

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

SAMSAT merupakan kepanjangan dari Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap yang memiliki fungsi dan peranan yang penting bagi pemasukan kas Negara. Tujuan dari SAMSAT yang diatur dalam Peraturan Presiden No. 5 Tahun 2015 Pasal 2 yaitu sebagai pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (Ranmor), pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi serta terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan secara informatif. SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Daerah, dan PT. Jasa Raharja yang melaksanakan kegiatan pelayanan dalam satu tempat yang berupa menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke Kas Negara, baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

SAMSAT merupakan kantor pelayanan publik yang mempunyai tugas memberikan standar kualitas pelayanan yang baik, sekurang-kurangnya dapat meliputi Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Produk Pelayanan, Biaya Pelayanan, dan Sarana Prasarana. Kualitas dan kepuasan pelayanan merupakan hal penting dalam memenuhi keinginan atau kebutuhan pengunjung/masyarakat dan akan menjadi salah satu indikator dari keberhasilannya pelayanan publik. Upaya memberikan kepuasan kepada masyarakat, dalam pelayanan dan *service* yang baik, membutuhkan sarana prasarana sebagai pendukung berupa fasilitas ruang, *furniture* dan fasilitas yang mendukung kegiatan pengelola dan pengunjung agar prosedur pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Pelaku kegiatan Kantor SAMSAT terdiri dari pengelola yang merupakan pihak penyedia jasa yang bertanggung jawab untuk melayani segala kebutuhan dan kepentingan pengunjung/masyarakat dan pengunjung merupakan pihak yang menerima layanan dari penyedia layanan. Fungsi pegawai yaitu melakukan kegiatan

untuk melayani sesuai prosedur pelayanan pada Samsat. Prosedur pelayanan dapat dilakukan melalui loket layanan (pendaftaran dan pembayaran) merupakan bagian pelayanan yang dioperasikan oleh pegawai Samsat yang ditugaskan untuk melayani pengunjung. Faktor-faktor yang berperan dalamnya yaitu seperti kinerja pegawai, kebutuhan pegawai, penataan ruang, kapasitas ruang, dan proses pelayanan. Faktor tersebut menjadi perhatian pengunjung dalam menilai kualitas pelayanan publik tersebut serta sangat perlu diperhatikan dalam melakukan pengembangan pelayanan publik.

Peran kinerja pegawai yang baik dapat terlaksana melalui proses yang dilakukan pegawai kepada pengunjung melalui pelayanan yang terjadi di loket pelayanan, yang didukung dengan sarana prasarana yang memadai. Penataan ruang yang tepat sesuai penempatan organisasi kantor agar terlaksananya kegiatan komunikasi yang baik antara kepentingan sesama pegawai dan pegawai dengan pengunjung. Peran kapasitas ruang menjadi faktor yang sangat menjadi perhatian karena dapat mendukungnya proses pelayanan yang ada di kantor. Seperti halnya kantor Samsat Bekasi memiliki target pengunjung wajib pajak yaitu dapat menampung 3000-4000 wajib pajak perbulan, dengan waktu jam operasional melayani 5 jam kerja dengan durasi waktu pelayanan perorang 30-50 menit, dengan target tersebut faktor kapasitas ruang sangat diperhatikan dengan luasan dan fasilitas yang disediakan bagi pengunjung, lalu peran proses pelayanan juga dapat mendukung dari lamanya pelayanan yang berpengaruh dengan kesediaan dan kapasitas ruang yang ada.

Permasalahan yang terjadi pada Kantor SAMSAT Bekasi ini dimulai dengan peran kinerja yang tidak baik karena *layout* pada area kerja yang kurang tepat sesuai standar area kerja, peletakkan perlengkapan dan ruang arsip yang berjauhan sehingga membuat lambannya pelayanan dari pegawai. Selain itu tidak didukungnya penataan ruang kantor yang tidak sesuai dengan organisasi SAMSAT yang berdampak komunikasi antara pegawai kurang baik. Pada sisi lain area kapasitas ruang tunggu yang tidak dapat menampung pengunjung karena kurangnya fasilitas tempat duduk yang berakibat pengunjung menunggu dengan posisi berdiri dan duduk di lantai sehingga membuat ruang menjadi penuh dan tidak teratur. Hal lain dalam penempatan letak loket pelayanan yang tidak sesuai standar operasional prosedur Samsat dan belum adanya alur antrian yang baik pada loket yang berdampak prosedur pelayanan menjadi tidak terlaksana dengan baik dan lamban.

