

TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR (BBN-KB) DI SAMSAT GUNUNG SUGIH KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Intan Destrilia

Magister Ilmu Administrasi, FISIP, Universitas Lampung

Email: intandestrilia03@gmail.com

ABSTRACT

This article aims to find out how to manage transparency and accountability in the service of Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) in Samsat Gunung Sugih Lampung Tengah Regency. This type of research is qualitative by using a case study approach. The results of this study indicate that transparency management cannot be said to be fully transparent because it cannot provide some physical forms of images from the established procedures and the results of accountability show that the policies that have been implemented in BBN-KB services cannot be accounted for properly. Suggestions researcher Samsat Gunung Sugih Lampung Tengah Regency in facilitating the service process of BBN-KB services should provide procedures in a transparent manner that is a physical sample or drawing procedure determined by Samsat, so that the community will more easily complete the established procedures and Samsat must be able to account for the policies that have been implemented in BBN-KB services.

Keywords: Transparency, Accountability, BBN-KB

ABSTRAK

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) di Samsat Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah. Tipe penelitian ini bersifat kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan transparansi belum bisa dikatakan transparan sepenuhnya karena belum bisa menyediakan beberapa bentuk fisik gambar dari prosedur yang ditetapkan dan hasil dari akuntabilitas menunjukkan bahwa kebijakan yang telah dilaksanakan dalam pelayanan BBN-KB belum bisa dipertanggung jawabkan dengan baik. Saran peneliti pihak Samsat Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah dalam mempermudah proses pelayanan pelayanan BBN-KB harus menyediakan prosedur secara transparan yaitu contoh fisik atau gambar prosedur yang ditetapkan oleh pihak Samsat, sehingga masyarakat akan lebih mudah dalam melengkapi prosedur yang ditetapkan dan pihak Samsat harus mampu mempertanggung jawabkan kebijakan yang telah dilaksanakan dalam pelayanan BBN-KB.

Kata Kunci: Transparansi, Akuntabilitas, BBN-KB.

PENDAHULUAN

Sistem Administrasi Manunggal
Satu Atap (Samsat) Gunung Sugih

Kabupaten Lampung Tengah adalah salah satu organisasi pemerintah yang mempunyai kewenangan dalam hal

mengurusi surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polisi Republik Indonesia (Polri), Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT. Jasa Raharja (Persero). Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK, Dinas Pendapatan Provinsi atau Daerah menetapkan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbang Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJ).

Samsat Lampung Tengah adalah sebuah organisasi yang melakukan pelayanan publik kepada masyarakat yang berada di wilayah sekitar, bagi Samsat Lampung Tengah pelayanan publik adalah salah satu tugas penting dalam memenuhi kebutuhan

masyarakat. Adapun pada bulan Mei sampai Juli 2018 penilaian Ombudsman Lampung Tengah termasuk kedalam di zona merah dan di tahun 2019 penilaian Ombudsman Lampung Tengah termasuk kedalam zona kuning dalam kepatuhan pelayanan publik. Kepala Ombudsman Perwakilan Lampung mengatakan penilaian tersebut mengacu ke pada UU Nomor 25 tahun 2009, tentang Pelayanan Publik, didukung dengan peraturan ombudsman RI nomor 22 tahun 2016 tentang Penelitian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik. Sedangkan secara spesifiknya gejala masalah yang ditemukan oleh peneliti terkait permasalahan pelayanan publik yaitu pelayanan BBN-KB di Samsat Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah sebagaimana tertera pada tabel 1.

Tabel 1. Gejala Permasalahan Pelayanan BBN-KB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor) Samsat Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah

No	Uraian	Keterangan
1.	Keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan	Kurang jelasnya waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan.
2.	Biaya administrasi	Tidak adanya pengutipan biaya yang harus dikeluarkan dan kurangnya informasi terkait pengetahuan kutipan yang harus di keluarkan sesuai kendaran yang ada (BBN-KB)
3.	Prosedur dan mekanisme	Kurangnya prasarana dan fasilitas pelayanan.

Sumber : Hasil penelitian, 2019.

