

# PERANCANGAN ULANG AREA PELAYANAN DAN KANTOR ADIMINSTRASI PADA SAMSAT BEKASI

Muhammad Syaifullah, Dr. Djoko Murdowo, MBA, Ahmad Nur Sheha Gunawan, S.T., M.T.  
Program Studi Desain Interior, Universitas Telkom

Email: [ipull31@gmail.com](mailto:ipull31@gmail.com), [djoko@telkomuniversity.ac.id](mailto:djoko@telkomuniversity.ac.id), [ahmadnursheha@gmail.com](mailto:ahmadnursheha@gmail.com)

---

## Abstrak

SAMSAT merupakan kantor pelayanan publik yang diwajibkan untuk dapat melayani pengunjung wajib pajak dengan secara efektif dan efisien. Untuk mencapai efektif dan prima, dapat dilakukan dengan cara memenuhi dan terciptanya kenyamanan dalam pelayanan dengan didukungnya sarana dan prasarana yang terpenuhi. Peletakkan seta alur loket pelayanan menjadi salah satu penyebab permasalahan yang menyebabkan antrian yang tidak berjalan dengan baik sehingga timbulnya pelayanan yang buruk serta lamban, selain itu fasilitas pada area ruang tunggu berupa tempat duduk yang tidak mencakup jumlah pengunjung wajib pajak yang ada pada Kantor Samsat Bekasi. Untuk itu dengan diadakannya perancangan ini bertujuan untuk terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien pada Kantor Samsat Bekasi, dengan mengacu pada perbandingan dengan Kantor Samsat yang ada di Jawa Barat serta mengacu pada literatur peraturan-peraturan yang telah diterbitkan oleh pemerintah dengan dipadukan konsep perancangan yang diterapkan yaitu *Function Follow Form* atau fungsi mengikuti bentuk.

**Kata kunci:** *Kantor, SAMSAT, Efektif, Efisien, Function Follow Form*

## Abstract

SAMSAT is a public service office that is required to be able to serve taxpayer visitors effectively and efficiently. To achieve effective and excellent, can be done by fulfilling and creating comfort in service with the support of facilities and infrastructure that are met. Laying down the service counter is one of the causes of problems that cause queues that do not run well, resulting in poor and slow service, in addition to facilities in the waiting room area in the form of seats that do not cover the number of taxpayer visitors at the Bekasi Samsat Office. For this reason, the holding of this design aims to create an effective and efficient service at the Bekasi Samsat Office, by referring to the comparison with the Samsat Office in West Java and referring to the literature of regulations that have been issued by the government with the integrated design concepts being applied. Function Follow Form or function follows the form.

**Keywords:** *Office, SAMSAT, Effective, Efficient, Function Follow Form*

---

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

SAMSAT merupakan kepanjangan dari Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap, yang memiliki fungsi dan peranan penting bagi pemasukan kas Negara. Tujuan dari SAMSAT yang diatur dalam PerPres No.5, 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 terintegritasi 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 menerbitkan produk berupa 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 pelayanan. Kualitas dan kepuasan pelayanan merupakan hal penting dalam memenuhi kebutuhan pengunjung wajib pajak serta menjadi salah satu indikator dari keberhasilannya pelayanan publik. Faktor – faktor yang berperan pada pelayanan publik Kantor Samsat ini yaitu 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.

Faktor permasalahan yang terjadi pada Kantor Samsat Bekasi ini yaitu peletakkan loket pelayanan yang tidak sesuai dengan standar alur pelayanan yang berdampak pada kurang efektifnya proses pelayanan serta belum adanya sistem antrian yang baik pada pelayanan. Selain itu kurangnya fasilitas berupa bangku pada area tunggu yang berdampak pengunjung menunggu dengan keadaan berdiri dan kadang duduk di lantai area tunggu. Untuk itu perlu diadakannya perancangan ulang pada Kantor Samsat Bekasi ini dengan bertujuan untuk menciptakan loket pelayanan yang tepat agar terciptanya proses pelayanan yang efektif dan efisien serta menyediakan fasilitas-fasilitas yang diperlukan terutama pada area ruang tunggu yang berupa bangku bagi pengunjung wajib pajak. Manfaat dari perancangan ini diharapkan agar pengunjung wajib pajak dapat melakukan aktivitas pelayanan yang nyaman, efektif dan efisien pada Kantor Samsat Bekasi.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah pada perancangan ini adalah sebagai berikut:

