaktif yang digunakan sebagai pijakan untuk menentukan langkah berikutnya. Apakah peneliti sudah dapat menarik kesimpulan dari data yang ada apakah peneliti masih perlu melakukan penelusuran kembali sebelum menarik kesimpulan.
4. Penarikan kesimpulan/Verifikasi adalah langkah terakhir yang meliputi pemberian makna dan data yang telah disederhanakan dan disajikan dalam penyajian data dengan cara mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan secara logis dan metodologis konfigurasi yang memungkinkan dipridiksi, hubungan sebab akibat melalui hukum-hukum empiris.

### **Penyajian Data**

#### ***Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengurusan STNK Kendaraan Bermotor Dikantor SAMSAT Samarinda***

1. Penyiapan database

Penyiapan *database* dalam hal ini meliputi kegunaan database, kemampuan database tersebut dalam menampilkan data statistik STNK kendaraan bermotor kemudian spesifikasi pendukung *database* berbasis sistem komputer meliputi perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan oleh kantor bersama SAMSAT Samarinda.

2. Penyiapan sumberdaya manusia

Pelaksanaan sistem informasi manajemen dalam pengurusan STNK kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Samarinda tidak terlepas dari penyiapan sumber daya manusia. Manusia sebagai penyedia dan pengguna informasi merupakan bagian integral dari sistem informasi. Sumber daya manusia memiliki kemampuan dalam

meng-*input*, memproses, dan memberikan *output* bagi sebuah sistem informasi yakni *Operator Data*.

3. Penyiapan perangkat teknologi informasi dan komunikasi

Hal yang berkaitan dengan penyiapan Perangkat Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah seperangkat alat yang meliputi jumlah, jenis, dan fungsi dari perangkat komunikasi yang digunakan dalam memfasilitasi penyelenggaraan sistem informasi manajemen dalam kepengurusan STNK kendaraan bermotor antara lain komputer yang digunakan oleh para staf, komputer yang dapat diakses oleh masyarakat, dan perangkat lain yang mendukung (contohnya tersedia *wifi* agar lebih memberikan kenyamanan bagi masyarakat untuk mengakses internet dengan mudah).

4. Prosedur kepengurusan STNK dimulai dari registrasi dan identifikasi

Dalam pelaksanaan sistem informasi manajemen pengurusan STNK kendaraan bermotor dikantor SAMSAT dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan mengembangkan fungsi Registrasi dan Identifikasi forensik kendaraan bermotor maka diperlukan adanya suatu prosedur atau pengaturan dalam hal ini yaitu untuk mengurus dan mengolah data STNK kendaraan bermotor sehingga Kepolisian, Dispenda dan Jasa Raharja berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat. Secara khusus petugas kepolisian berkewajiban menjamin terselenggaranya tertib administrasi registrasi dan identifikasi forensik kendaraan bermotor.

### ***Pengendalian Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengurusan STNK Dikantor SAMSAT***

1. Pemeliharaan sistem informasi STNK

Hal yang berkaitan dengan pemeliharaan sistem informasi STNK adalah menjaga data-data mengenai kendaraan bermotor antara lain nomor kendaraan, masa berlaku dari kendaraan, biaya pajak 1 tahun dan 5 tahun, dan informasi lainnya mengenai kendaraan bermotor agar selalu terintegrasi dan hanya diakses oleh orang-orang yang memiliki kewenangan.

2. Pengamanan sistem informasi STNK

Pengamanan sistem informasi STNK menyangkut hal-hal kerahasiaan dari data-data kendaraan bermotor, dimana data tersebut tidak dapat diakses secara umum.

3. Pengaawasan sistem informasi STNK

Berkaitan dengan pengawasan sistem informasi STNK yakni Kanit Regident (Kepolisian), Kepala UPTD dan Kepala Jasa Raharja menjalankan fungsinya untuk selalu mengawasi pelaksanaan sistem informasi STNK yang telah berjalan sehingga dapat menemukan apa saja yang harus diperbaiki dan hal-hal yang harus dipertahankan agar menjadi lebih baik.

