

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DI SAMSAT RUMBAI
KOTA PEKANBARU**

Fitri Nurul Anggraini¹, Dea Amianda², Elly Niel Waty³

1)2)3) Jurusan Administrasi Publik/ Universitas Lancang Kuning, Riau
fn652006@gmail.com, Amiandea@gmail.com, nielwaty@gmail.com

Abstrak

Studi ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) di SAMSAT Rumbai, Kota Pekanbaru, dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, khususnya pada pengelolaan pajak kendaraan bermotor. Latar belakang penelitian ini didasari oleh kebutuhan untuk mengatasi berbagai kendala yang sering muncul dalam proses pelayanan manual, seperti antrian panjang dan kesalahan data. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini mencakup teori implementasi kebijakan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIM di SAMSAT Rumbai berhasil meningkatkan kecepatan layanan, akurasi data, dan transparansi, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan dalam implementasi, seperti kesenjangan literasi digital dan masalah keamanan data. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa meskipun SIM memiliki potensi besar untuk meningkatkan pelayanan publik, perhatian harus diberikan pada tantangan yang ada untuk memastikan keberhasilan dan keberlanjutan sistem tersebut.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Manajemen Pelayanan, Samsat

Abstract

This study aims to analyze the implementation of the Management Information System (SIM) at SAMSAT Rumbai, Pekanbaru City, in improving the efficiency and effectiveness of public services, especially in the management of motor vehicle taxes. The background to this research is based on the need to overcome various obstacles that often arise in manual service processes, such as long queues and data errors. The research method used is a descriptive qualitative approach, with data collection techniques through interviews, observation and documentation. The theory used in this research includes the theory of public policy implementation. The research results show that the implementation of SIM at SAMSAT Rumbai has succeeded in increasing service speed, data accuracy and transparency, which contributes to increasing community satisfaction. However, this research also identified challenges in implementation, such as digital literacy gaps and data security issues. The conclusions of this research confirm that although SIM has great potential to improve public services, attention must be paid to existing challenges to ensure the success and sustainability of the system..

Keywords : Information Systems, Service Management, Samsat

PENDAHULUAN

SAMSAT (Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap) adalah unit layanan publik di

Indonesia yang bertugas dalam pengelolaan administrasi kendaraan bermotor serta pemungutan pajak kendaraan. SAMSAT berfungsi sebagai satu pintu untuk menyelesaikan berbagai urusan terkait kendaraan, termasuk pendaftaran, perpanjangan, dan pembayaran pajak kendaraan (Tama & Widiyanto, 2023).

SAMSAT biasanya menerapkan sistem pelayanan terpadu yang mengintegrasikan berbagai aspek administrasi, sehingga masyarakat dapat menyelesaikan semua urusan terkait kendaraan di satu lokasi (Febiana & Syamsudin, 2023). Dalam beberapa tahun terakhir, banyak SAMSAT yang mulai mengimplementasikan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi layanan, seperti sistem online untuk pendaftaran dan pembayaran pajak kendaraan.

Di tengah kemajuan teknologi informasi yang pesat, sektor publik, khususnya pelayanan pemerintah, dituntut untuk beradaptasi dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Salah satu instansi pemerintah yang memiliki peran vital dalam administrasi kendaraan bermotor dan pemungutan pajak adalah Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) (Sari & Frinaldi, 2023). Samsat tidak hanya bertugas untuk memfasilitasi pendaftaran dan pengurusan pajak kendaraan, tetapi juga berperan dalam menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan negara. Di Pekanbaru, khususnya di Samsat Rumbai, tuntutan akan layanan yang cepat, efisien, dan transparan semakin meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah kendaraan dan kompleksitas peraturan perpajakan.