- a. Layout loket pada area pelayanan yang belum merespon SOP (Standar Operasional Prosedur) urutan alur pelayanan yang berdampak pada alur antrian yang tidak teratur dan terjadinya penumpukkan antrian.
- b. Layout ruang kantor administrasi yang tidak sesuai dengan struktur organisasi ruang yang berdampak pada kinerja pegawai yang tidak efektif dan efisien, dikarenakan zona layout ruang antar pegawai yang berjauhan dapat mempengaruhi komunikasi yang kurang baik antar pegawai.
- c. Kurangnya jumlah fasilitas bangku bagi pengunjung wajib pajak pada area tunggu pelayanan yang membuat penumpukkan pada area tunggu yang tidak teratur.
- d. Pemilihan dan penataan furniture kebutuhan pegawai yang tidak teratur pada ruang tunggu kantor administrasi yang berdampak terganggunya pada alur kinerja pegawai.
- e. Penumpukkan pengunjung yang ramai pada area pelayanan yang menyebabkan kualitas dan kenyamanan udara menjadi kurang baik sehingga mengganggu kesehatan pada pengunjung.

## 1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada perancangan ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana menempatkan penataan loket sesuai dengan alur pelayanan standar operasional pelayanan Samsat?
- b. Bagaimana membuat zonasi ruang-ruang yang ada pada Kantor Samsat Bekasi pada area loket pelayanan, kantor pelayanan dan kantor administrasi?
- c. Bagaimana menyediakan fasilitas bagi pengunjung pada area tunggu tanpa mengganggu alur pelayanan pada Kantor 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 Kantor Samsat Bekasi sesuai dengan kriteria dan prinsip pada kategori *GreenShip* Kualitas udara dan Kenyamanan Udara Dalam Ruang – *Indoor Air Health & Comfort (IIHC)*.

#### 1.4 Tujuan dan Sasaran Perancangan

Tujuan dari perancangan ini yaitu untuk menciptakan pelayanan publik dengan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien dengan memberikan standar sarana prasarana yang terpenuhi 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 pelayanan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) agar proses pelayanan berjalan dengan teratur dan baik.
- c. Membuat penataan ruang layout kantor secara terorganisir dan berjalan dengan baik.
- d. Menyediakan sarana dan prasarana yang tepat sesuai dengan jumlah pengunjung pada area tunggu.
- e. Membuat kualitas udara dan kenyamanan udara dalam ruang yang baik bagi pengguna pada Kantor Samsat Bekasi.

#### 1.5 Batasan Perancangan

Adapun beberapa batasan perancangan pada perancangan ulang area pelayanan dan kantor administrasi pada Samsat Bekasi ini yaitu sebagai berikut:

- a. Luasan perancangan  
Bangunan pada Kantor Samsat Bekasi ini memiliki luasan 4.128 m<sup>2</sup> yang terdiri dari 3 lantai.
- b. Lokasi perancangan  
Kantor Samsat Bekasi terletak di Jl. Ir. H Juanda No. 3A, Margahayu, Bekasi Timur, Kota Bekasi, Jawa Barat.
- c. Batasan ruang  
Berikut adalah ruang atau area yang akan di rancang, yaitu sebagai berikut:
  - Area loket pelayanan
  - Area tunggu pelayanan
  - Area Resepsionis
  - Area Fotocopy
  - Area Baca

## 2. Kajian Pustaka dan Data Perancangan

### 2.1 Definisi SAMSAT

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan suatu sistem administrasi yang dibentuk oleh Pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa pengurusan kendaraan bermotor (Ranmor) yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu tempat atau gedung. Berdasarkan instruksi bersama 3 Menteri