Wilayah Kota Bekasi yang memiliki suhu udara 30° - 32° saat siang hari, pada kantor Samsat Bekasi dengan jumlah pengunjung yang cukup padat di area ruang tunggu dan area pelayanan tidak memaksimalkan sistem udara yang baik, sehingga membuat kualitas udara dan kenyamanan udara dalam ruang menjadi tidak baik bagi pengguna. Selain memenuhi penyelenggaraan prosedur pelayanan yang baik, bangunan gedung Pemerintah diwajibkan untuk sesuai dengan peraturan Undang Undang yang diselenggarakan berlandaskan asas kemanfaatan, keselamatan, keseimbangan, serta keserasian bangunan gedung dengan lingkungannya. Sehingga perlu adanya bangunan gedung hijau (*Green Building*) yang berkelanjutan dengan memenuhi persyaratan bangunan gedung hijau, baik persyaratan administratif maupun persyaratan teknis bangunan gedung hijau yang memiliki kinerja terukur secara signifikan, efisien, sehat, mudah, nyaman, ramah lingkungan, hemat energi dan air, serta sumber daya lainnya (Permen PUPR No. 02, 2015).

Untuk itu perlu diadakannya redesign Kantor Samsat dengan tujuan untuk membuat aktivitas dan pelayanan menjadi efektif dan efisien sesuai dengan prosedur pelayanan bagi pegawai dan pengunjung. Untuk segala aspek yang sudah diatur dalam standar dan peraturan yang ada akan diterapkan untuk bertujuan menjalankan prosedur pelayanan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengunjung wajib pajak.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, permasalahan umum yang telah didapat dari Kantor Samsat Bekasi ini, yaitu:

- a. *Layout* area pelayanan yang belum merespon SOP (Standar Operasional Prosedur) urutan pelayanan dan belum memenuhi standar seperti layouting ruang yang tidak sesuai alur pelayanan yang berdampak pada alur antrian yang tidak teratur.
- b. *Layout* ruang Kantor administrasi yang tidak sesuai dengan struktur organisasi ruang yang berdampak pada kinerja pegawai, dikarenakan *zona* layout ruang antar pegawai yang berjauhan dapat mempengaruhi komunikasi yang kurang baik antar pegawai.
- c. Kurangnya jumlah fasilitas bangku bagi pengunjung pada ruang area tunggu pelayanan yang membuat penumpukkan area ruang tunggu yang tidak teratur.

- d. Pemilihan dan penataan furniture kebutuhan pegawai yang tidak teratur pada ruang Kantor administrasi pegawai yang berdampak terganggunya pada kinerja pegawai.
- e. Penumpukkan pengunjung yang ramai pada area ruang tunggu dan area pelayanan yang menyebabkan kualitas dan kenyamanan udara menjadi kurang baik sehingga mengganggu kesehatan pada pengguna.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada diatas, rumusan masalah yang didapat yaitu sebagai berikut:

- a. Bagaimana menempatkan penataan loket sesuai dengan alur pelayanan standar operasional pelayanan Samsat?
- b. Bagaimana membuat zonasi ruang-ruang yang ada di gedung Samsat Bekasi pada area loket pelayanan, kantor pelayanan, dan kantor administrasi?
- c. Bagaimana menyediakan fasilitas bagi pengunjung di ruang tunggu tanpa mengganggu alur pelayanan pada Samsat Bekasi?
- d. Bagaimana memilih dan menempatkan furniture sesuai dengan kebutuhan pegawai yang dapat membuat kinerja pegawai tidak terganggu?
- e. Bagaimana mengaplikasikan sistem udara yang baik bagi pengguna pada Samsat Bekasi sesuai dengan kriteria dan prinsip pada kategori *GreenShip* Kualitas Udara dan Kenyamanan Udara Dalam Ruang – *Indoor Air Health & Comfort (IHC)*.

### **1.4 Tujuan & Sasaran Perancangan**

Tujuan dari perancangan ini untuk menciptakan pelayanan publik dengan kualitas dan pelayanan yang baik dengan memberikan standar sarana prasarana agar prosedur pelayanan berjalan dengan baik, dengan sasaran sebagai berikut:

- a. Membuat kinerja dan kebutuhan pegawai terlaksana dengan baik dan terpenuhi dengan SOP(Standar Operasional Prosedur) pelayanan.
- b. Membuat penataan ruang layout Kantor secara terorganisir dan berjalan dengan baik.
- c. Menyediakan kapasitas ruang yang dapat menampung pengguna pada area Samsat Bekasi.

- d. Membuat layout loket sesuai mekanisme agar proses pelayanan berjalan dengan teratur dan baik.
- e. Membuat kualitas udara dan kenyamanan udara dalam ruang yang baik bagi pengguna Samsat Bekasi.