Uraian gejala masalah yang ditemukan oleh peneliti terkait permasalahan pelayanan publik, dari tabel 1 didasarkan hasil pra survei di Samsat Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah. Gejala masalah pada tabel 1 menunjukan keterkaitan tentang transparansi dan akuntabilitas di Kantor Samsat Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah.

Berdasarkan beberapa gejala masalah yang ditemukan maka permasalahan yang menjadi kajian penelitian ini adalah permasalahan transparansi dan hal ini berkaitan dengan akuntabilitas sebagai mana bentuk pertanggung jawaban seorang petugas pelayanan dalam menjalankan tugas pokok fungsinya. Salah satu cara dalam mengatasi permasalahan ini

adalah cara memperbaiki pengelolaan transparansi dan akuntabilitas BBN-KB sesuai dengan aturan atau SOP yang ditetapkan atau disepakati dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak Samsat.

Mengkaji pengelolaan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan BBN-KB merupakan bagian dari usaha untuk menyusun rencana jangka panjang agar organisasi ini dapat mencapai tujuan yang diinginkan sesuai dengan prinsip *good governance*. Adapun pada konsep *governance* yang berciri pemerintahan yang baik menurut Anggara (2012) yaitu adanya akuntabilitas dan transparansi, di mana akuntabilitas mengandung arti bahwa adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya. Sedangkan transparansi yaitu pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik tingkat pusat maupun daerah. Penelitian tentang pelayanan BBN-KB ini merupakan hal yang penting, sebab dapat mengungkap efektivitas pelayanan (Makaluas dan Tinangon (2016; Maarontong, 2019) bahkan akuntabilitas ini akan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan penerimaan BBN-KB (Trihastuti & Meirinawati, 2014). Pada dimensi lain, Yustina et al. (2019) bahkan mengungkapkan diperlukannya pengawasan lembaga eksternal untuk meningkatkan kinerja badan/lembaga yang langsung menerima uang dari rakyat.

METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan transparansi

dan akuntabilitas ke pada masyarakat terkait layanan BBN-KB di Samsat Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah. Peneliti menggunakan tipe penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus dengan menggunakan indikator transparansi menurut Krina (2003) dan Krina (2012) yaitu 1) penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur dan biaya; 2) kemudahan akses informasi; 3) menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar; 4) meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga pemerintah; 5). akses pada informasi yang akurat dan tepat waktu. Adapun dalam mengkaji akuntabilitas dengan menggunakan beberapa dimensi menurut Ellwood (1993, dalam Mardiasmo 2002; Rakhmat, 2018; Ayu, 2018; Mahmudi, 2019) terdapat empat dimensi akuntabilitas yang harus dipenuhi oleh organisasi sektor publik, yaitu: 1) akuntabilitas kejujuran dan akuntabilitas hukum atau *accountability for probity and legality*; 2) akuntabilitas proses atau *process accountability*; 3) akuntabilitas program atau *program accountability*; 4) akuntabilitas kebijakan atau *policy accountability*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengelolaan Transparansi

Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur dan biaya pelayanan BBN-KB di Samsat Gunung Sugih. Pelaksanaan penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur dan biaya yang harus dikeluarkan adalah salah satu penunjang transparansi dalam pelayanan yang ada di Samsat, dengan adanya transparansi masyarakat dapat melakukan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan. Pada proses pelayanan BBN-KB terkait prosedur

memang belum bisa dikata transparan karena pihak Samsat belum bisa menyediakan prosedur yang ditetapkan dengan jelas tetapi pihak Samsat tetap melakukan sesuai dengan SOP yang ada. Adapun Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur dan biaya pelayanan BBN-KB dilakukan sesuai dengan SOP dan peraturan yang ditetapkan yaitu merujuk pada peraturan Gubernur Lampung Nomor G/464/III.18/HK/2014, memutuskan tentang standar pelayanan prosedur (SOP) pelayanan PKB dan BBN-KB.