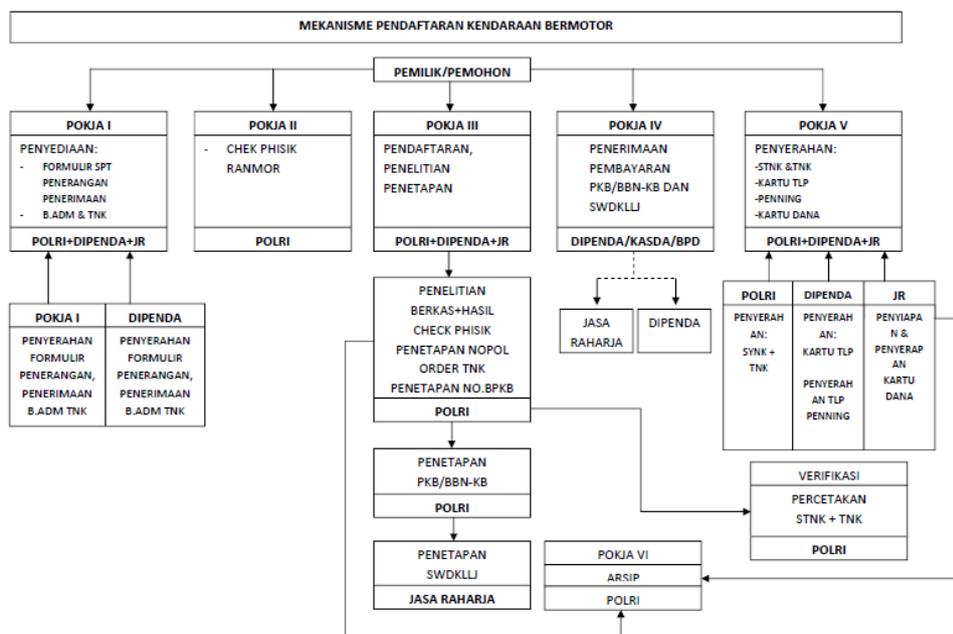
Indonesia, yaitu Menteri Dalam Negeri (Mendagri), Menteri Pertahanan dan Keamanan (Menhamkam), dan Menteri Keuangan (Menkeu) No. Pol. KEP/13/XII/1976, No.KEP-1693/MK/IV/12/1976 No. 311 Tahun 1976, Samsat merupakan suatu sistem kerjasama terpadu yang terdiri dari 3 instansi yaitu Dinas Pendapatan Daerah, Polri, Jasa Raharja, dan Bank BJB dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara yang dilaksanakan pada satu kantor. Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi untuk mengecek kebenaran Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Dinas Pendapatan Daerah memiliki fungsi untuk menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Jasa Raharja memiliki fungsi untuk mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan Bank BJB memiliki fungsi untuk bertindak sebagai kasir yang menerima uang pembayaran pajak kendaraan-kendaraan bermotor dari pada Wajib Pajak.