### ***Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengurusan STNK Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Kota Samarinda***

Dari hasil penelitian yang diperoleh penulis, ditemukan beberapa kendala yang dihadapi Kantor SAMSAT Samarinda dalam menerapkan sistem informasi manajemen. Berdasarkan ISO 9001:2008 yang dominan adalah Pelayanan (*Customer Focus*) yakni Salah satu faktor penentu keberhasilan suatu manajemen adalah *customer services* yakni dimana semua aktifitas perencanaan dan implementasi *system* semata-mata untuk memuaskan *customer*.

### ***Pembahasan***

#### ***Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengurusan STNK Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Samarinda***

##### 1. Penyiapan database

Berdasarkan data yang diperoleh dilapangan dan dari hasil wawancara yang telah dihimpun maka dapat diketahui bahwa pelaksanaan sistem informasi manajemen dalam kepengurusan STNK kendaraan bermotor terdapat salah satu unsur yang penting dan mendasar yakni adanya *database* STNK dan dalam hal ini pihak SAMSAT sudah memiliki *Database* STNK Dan Sudah Memenuhi Kebutuhan Dalam Mendukung Pelayanan STNK Kendaraan Bermotor yaitu meliputi kemudahan dalam pelayanan pembuatan STNK Kendaraan Bermotor bagi masyarakat dan pula penyiapan database sudah berjalan dengan SOP SAMSAT Polresta Samarinda, tidak ditemukan kesulitan dalam menginput data dan memudahkan dalam mencari data dari setiap kendaraan motor yang ingin diperbaharui.

##### 2. Penyiapan sumberdaya manusia

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pegawai/peersonil bagian bidang penyiapan sumber daya manusia didapatkan bahwa pihak SAMSAT sudah melaksanakan pelatihan bagi personil atau pegawai yang ditugaskan dan bertanggung jawab terhadap suatu spesifikasi pekerjaan yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan penerbitan STNK, TNKB dan SKPD, harus memiliki kopetensi yang memadai dan menunjang pekerjaannya, berdasarkan jenjang pendidikan, pelatihan yang diperoleh, keahlian yang dimiliki dan pengalaman kerja yang relevan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

##### 3. Penyiapan perangkat teknologi informasi dan komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pihak SAMSAT telah menyiapkan Perangkat Teknologi Dan Komunikasi yang cukup memadai untuk digunakan dalam memfasilitasi pengurusan STNK kendaraan bermotor. Diantaranya kelengkapan peralatan misalnya komputer, printer, mesin pencetak STNK dalam hal pendukung pelaksanaan dari awal registrasi pembaharuan data STNK hingga diterbitkannya kembali STNK yang telah diperbaharui.

4. **Prosedur kepengurusan STNK dimulai dari registrasi dan identifikasi**  
Dari beberapa pernyataan diatas peneliti dapat melihat bahwa prosedur pengurusan STNK dimulai dari registrasi hingga indentifikasi harus sesuai dengan peraturan yang berlaku serta dokumen internal yang dituangkan dalam suatu dokumen tertulis serta memeriksa kelengkapan data dan persyaratan yang telah ditentukan untuk pemohon atau masyarakat wajib pajak. Sebelum peroses registrasi dan identifikasi STNK disetujui harus dipastikan kelengkapan persyaratan data telah dipenuhi, persyaratan pemeriksaan fisik kendaraan telah dilakukan dan pegawai SAMSAT memeriksa persyaratan tersebut. Sampai saat ini pelaksanaan preregistrasi dan indentifikasi sudah berjalan dengan sebagaimana mestinya SOP yang sudah ditetapkan. Disamping itu juga informasi mengenai prosedur pelaksanaan kepengurusan STNK mudah didapatkan oleh masyarakat karena sudah terpapar jelas di media majalah dinding/poster yang dipasang di setiap sudut kantor SAMSAT Samarinda.