## **1.5 Batasan Perancangan**

Batasan-batasan yang harus diperhatikan dalam melakukan perancangan ini yaitu diantaranya adalah:

### **a. Batasan Site Perancangan**

Lokasi berada di Jl. Ir. H. Juanda No.3A, Margahayu, Bekasi Timur, Kota Bekasi, Jawa Barat. Bangunan berada di jalan raya utama dengan site bangunan menghadap ke arah Utara.

- Utara : Jalan Ir. H. Juanda
- Selatan : Pemukiman Warga
- Timur : Mini Market
- Barat : Kantor Dinas Perhubungan

### **b. Batasan Luasan Perancangan**

Luas bangunan Kantor Samsat Bekasi adalah 4.128 m<sup>2</sup> yang terdiri dari 3 lantai yaitu :

- Lantai 1 Area Pelayanan dan Kantor : 1.376m<sup>2</sup>
- Lantai 2 Area Kantor Samsat : 1.376m<sup>2</sup>
- Lantai 3 Area Gudang dan Musholla : 1.376m<sup>2</sup>

### **c. Sasaran Pengguna Perancangan**

Sasaran pengguna Kantor Samsat Bekasi mencakup beberapa pengguna yang terlibat yaitu :

- Pegawai Kantor Samsat (Dispenda, PT. Jasa Raharja, Polri, Bank BJB)
- Pengunjung (masyarakat yang ingin mengurus dan membayar pajak kendaraan)

## **1.6 Metode Perancangan**

Dalam melakukan proses desain, sangat dibutuhkan metode perancangan yaitu dengan cara mengumpulkan data terlebih dahulu. Dalam proses ini sangatlah penting agar proses desain yang akan kita lakukan berjalan dengan baik dan tepat sasaran. Tahap-

tahapan pengumpulan data dilakukan dengan pengumpulan data primer yang terdiri dari Wawancara, Observasi, dan Studi Lapangan. Disamping itu tahap pengumpulan data sekunder juga dilakukan dengan Studi Pustaka, Studi Literature, dan Studi Banding dengan bangunan yang sama.

a. Wawancara

Wawancara adalah tahapan proses yang dilakukan secara langsung dengan cara tanya jawab oleh pelaku yang melakukan kegiatann tersebut. Wawancara yang dilakukan saat di Kantor Samsat Bekasi ini dilakukan dengan 2 pengguna dari Kantor tersebut, yaitu Wajib Pajak atau Pengunjung dan Pegawai atau Staff. Wawancara yang dibahas tentang bagaimana kondisi yang ada di Kantor Samsat tersebut, apakah fenomena yang terjadi adalah keadaan yang sebenarnya dirasakan oleh pengunjung dan pegawai.

b. Observasi

Observasi adalah tahapan proses yang dilakukan dengan cara mengamati langsung apa yang terjadi dari keadaan dan fenomena yang ada. Tahapan kegiatan Observasi ini meliputi aktivitas kegiatan yang terjadi di Kantor Samsat Bekasi, yaitu meliputi antrian pelayanan loket dan area ruang tunggu pelayanan.

c. Studi Lapangan

Studi Lapangan adalah tahapan proses yang dilakukan hampir sama dengan Observasi yaitu mengamati apa yang terjadi dari keadaan dan fenomena yang ada. Fenomena yang terjadi yaitu penumpukkan pada antrian, menyerobotnya pengunjung dalam antrian, dan sebagainya.