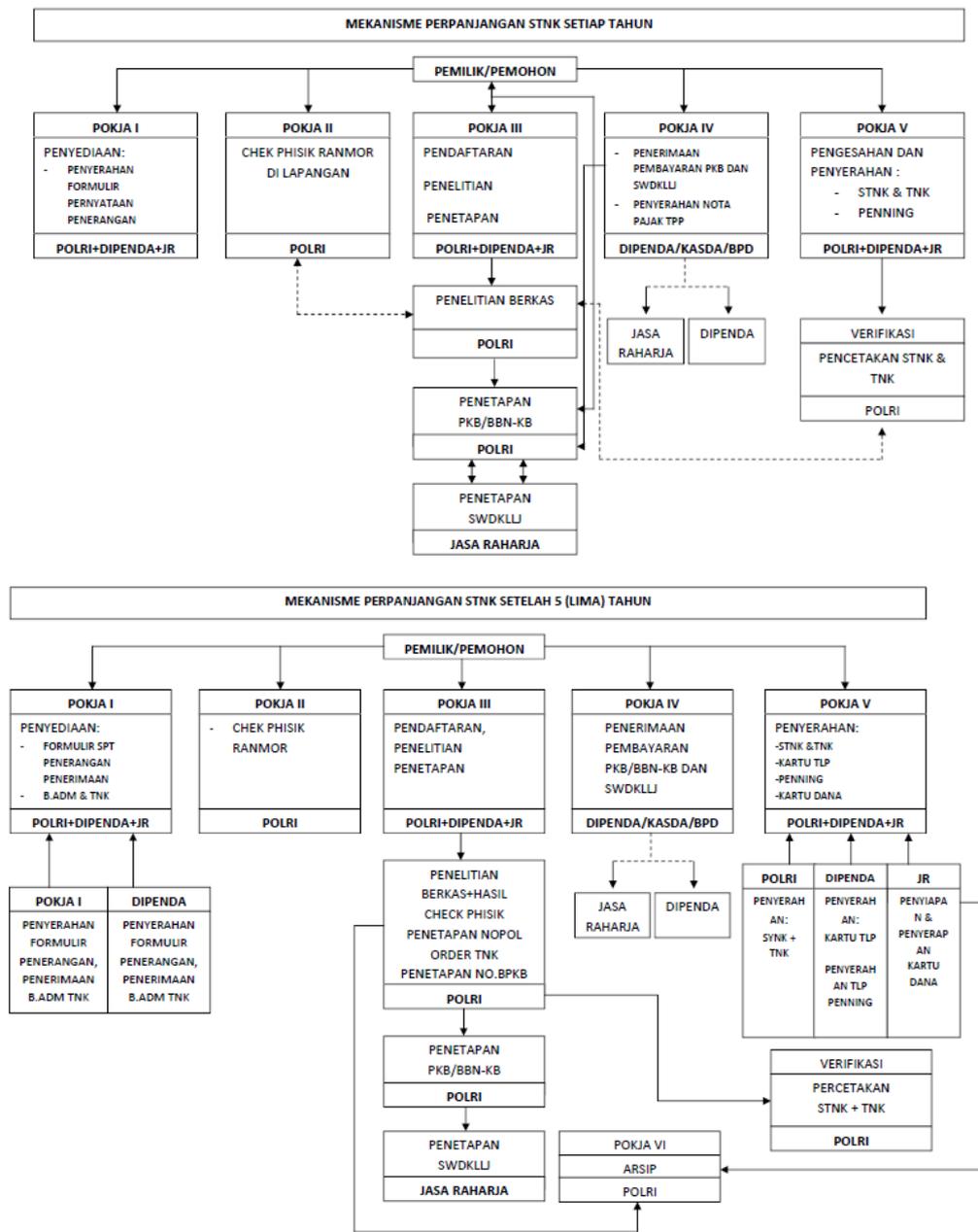
**2.2 Standar Operasional Prosedur SAMSAT**

a. Menurut Perpres No. 5, 2015 tentang penyelenggaraan SAMSAT dalam fasilitas Kantor Samsat sekurang-kurangnya terdiri atas:

- Ruang koordinator Samsat.
- Ruang Kepala Unit Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi.
- Ruang Badan Usaha.
- Ruang pelayanan Samsat.
- Ruang pelayanan konsultasi dan informasi.
- Ruang pelayanan pengaduan.
- Ruang sistem informasi dan teknologi.
- Ruang pengamanan dan pengawasan internal Kantor Bersama Samsat.
- Ruang pemeriksaan cek fisik Ranmor.
- Ruang pencetakan TNKB atau workshop TNKB.

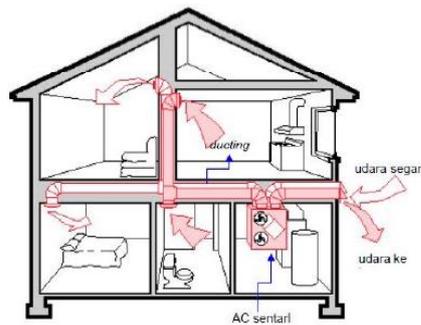
b. Mekanisme Pelayanan SAMSAT





**2.3 Pertukaran Udara Menggunakan Air Conditioner (AC)**

AC merupakan sebuah alat yang digunakan untuk memelihara serta mengkondisikan kualitas udara pada suatu ruang agar terciptanya kenyamanan pada temperatur atau suhu, kebersihan dan kelembapan udara dalam ruang. Apabila pada suatu ruang terjadi temperatur tinggi, maka panas yang diambil agar temperatur turun disebut dengan pendinginan. Sebaliknya ketika disuatu ruang dengan temperatur rendah, maka panas yang diberikan agar temperatur naik disebut pemanasan.