### ***Pengendalian Sistem Informasi Manajmen Dalam Pengurusan STNK Dikantor SAMSAT***

1. **Pemeliharaan sistem informasi STNK**  
Berdasarkan dari hasil wawancara yang diperoleh maka peneliti mendapatkan informasi mengenai pemeliharaan sistem informasi sudah berjalan dengan baik dimana proteksi terhadap data-data kendaraan bermotor dilakukan oleh bagian IT. Pemeliharaan yang dilakukan pihak IT dimulai dari segi pemeliharaan yang meliputi *backup database* dan pemasangan anti virus.
2. **Pengamanan sistem informasi STNK**  
Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan dilapangan, maka penulis memaparkan bahwa segala bentuk pengaman sistem informasi secara internal yakni adanya software atau program khusus untuk selalu memproteksi data dan secara eksternal adalah adanya pihak tertentu yang memiliki kewenangan saja yang boleh mengakses informasi mengenai data-data kendaraan bermotor.
3. **Pengaawasan sistem informasi STNK**  
Dalam penelitian ini Pihak SAMSAT sudah menjalankan dengan cukup baik perannya untuk mengawasi sistem informasi kepengurusan STNK dan juga pihak SAMSAT berusaha untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat agar dapat mengakses informasi dengan mudah mengenai kepengurusan STNK yakni secara *online* seperti yang sudah diterapkan oleh daerah-daerah tertentu seperti di kota Jawa Timur yang sudah menerapkan sistem *online* tersebut. Dalam pengawasan sistem informasi STNK kendaraan bermotor dari pihak kepolisian selaku pelaksana registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor selalu melaksanakan pengawasan untuk hasil dari aktifitas yang dilakukan oleh personil agar tidak terjadi kesalahan dalam menginput data dan database selau terjaga dengan rapi, hasil tersebut harus dipelihara dan disimpan sesuai dengan perosedur mutu atau pengendalian catatan mutu.

### ***Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengurusan STNK Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Kota Samarinda***

Dari hasil wawancara dapat dilihat bahwa Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengurusan STNK Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Samarinda telah ditemukan beberapa kendala baik itu dari segi eksternal maupun internal :

#### **1. Sumber Daya Manusia SAMSAT**

Salah satu faktor penentu keberhasilan suatu kebijakan ialah kualitas sumber daya manusia itu sendiri atau dalam hal ini yang dimaksud ialah sumber daya para pelaksana layanan. Dalam penelitian ini ada ditemukan beberapa kesalahan yang sering dilakukan pegawai/personil SAMSAT dalam proses pencetakan STNK, TNKB dan SKPD yaitu :

- a. Informasi/data yang terkait dengan pemohon/wajib pajak tidak sesuai.
- b. Informasi/data yang terkait dengan kendaraan tidak tepat.
- c. Salah cetak data di blanko STNK.
- d. Salah penetapan pajak atau salah cetak SKPD.
- e. Salah cetak TNKB.
- f. Metrial berupa blangko SKPD, STNK dan TNKB yang diterima tidak sesuai.

#### **2. Sarana Dan Prasarana Pendukung**

Jika memperhatikan sarana dan prasarana yang ada pada Kantor SAMSAT samarinda terdapat kekurangan yaitu:

- a. Dibagian *Thint Client II* dapat dikatakan masih kurangnya perangkat Komputer dan Printer kusus pencetakan STNK. Sehingga satu komputer bisa digunakan dua sampai tiga orang.
- b. Beberapa sarana yang sebenarnya penting tapi tidak terlalu diperhatikan keberadaannya, misalnya kurangnya penggunaan genset sebagai alternatif jika terjadi pemadaman listrik oleh pihak PLN, terkadang hal ini membuat pegawai/personil menghentikan pekerjaan sedangkan pengurusan STNK kendaraan bermotor harus tetap berjalan dengan maksimal.
- c. Beberapa kebutuhan masyarakat mengenai sistem yang berbasis online dimana dalam hal ini adalah kemudahan *customer* dalam mengakses informasi dan mengurus perpanjangan STNK bukan hanya sekedar sistem *online (browsing)*. Hal inilah yang belum diterapkan oleh SAMSAT Samarinda.