Kemudahan akses informasi pelayanan BBN-KB di Samsat Gunung Sugih, hal ini dilakukan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan akses pelayanan, sejauh ini proses pelaksanaan dalam memberikan kemudahan akses informasi sudah dilakukan dengan baik dan transparan, hal ini dibuktikan pada pengelolaan yang dilakukan pihak Samsat menyediakan petugas khusus untuk penyampaian beberapa informasi yang dibutuhkan saat di Samsat. Tujuan proses ini agar masyarakat mendapatkan beberapa informasi yang dibutuhkan dan dapat patuh terhadap PKB (Pajak Kendaraan Bermotor).

Mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar dalam pelayanan BBN-KB di Samsat Gunung Sugih. Dalam sebuah pelayanan apapun petugas pelayanan harus memberikan pelayan prima atau pelayanan terbaik bagi setiap masyarakat yang melakukan pelayanan di sebuah instansi manapun termasuk Samsat Gunung Sugih, sejauh ini mekanisme pengaduan yang dilakukan adalah salah satu cara bentuk transparansi agar petugas pelayanan tidak melakukan pelanggaran. Adapun bentuk akses pengaduan yang dibuat untuk meningkatkan bentuk transparansi adalah dengan menyediakan kotak saran dan nomor

pengaduan SIEPROPAM terkait pelayanan Samsat.

Arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga pemerintah dalam pelayanan BBN-KB di Samsat Gunung Sugih. Selanjutnya pengelolaan arus informasi yang dilakukan Samsat untuk mempermudah pelayanan yaitu adanya kerjasama oleh pihak media massa dan lembaga pemerintah terkait informasi-informasi yang ada di Samsat, informasi tersebut bisa didapatkan pada media massa yaitu internet, radio, koran bahkan siara tv lokal. Hal ini dilakukan sebagai bentuk transparansi kepada masyarakat.

Akses pada informasi yang akurat dan tepat waktu pelayanan BBN-KB di Samsat Gunung Sugih hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang akan melakukan pelayanan di Samsat tersebut. Dalam penyampaian informasi yang akurat dan tepat waktu adalah kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan kejelasan dalam proses pelayanan, dalam hal ini masyarakat yang melakukan pelayanan dapat menanyakan akses pada informasi yang akurat dan tepat waktu pada setiap loket yang ada, hal ini dilakukan karena pihak samsat mempunyai tupoksi masing-masing dalam pelayanan, hal ini juga dilakukan agar masyarakat dapat mendapatkan keterbukaan maupun transparansi sesuai dengan yang dibutuhkan.

Pengelolaan Akuntabilitas

Akuntabilitas hukum dan kejujuran (*accountability for public and legality*) adalah lembaga-lembaga publik untuk berperilaku jujur dalam bekerja dan menaati ketentuan hukum yang berlaku. Se jauh ini pihak Samsat telah melaksanakan pelayanan dengan baik dengan melakukan ketentuan SOP yang berlaku di Samsat dan sesuai dengan peraturan yang terkait. Adapun

peraturannya seperti, peraturan Gubernur Lampung Nomor G /464/III.18/ HK/2014 tentang Standar Oprasional Prosedur (SOP) pelayanan PKB dan BBN-KB kantor Samsat se-Provinsi Lampung dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, hal ini dilakukan agar pengelolaan akuntabilitas dapat berjalan dengan baik dan petugas pelayanan tidak menyalahi aturan yang ada dengan wewenang yang dimiliki.

Akuntabilitas proses (*process accountability*) terkait dengan yang digunakan dalam melaksanakan tugas, apakah sudah cukup baik dalam hal kecukupan akuntabilitas sistem informasi, sistem manajemen, dan prosedur administrasi, sejauh ini pihak Samsat telah melakukan dengan baik seperti menyediakan menyediakan informasi melalui media elektronik seperti pengecekan pajak bisa di lihat dari website: <https://ceksamsat.com/lampung/kabupaten-lampung-tengah>. dan bisa juga mengakses informasi yang dibutuhkan dengan melihat informasi di website bapenda.lampungprov.go.id. serta dilakukannya sistem manajemen dan prosedur administrasi dengan baik dan sesuai ketetapan yang ada, hal ini dilakukan untuk mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat dengan informasi-informasi yang disediakan.