d. Dokumentasi

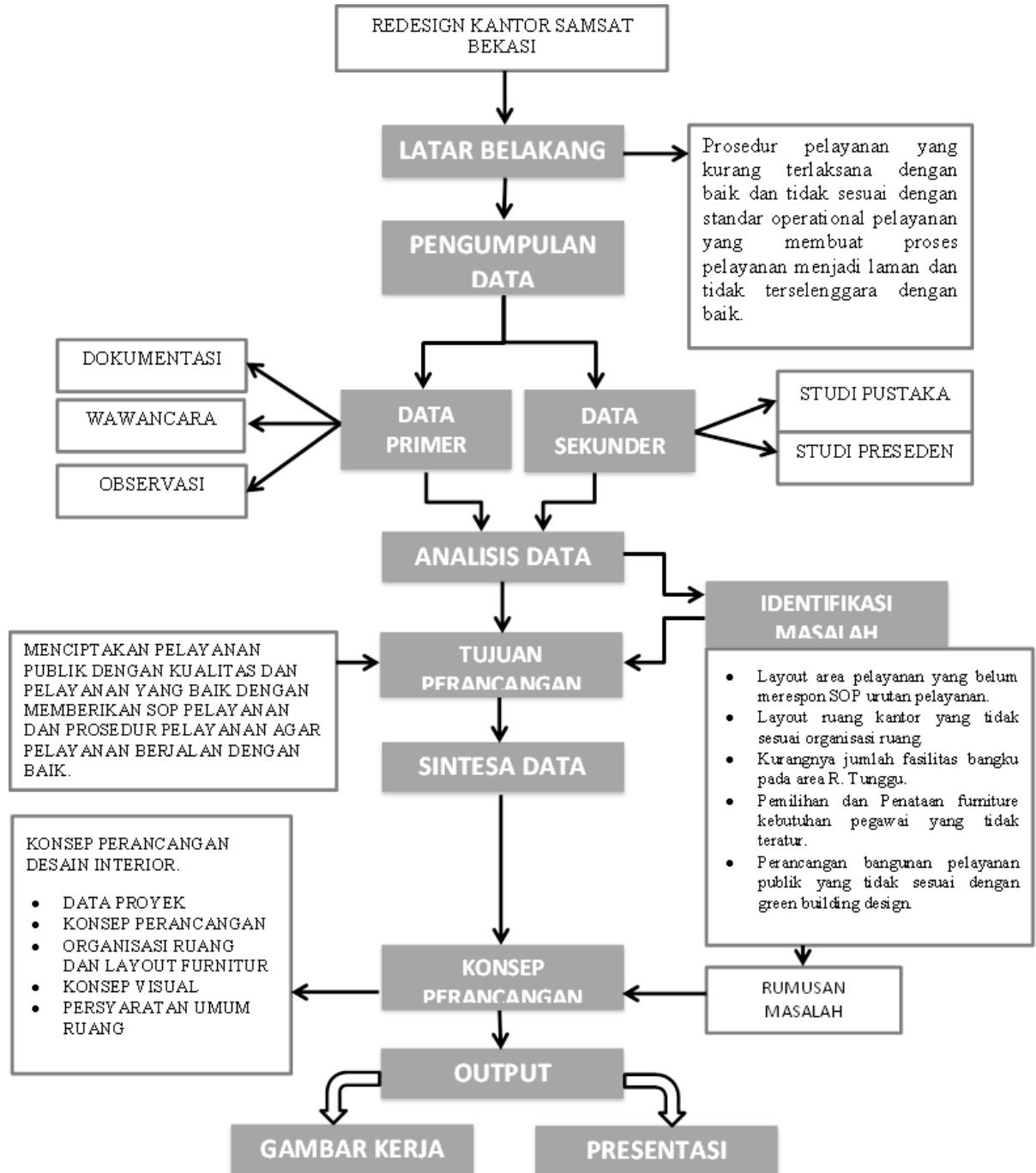
Dokumentasi adalah tahapan proses yang dilakukan dengan mengumpulkan data dengan cara memfoto atau memvideokan keadaann yang terjadi pada Kantor Samsat Bekasi tersebut untuk dijadikan bukti yang nyata. Keadaan yang saya dokumentasikan yaitu dari fenomena yang terjadi yaitu keadaan antrian yang tidak teratur dan ruang tunggu yang sangat penuh dan berantakan.

e. Studi Literatur

Studi Literatur adalah mencari referensi yang relevan sesuai dengan fenomena yang ada dan referensi tersebut dijadikan sebuah acuan dalam tahapan proses

pengkonsepan desain, dan sebagainya. Literatur yang akan dijadikan referensi yaitu dari buku (Teori Antrian, Sistem Antrian, Ergonomi Manusia, dsb), jurnal dan referensi lainnya dari masalah dan fenomena yang ada.

### 1.7 Kerangka Berpikir



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir Perancangan

Sumber: Data Pribadi

## **1.8 Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan pada proposal ini antara lain sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisikan tentang uraian-uraian latar belakang pengangkatan perancangan redesign Kantor Samsat di Kota Bekasi, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan sasaran, ruang lingkup dan batasan masalah, manfaat perancangan, metode perancangan, kerangka berfikir, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : KAJIAN LITERATUR DAN DATA PERANCANGAN**

Berisikan tentang uraian-uraian mengenai kajian literature mulai dari kantor secara umum hingga kantor pelayanan serta kajian literature mengenai pendekatan, analisa studi kasus bangunan sejenisnya, dan analisa data proyek.

### **BAB III : KONSEP PERANCANGAN DESAIN INTERIOR**

Berisikan tentang uraian-uraian tema perancangan, konsep perancangan, organisasi ruang, layout, bentuk, material, warna, pencahayaan dan penghawaan, keamanan pada Kantor Samsat Bekasi.

### **BAB IV : KONSEP PERANCANGAN VISUAL DENAH KHUSUS**

Berisikan tentang uraian-uraian mengenai pemilihan denah khusus, konsep tata ruang, persyaratan teknis ruang dan elemen interior.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Merupakan bagian akhir dari penulisan laporan yang berisi tentang kesimpulan dan saran.