### **Penutup**

Berdasarkan hasil pembahasan sebagaimana yang dikemukakan pada bab sebelumnya, penulis akan menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Pelaksanaan sistem informasi manajemen dalam kepengurusan STNK kendaraan bermotor di kantor SAMSAT samarinda. Penyiapan *database*

Pelaksanaan sistem informasi manajemen dalam kepengurusan STNK kendaraan bermotor terdapat salah satu unsur yang penting dan mendasar yakni adanya *database* STNK dimana sudah berjalan sesuai dengan SOP SAMSAT Polresta Samarinda, sehingga tidak ditemukan kesulitan dalam menginput data dan memudahkan dalam mencari data dari setiap kendaraan motor yang ingin diperbaharui.

Dalam penyiapan sumber daya manusia pihak SAMSAT sudah melaksanakan pelatihan bagi personil atau pegawai yang akan ditugaskan dan bertanggung jawab terhadap suatu spesifikasi pekerjaan yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan penerbitan STNK, TNKB dan SKPD, harus memiliki kompetensi yang memadai dan menunjang pekerjaannya, berdasarkan jenjang pendidikan, pelatihan yang diberikan, keahlian yang dimiliki dan pengalaman kerja yang relevan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Penyiapan perangkat teknologi informasi dan komunikasi Pihak SAMSAT telah menyiapkan perangkat teknologi dan komunikasi yang cukup memadai guna dalam memfasilitasi pengurusan STNK kendaraan bermotor. Diantaranya kelengkapan peralatan misalnya komputer, printer, mesin pencetak STNK dalam hal pendukung pelaksanaan dari awal registrasi, pembaharuan data STNK hingga diterbitkannya kembali STNK yang telah diperbaharui.

Prosedur pengurusan STNK dimulai dari registrasi hingga identifikasi harus sesuai dengan peraturan yang berlaku serta dokumen internal yang dituangkan dalam suatu dokumen tertulis serta memeriksa kelengkapan data dan persyaratan yang telah ditentukan untuk pemohon atau masyarakat wajib pajak. Sebelum proses registrasi dan identifikasi STNK disetujui harus dipastikan kelengkapan persyaratan data telah dipenuhi, persyaratan pemeriksaan fisik kendaraan telah dilakukan dan pegawai SAMSAT memeriksa persyaratan tersebut. Sampai saat ini pelaksanaan registrasi dan identifikasi sudah berjalan dengan sebagaimana mestinya SOP yang sudah ditetapkan. Disamping itu juga informasi mengenai prosedur pelaksanaan kepengurusan STNK mudah didapatkan oleh masyarakat karena sudah terpapar jelas di media majalah dinding/poster yang dipasang di setiap sudut kantor SAMSAT Samarinda.

Pengendalian sistem informasi manajemen dalam kepengurusan STNK dikantor SAMSAT.

Pemeliharaan sistem informasi STNK sudah berjalan dengan baik dimana proteksi terhadap data-data kendaraan bermotor dilakukan oleh bagian IT. Pemeliharaan yang dilakukan pihak IT dimulai dari segi pemeliharaan yang meliputi *backup database* dan pemasangan antivirus.

Pengaman sistem informasi STNK secara internal yakni adanya software atau program khusus untuk selalu memproteksi data dan secara eksternal adalah adanya pihak tertentu yang memiliki kewenangan saja yang dapat mengakses informasi mengenai data-data kendaraan bermotor.

Pengawasan sistem informasi STNK Dalam penelitian ini Pihak SAMSAT sudah menjalankan dengan cukup baik perannya untuk mengawasi sistem informasi

kepengurusan STNK dan juga berusaha untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat agar dapat mengakses informasi dengan mudah mengenai kepengurusan STNK yakni secara *online* seperti yang sudah diterapkan oleh daerah-daerah tertentu seperti di kota Jawa Timur yang sudah menerapkan sistem *online* tersebut. Dalam pengawasan sistem informasi STNK kendaraan bermotor dari pihak kepolisian selaku pelaksana registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor selalu melaksanakan pengawasan dari hasil dari aktifitas yang dilakukan oleh personil agar tidak terjadi kesalahan dalam menginput data dan database selalu terjaga dengan rapi, hasil tersebut harus dipelihara dan disimpan sesuai dengan perosedur mutu atau pengendalian catatan mutu.