Implementasi dalam konteks kebijakan publik berarti menerapkan, melaksanakan, dan mempraktikkan suatu kegiatan (Putra & Nangameka, 2018). Ketika kegiatan ini terkait dengan pemerintah, maka ia termasuk dalam kategori kegiatan publik (public policy). Teori implementasi kebijakan publik yang diusulkan oleh George C. Edwards III, sebagaimana dibahas dalam karya Roring et al. (2021:3), dikenal dengan nama “Direct and Indirect Impact on Implementation”. Teori ini dituangkan dalam bukunya yang berjudul “Implementing Public Policy”. Dalam pendekatan yang diperkenalkan oleh Edwards III, terdapat empat indikator kunci yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan publik diantaranya pertama Komunikasi Keberhasilan implementasi kebijakan masyarakat sangat bergantung pada sejauh mana penerima kebijakan memahami apa yang harus dilakukan. Tujuan dan sasaran dari kebijakan harus disampaikan dengan jelas kepada kelompok sasaran agar dapat meminimalisir distorsi dalam implementasi (Sawir & Idris, 2024). Jika kelompok sasaran

tidak mengetahui atau tidak memahami tujuan dan sasaran kebijakan tersebut, kemungkinan akan muncul resistensi dari mereka. kedua sumber daya, sumber daya ini dapat berupa sumber daya manusia, yaitu para implementor, serta kompetensi finansial. Keberadaan sumber daya yang cukup merupakan faktor krusial untuk memastikan bahwa kebijakan tidak hanya menjadi dokumen di atas kertas, tetapi juga dapat direalisasikan secara efektif. Ketiga disposisi, disposisi merujuk pada karakter dan sifat yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, dan sikap demokratis. Implementor yang memiliki disposisi positif cenderung dapat menjalankan kebijakan sesuai dengan harapan pembuat kebijakan. Sebaliknya, jika implementor mempunyai pandangan atau sikap yang berbeda dengan pembuat kebijakan, hal ini dapat mengakibatkan ketidak efektifan dalam proses implementasi. Terakhir struktur birokrasi, struktur organisasi yang bertanggung jawab atas implementasi kebijakan memiliki pengaruh signifikan terhadap hasil implementasi tersebut (Sitorus et al., 2025). Salah satu aspek penting dalam struktur organisasi adalah adanya prosedur operasional standar (standard operating procedures atau SOP). SOP berfungsi sebagai panduan bagi setiap implementor dalam melaksanakan tugas mereka. Namun, struktur organisasi yang terlalu rumit dapat melemahkan pengawasan dan menyebabkan munculnya red tape, yaitu prosedur birokrasi yang berbelit-belit. Situasi ini, pada gilirannya, dapat mengakibatkan kurangnya fleksibilitas dalam aktivitas organisasi.

Di Indonesia, pengelolaan dan pemungutan pajak kendaraan bermotor diatur oleh berbagai peraturan perundang-undangan. Salah satu yang menjadi landasan hukum utama adalah Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Pratama, 2017). Undang-undang ini memberikan wewenang kepada pemerintah daerah untuk menetapkan peraturan terkait pajak kendaraan, termasuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Dengan adanya undang-undang ini, pemerintah daerah dapat melakukan pengaturan yang lebih spesifik mengenai objek pajak, tarif, dan prosedur pemungutan. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2007 juga menjadi acuan penting dalam pengaturan pajak kendaraan bermotor. Peraturan ini menjelaskan lebih lanjut tentang ketentuan dan tata cara pemungutan PKB, termasuk kewajiban pelaporan dan konsekuensi hukum untuk wajib pajak yang tidak patuh. Melalui peraturan ini, diharapkan adanya kepastian hukum dalam proses pemungutan pajak.

Di tingkat daerah, Kota Pekanbaru memiliki Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011

tentang Pajak Kendaraan Bermotor (Monika & Meilani, 2023). Perda ini mengatur secara rinci tentang pajak kendaraan bermotor, mencakup tarif pajak, objek pajak, dan prosedur pemungutan. Selain itu, terdapat juga Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2012 yang merupakan perubahan atas Perda sebelumnya, yang mengatur tentang penyesuaian tarif dan ketentuan pemungutan serta penagihan pajak kendaraan bermotor. Sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2016 mengatur tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor (Isawati et al., 2022). Peraturan ini menjelaskan mekanisme pembayaran PKB dan BBNKB di SAMSAT Pekanbaru, termasuk penggunaan aplikasi atau sistem pembayaran online yang memudahkan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Samsat Rumbai sebagai salah satu unit pelayanan di Kota Pekanbaru memiliki tanggung jawab besar dalam pengelolaan administrasi kendaraan bermotor, yang mencakup Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan penerbitan dokumen kendaraan.