Akuntabilitas program (*program accountability*) terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, serta apakah organisasi telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil optimal dengan biaya minimal. Adapun pihak Samsat menetapkan program pemutihan hal tersebut dilakukan sebagai sebuah alternatif agar masyarakat patuh terhadap PKB (Pajak Kendaraan Bermotor). Se jauh ini pelaksanaan program sudah dilakukan dengan baik

dilihat dari outcomes dan efektifitas dalam pelaksanaannya. Adapun antusias masyarakat yang melakukan pelayanan dalam program pemutihan PKB dan BBN-KB serta jumlah yang bisa dikategorikan 1:9 dari hari-hari pelayanan biasanya.

Akuntabilitas kebijakan (*policy accountability*) terkait dengan pertanggungjawaban lembaga publik atas kebijakan-kebijakan yang diambil. Lembaga-lembaga publik hendaknya dapat mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan dampak dan masa depan. Pada saat ini Samsat mempunyai kebijakan dalam pelayanan seperti pembayaran pajak yang boleh diwakilkan dengan melengkapi prosedur yang ditetapkan oleh Samsat. kebijakan tersebut dibuat agar kedepannya berdampak lebih baik yaitu agar masyarakat taat membayar pajak tepat waktu tetapi pada pelaksanaannya tidak cukup baik karena pihak Samsat belum bisa menyediakan prosedur yang ditetapkan sehingga hal ini akan mempersusah pelaksanaan proses pelayanan. Kesimpulannya kebijakan tersebut belum berjalan efektif dari proses perencanaan yang dibuat.

PENUTUP

Pihak Samsat dalam penyediaan prosedur dalam proses pelayanan BBN-KB dan lainnya belum bisa menyediakan beberapa bentuk fisik gambar dari prosedur yang ditetapkan. Kebijakan yang dibuat dalam mempermudah proses pelayanan belum terlaksana dengan baik dari proses perencanaan yang dibuat. Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti menyarankan pihak Samsat Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah dalam mempermudah proses pelayanan pelayanan BBN-KB atau laiinya harus menyediakan prosedur secara

transparan yaitu contoh fisik atau gambar prosedur yang ditetapkan oleh pihak Samsat dalam proses pelayanan BBN-KB atau lainnya, sehingga masyarakat akan lebih mudah dalam melengkapi prosedur yang ditetapkan. Peneliti juga menyarankan kebijakan yang akan dibuat seharusnya disiapkan secara matang agar pada pelaksanaannya berjalan dengan baik dan dapat dipertanggung jawabkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2012). *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Indria, N.A. (2018). *Pengaruh Penyajian Laporan Keuangan Daerah dan Aksesibilitas Laporan Keuangan terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Tasikmalaya*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Krina, L.L. (2003). *Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi*. Jakarta: Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Krina, L.L. (2012). *Teori Akuntansi: Perencanaan Pelaporan Keuangan (Ed. 3)*. Yogyakarta: BPFE.
- Maarontong, J.P. (2019). Analisis Efektivitas Penerimaan Pajak Biaya Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah di Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, (7)3. pp.4193-4201. DOI:<https://doi.org/10.35794/emb.a.v7i3.24969>
- Mahmudi. (2019). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Makaluas, O.F & Tinangon, J. (2016). Analisis Penerimaan Pajak Biaya Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah di Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(2). pp. 13-21. DOI: <https://doi.org/10.35794/emba.v4i2.12467>.
- Mardiasmo. (2002). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Peraturan Gubernur Lampung Nomor G /464/ III/.18/ HK/2014 tentang Standar Oprasional Prosedur (SOP) pelayanan PKB dan BBN-KB kantor Samsat se-Provinsi Lampung.
- Rakhmat, M.S. (2018). *Administrasi dan Akuntabilitas Publik*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Trihastuti, R. & Meirinawati. (2014). Pengaruh Penerapan Prinsip Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Surabaya Timur (Studi pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor). *Publika*, 2(3). pp. 1-10.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yustina, I., Kurniawan, R.C., & Indrajat, H. (2019). Pengawasan DPRD pada Badan Pengelolaan Pajak dan Distribusi Daerah Kota Bandar Lampung. *Wacana Publik*, 13(2). pp. 67-77. DOI: <https://doi.org/10.37295/wp.v13i02.34>.