**Gambar 2.1** Sistem Aliran Udara Menggunakan AC Central  
Sumber: *Google*

### 3. Konsep Perancangan Desain

#### 3.1 Tema Perancangan

Tujuan dari perancangan ulang area pelayanan dan kantor administrasi pada Samsat Bekasi ini yaitu mengutamakan dan menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien, seperti pada visi dari Kantor Samsat Bekasi ini yaitu “Terwujudnya Pelayanan Prima Demi Kepuasan Masyarakat”. Kepuasan masyarakat sebagai indikator pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang prima, dapat didukung dengan aktivitas dan kinerja pegawai sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat yang berupa faktor lingkungan kerja yang baik. Faktor lingkungan kerja yang baik dapat berupa sarana serta prasarana yang terpenuhi bagi pegawai maupun pengunjung dan aluran yang tepat sesuai dengan mekanisme atau standar pelayanan. Untuk itu tema yang akan dimunculkan yaitu “Optimalisasi” yang dimaksud adalah optimalisasi dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung wajib pajak dengan didukung dengan penempatan letak loket pada area pelayanan yang sesuai dengan alur yang berurutan dan mekanismenya serta menyediakan sarana prasarana yang tepat sesuai dengan kebutuhan.

#### 3.2 Capaian Suasana

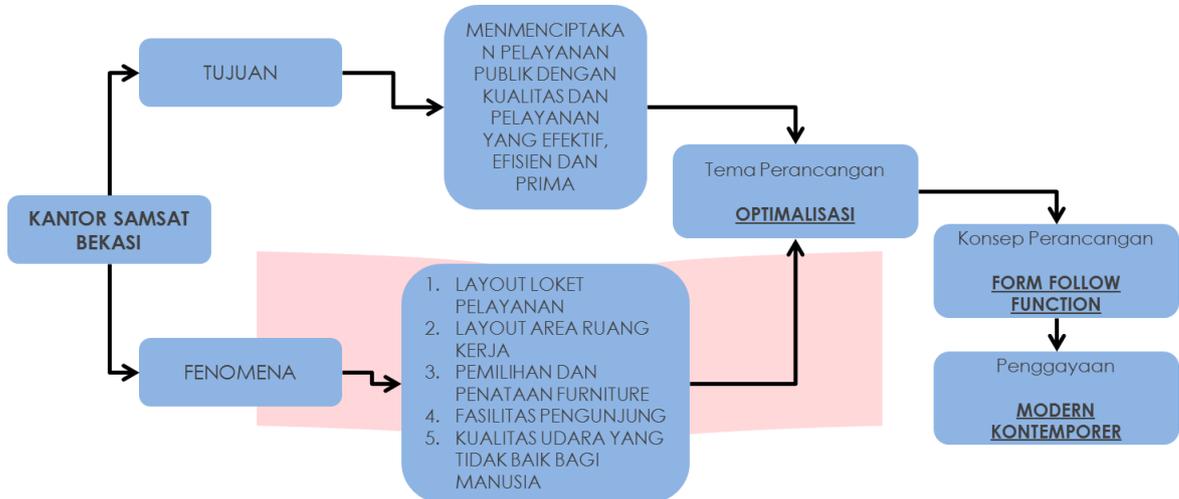
Suasana yang ingin dihadirkan pada Kantor Samsat Bekasi ini adalah suasana yang mampu mendukung terciptanya pelayanan yang optimal serta efektif dan efisien dalam aktivitas pelayanan serta aktivitas kerja pada pegawai. Suasana-suasana yang ingin ditonjolkan yaitu ada pada area pelayanan serta area kerja loket pelayanan, area-area tersebut merupakan area yang sangat menonjol dan merupakan aktivitas yang paling sibuk. Untuk mendukungnya suasana tersebut, akan diberikan sentuhan gaya interior yang modern kontemporer yang diaplikasikan melalui permainan bentuk dan warna yang akan diterapkan pada elemen-elemen interior, akan tetapi tetap menampilkan warna ciri khas atau identitas Samsat Jawa Barat.