Melihat kondisi antrean yang sering kali panjang dan waktu tunggu yang lama, implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) menjadi solusi strategis untuk meningkatkan efisiensi layanan. SIM adalah sistem yang dirancang untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi guna mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengendalian dalam suatu organisasi (Jotopurnomo & Mangoting, 2013). Sistem ini tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasi organisasi tetapi juga memberikan manfaat seperti pengurangan waktu pemrosesan data, peningkatan transparansi, dan penyediaan laporan yang akurat dan real-time. Dalam konteks pelayanan publik, SIM dapat diimplementasikan melalui platform digital untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan tanpa harus menunggu lama. Namun, keberhasilan penerapannya juga bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi, pelatihan sumber daya manusia, penerimaan masyarakat terhadap perubahan sistem serta membantu manajer dalam merencanakan, mengorganisir, dan mengontrol berbagai kegiatan yang dilakukan dalam organisasi tersebut. O'Brien dan Marakas (2009) mengartikan Sistem Informasi Manajemen sebagai "sistem yang dirancang untuk menyediakan informasi yang diperlukan untuk manajemen dalam merencanakan, mengorganisir, mengendalikan, dan mengambil keputusan." Definisi ini menekankan fungsi SIM dalam mendukung berbagai

aktivitas manajerial (Sakti & Dwihanus, 2023).

Sistem Informasi Manajemen yang diterapkan di Samsat Rumbai bertujuan untuk mempercepat alur pelayanan dan meningkatkan akurasi data. Dengan penerapan teknologi seperti aplikasi pembayaran pajak secara online dan pengintegrasian data dengan sistem administrasi lainnya, diharapkan masyarakat dapat menikmati kemudahan dalam mengurus segala hal terkait kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh Rahardjo dan Setiawan (2021) menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, mengurangi antrian, dan mempercepat waktu layanan. Di sisi lain, penelitian oleh Iskandar et al. (2020) menyebutkan bahwa kendala seperti kurangnya infrastruktur dan ketidakpahaman pegawai terhadap sistem baru dapat menghambat efektivitas SIM.

Penerapan SIM di Samsat Rumbai diharapkan dapat mengurangi waktu proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, tantangan dalam implementasi sistem baru ini tidak bisa diabaikan. Resistensi dari pegawai terhadap perubahan, kurangnya pemahaman mengenai sistem baru, serta kebutuhan akan pelatihan yang memadai menjadi isu penting yang harus diatasi. Oleh karena itu, penelitian ini akan menganalisis secara mendalam efektivitas implementasi SIM di Samsat Rumbai dan bagaimana dampaknya terhadap efisiensi pelayanan kepada masyarakat.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali pemahaman yang mendalam mengenai fenomena sosial dan perilaku manusia (Putri et al., 2022). Sebagaimana disampaikan oleh Bogdan dan Biklen (1992), penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata, baik tertulis maupun lisan, yang diperoleh dari orang-orang serta perilaku yang diamati. Fokus dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi makna, konsep, definisi, karakteristik, serta deskripsi terkait fenomena yang terjadi. Moleong (2017) juga menekankan bahwa tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena secara holistik melalui deskripsi berlandaskan kata-kata (Zed, 2020).

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang beralamat di Jl. Paus No. 32f, Limbungan Baru, Kec. Rumbai Pesisir, Kota Pekanbaru, Riau 28266. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansinya dengan

implementasi sistem informasi manajemen dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, terutama dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor. Sumber data dalam penelitian ini mencakup data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan Bapak Sonny Azhari SE, Kepala UPT SAMSAT Rumbai; Jhoni Aldrin Rosya SE, Kepala TU di SAMSAT Rumbai; serta beberapa staf yang berperan dalam pengelolaan sistem informasi manajemen. Selain itu, data primer juga diperoleh melalui observasi langsung di lapangan untuk menganalisis bagaimana sistem informasi tersebut diterapkan dalam pelayanan sehari-hari.