Kendala dalam Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen dalam pengurusan STNK kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Samarinda.

Sumber Daya Manusia SAMSAT Salah satu faktor penentu keberhasilan suatu kebijakan ialah kualitas sumber daya manusia itu sendiri atau dalam hal ini yang dimaksud ialah sumber daya para pelaksana layanan. Dalam penelitian ini belum maksimalnya sumber daya manusia SAMSAT dalam memberikan pelayanan dalam pengurusan STNK Kendaraan Bermotor.

Sarana Dan Prasarana Pendukung Jika memperhatikan sarana dan prasarana yang ada pada Kantor SAMSAT samarinda terdapat kekurangan yaitu masih kurangnya perangkat Komputer dan Printer kusus pencetakan STNK, kurangnya penggunaan genset sebagai alternatif jika terjadi pemadaman listrik oleh pihak PLN dan Beberapa kebutuhan masyarakat mengenai sistem yang berbasis online dimana dalam hal ini adalah kemudahan *customer* dalam mengakses informasi dan mengurus perpanjangan STNK bukan hanya sekedar sistem *online* (*browsing*). Hal inilah yang belum diterapkan oleh SAMSAT Samarinda.

Dari hasil kesimpulan sebagaimana yang dikemukakan di atas, penulis mencoba untuk memberikan saran-saran sebagai berikut. Sarana dan prasarana harus digunakan dengan maksimal mengingat bahwa kemajuan dibidang teknologi semakin berkembang pesat dengan mencoba menerapkan Sistem Informasi Manajemen (SIM) sehingga pegawai dan personil SAMSAT Samarinda serta masyarakat dapat mengakses dengan mudah dan cepat pelayanan dari SAMSAT Samarinda. Menggunakan jaringan *online* dimana warga masyarakat dapat mengakses informasi dengan mudah sama halnya yang sudah dilaksanakan di kantor pajak Samarinda. Sistem *online* yang sudah berjalan di SAMSAT Samarinda hanya sebatas regional dimana dari luar daerah Samarinda dapat mengurus administrasi perpanjangan kendaraan bermotor di SAMSAT Samarinda. Pengawasan antara pimpinan dengan bawahan harus diterapkan semaksimal mungkin dengan memberikan laporan kerja dalam kurun waktu minimal 1 bulan agar pimpinan dan bawahan mengetahui apa saja yang harus diperbaiki, dipertahankan, dan ditingkatkan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Penggunaan *software* khusus penunjang penerapan *e-gov* atau sistem informasi manajemen berbasis teknologi didalam SAMSAT Samarinda guna memudahkan

warga masyarakat dapat mengakses dengan mudah segala informasi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelatihan kepada seluruh pihak didalam SAMSAT Samarinda yakni Dispenda, Kepolisian, dan Jasa Raharja mengenai penerapan *e-gov* atau sistem informasi manajemen berbasis teknologi sehingga semua pihak dapat meningkatkan kinerja kerja.

### **Daftar Pustaka**

- Edhy Sutanta. 2003. *Sistem Informasi Manajemen*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Elitan dan Anatan. 2007. *Pengantar Manajemen*. Geraha Ilmu. Yogyakarta.
- Jogiyanto H.M. 2005. *Analisis dan Perencanaan Sistem Informasi*. BPFE. Yogyakarta.
- Kadir. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusi*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Miles, B Mattheew & A.Michael Huberman. 2007. *Analisis data kualitatif*. UIP.
- Tata Sutabri. 2003. *Sistem Informanis Manajemen*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Siagian, Sondang P. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusi*. Bumi Aksara. Jakarta.

### **Dokumen-dokumen :**

- Instruksi Bersama Menhakam, Mendagri dan Menku Nomor: INS/03/M/X/1999, Nomor: 29 Tahun 1999 dan Nomor: 6/IMK.014/1999 Tentang Pelaksanaan SAMSAT.