**Gambar 3.1** Suasana Kantor Modern Kontemporer  
Sumber: *Google*

### 3.3 Konsep Perancangan Umum

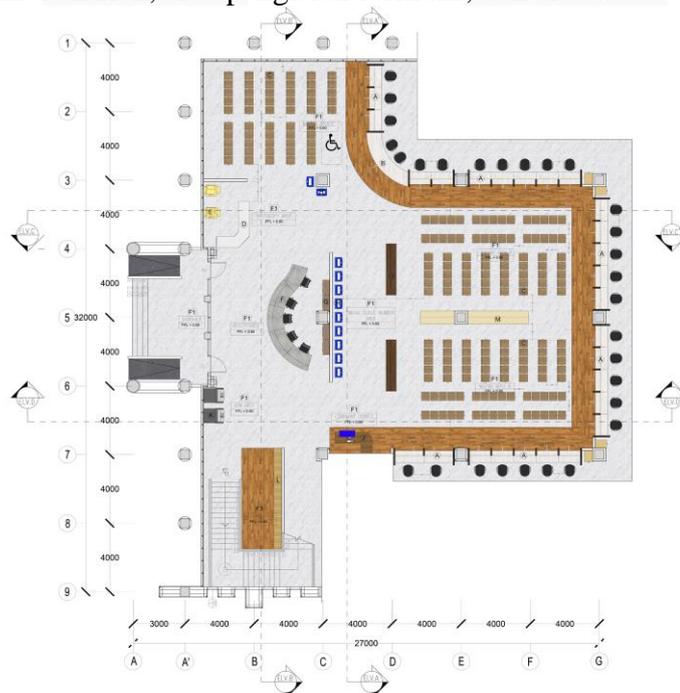
Konsep yang akan diterapkan pada perancangan ini adalah “*Form Follow Function*” yang artinya bentuk mengikuti fungsi, penerapan konsep tersebut diaplikasikan lebih kepada permasalahan utama yaitu pada bentuk layout atau penempatan letak loket pelayanan dan tata letak area kerja pelayanan sesuai dengan fungsi atau mekanisme alur pelayanan Samsat.



Gambar 3.2 Mind Mapping Konsep Perancangan  
Sumber: Data Pribadi

### 4. Konsep Perancangan Denah Khusus

Pada perancangan ini akan memilih denah khusus di area pelayanan yang terletak pada lantai dasar, pemilihan denah khusus tersebut karena merupakan area utama serta area yang menjadi permasalahan pada eksisting. Pada area pelayanan terbagi menjadi beberapa area lagi, seperti area loket pelayanan, area tunggu, area resepsionis, area fotocopy, area pengambilan nomor antrian, area pengisian formulir, dan area baca.



Gambar 4.1 Layout Perancangan Denah Khusus  
Sumber: Data Pribadi

#### 4.1 Konsep Penataan Ruang

Dalam penataan area-area pada pelayanan Samsat Bekasi ini sesuai dengan alur masuknya pengunjung dari pintu masuk dengan beberapa masing-masing fungsi pelayanan. Awal setelah pintu masuk, pengunjung akan menuju ke arah resepsionis untuk bertanya kepada petugas serta pengecekan kelengkapan berkas-berkas yang harus dilengkapi. Setelah pengunjung melengkapi berkas-berkas, pengunjung akan menuju ke area pengambilan nomor antrian di belakang resepsionis dan mengisi formulir pendaftaran di area pengisian formulir yang disediakan. Akan tetapi jika pengunjung belum memenuhi kelengkapan berkas-berkas yang harus dibawa, pengunjung akan di arahkan oleh petugas ke area photocopy yang terletak dekat dengan area resepsionis.



**Gambar 4.2** Suasana Area Resepsionis  
Sumber: Data Pribadi



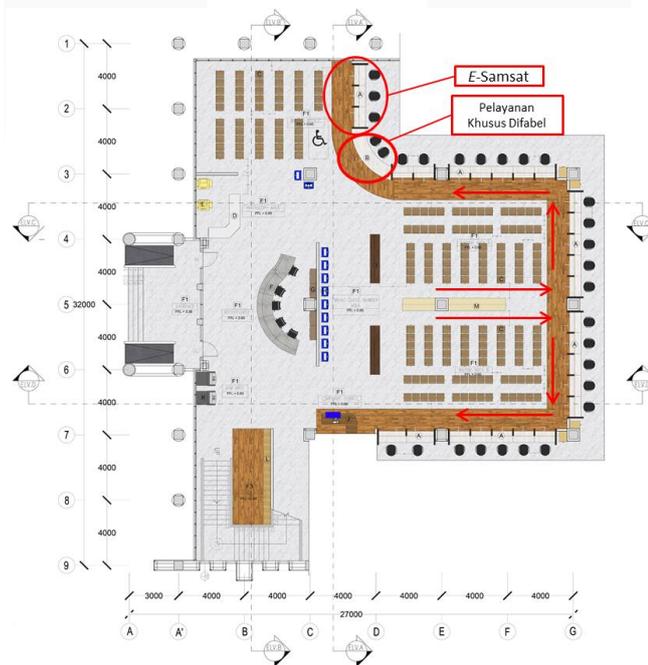
**Gambar 4.3** Suasana Area Pengambilan Nomor Antrian  
Sumber: Data Pribadi

Setelah itu pengunjung akan melakukan proses pelayanan pada loket progresif sesuai dengan proses pelayanan yang dilakukan. Proses pelayanan perpanjang 1tahunan berbeda tempat dan alurnya dengan area proses pelayanan perpanjang 5tahunan.



**Gambar 4.4** Suasana Area Pelayanan Perpanjang 1tahunan dan 5tahunan  
 Sumber: Data Pribadi

Berikut adalah alur sirkulasi pengunjung pada proses pelayanan 1tahunan dan 5tahunan, dimulai setelah pengisian formulir.



**Gambar 4.5** Alur Sirkulasi Pengunjung Perpanjang 1tahunan dan 5tahunan  
 Sumber: Data Pribadi

Untuk proses pelayanan bagi pengunjung yang ingin melakukan perpanjang 1tahunan melalui *Online* tersedia pada loket pelayanan khusus *E-Samsat*, pada bagian pelayanan *E-Samsat* dipisahkan areanya agar tidak terjadinya penumpukan pada suatu area dan tidak

mbingungkan bagi pengunjung. Selain itu juga loket pelayanan khusus difabel atau lansia di tempatkan di depan atau dekat dengan pintu masuk agar alur sirkulasinya mudah dijangkau oleh pengunjung difabel atau lansia.



**Gambar 4.6** Suasana Area Pelayanan *E-Samsat* dan Loket Khusus Difabel  
Sumber: Data Pribadi

Selain itu pada area pelayanan pada Samsat Bekasi ini menyediakan area pojok baca sebagai ruang pendukung yang bertujuan ketika pengunjung yang bosan saat menunggu bisa melakukan kegiatan membaca buku dan memberikan edukasi kepada pengunjung melalui media buku.

## 5. Kesimpulan

Dalam perancangan ulang area pelayanan dan kantor administrasi pada Samsat Bekasi ini terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil yaitu:

- a. Dalam mendesain tata letak loket pelayanan agar terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien dapat dilakukan secara pengelompokan beberapa fungsi pelayanan yaitu area pelayanan 1 tahunan, area pelayanan 5 tahunan, area pelayanan ranmor baru, area pelayanan samsat online dan area pelayanan bpkb.
- b. Selain menempatkan tata letak menjadi beberapa kelompok, membuat urutan loket pelayanan sesuai dengan alur pelayanan agar menciptakan alur pelayanan yang secara berurutan yang efektif dan efisien.
- c. Pengadaan furniture berupa kursi tunggu sesuai dengan kebutuhan wajib pajak yang datang setiap harinya, yaitu menggunakan rumus sepertiga dikalikan dengan total pengunjung terbanyak dalam sehari.
- d. Penggunaan penghawaan buatan seperti AC Centrl dijadikan penghawaan utama sebagai sistem pengkondisian udara yang baik bagi pengguna dengan penempatan dan kebutuhan kapasitas yang sesuai dan tepat.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
2. Standar Operasional Prosedur Nomor Dokumen: SOP-BID REGIDENT-/I/2015 Tentang Pelayanan Penerbitan STNK Pada Samsat
3. Peraturan Menteri Pembangunan Umum Nomor 29 Tahun 2006 Tentang Pedoman Persyaratan Teknis Bangunan Gedung
4. Peraturan Menteri Pembangunan Umum Nomor 30 Tahun 2006 Tentang Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung dan Lingkungan
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 Tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintahan Daerah
6. Keputusan Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri, dan Menteri Keuangan Nomor 29 Tahun 1999 Tentang Prosedur Persyaratan Pengurusan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor
7. Prosedur Persyaratan Pengurusan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor
8. Jurnal Intra Volume 1 Nomor 2 Tahun 2013
9. Jurnal Penelitian Perhubungan Udara Volume 38 Nomor 2 Juni Tahun 2012