Di sisi lain, data sekunder dikumpulkan melalui kajian dokumen, termasuk laporan tahunan SAMSAT Rumbai, kebijakan pemerintah terkait, serta literatur yang relevan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup wawancara mendalam untuk mendapatkan informasi dari informan utama, observasi langsung di lokasi penelitian untuk melihat implementasi sistem informasi, serta dokumentasi untuk memperoleh data dari sumber-sumber tertulis.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis konten. Menurut Krippendorff (2004), analisis konten adalah teknik yang digunakan untuk menafsirkan makna dari teks, dokumen, atau bentuk komunikasi lain yang relevan dengan penelitian. Dalam konteks penelitian ini, analisis konten digunakan untuk mengidentifikasi tema dan pola yang muncul dari hasil wawancara, observasi, dan dokumen yang dikumpulkan. Dengan teknik ini, peneliti dapat memahami lebih dalam bagaimana sistem informasi manajemen di SAMSAT Rumbai berkontribusi terhadap efisiensi pelayanan, serta menemukan isu atau kendala yang mungkin terjadi dalam proses implementasinya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Penelitian ini, penulis menggunakan teori Edward untuk menjawab problematika masalah yang ada. Maka hasil penelitian berdasarkan indicator teori Edward adalah:

1. Komunikasi

Implementasi komunikasi dalam Sistem Informasi Manajemen (SIM) di Samsat Rumbai memiliki dampak yang signifikan tidak hanya pada internal organisasi tetapi juga kepada masyarakat yang menjadi pengguna layanan. Komunikasi yang efektif berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan pihak pemerintah dengan masyarakat, sehingga memastikan

bahwa setiap informasi yang diberikan dapat diakses dan dimaknai dengan tepat.

Salah satu langkah awal yang diambil oleh Samsat Rumbi adalah melakukan sosialisasi mengenai SIM kepada masyarakat. Kegiatan sosialisasi ini penting untuk memberikan pemahaman yang jelas tentang sistem yang baru diterapkan. Lewat berbagai platform komunikasi, termasuk media sosial, website resmi, dan penyebaran brosur di lokasi-lokasi strategis, Samsat Rumbi berusaha untuk memperkenalkan SIM secara komprehensif. Dengan cara ini, masyarakat bisa memahami manfaat dari SIM dan prosedur yang harus dilalui untuk mendapatkan layanan. Misalnya, informasi tentang pendaftaran kendaraan baru, pengurusan pembayaran pajak, dan syarat-syarat yang dibutuhkan dijelaskan secara rinci. Ketika masyarakat mengetahui langkah-langkah yang harus diambil, mereka dapat mempersiapkan diri sebelum datang ke Samsat, yang mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dan mempercepat proses layanan.

Komunikasi dua arah juga menjadi aspek penting dalam implementasi SIM. Samsat Rumbi menyediakan berbagai saluran bagi masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan atau keluhan. Misalnya, melalui hotline atau aplikasi pesan, masyarakat bisa langsung berinteraksi dengan petugas dan mendapatkan jawaban atas pertanyaan mereka. Keberadaan saluran komunikasi ini membantu menciptakan rasa saling percaya antara masyarakat dan instansi pemerintah. Ketika masyarakat merasa bahwa suara mereka didengar, mereka lebih cenderung untuk aktif menggunakan layanan yang disediakan. Ini juga meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan, karena mereka merasakan dukungan dari pihak Samsat dalam menyelesaikan masalah yang mereka hadapi.

Kejelasan informasi dalam prosedur layanan SIM sangat penting untuk memberikan rasa nyaman kepada masyarakat. Samsat Rumbi telah mengembangkan panduan yang mudah dipahami mengenai setiap proses yang terkait dengan SIM. Informasi disajikan dalam format yang jelas, baik dalam bentuk cetak maupun digital, sehingga masyarakat bisa mengaksesnya kapan saja. Dengan adanya panduan ini, masyarakat tidak lagi merasa bingung tentang langkah-langkah yang harus diambil, sehingga mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi dalam pengurusan dokumen.

Namun, implementasi komunikasi yang baik tidak lepas dari tantangan. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah kesenjangan digital. Tidak semua lapisan masyarakat dapat mengakses teknologi dan internet dengan mudah, yang dapat menghambat mereka untuk

mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Untuk mengatasi masalah ini, Samsat Rumbai perlu berkolaborasi dengan komunitas lokal dan organisasi non-pemerintah untuk menjangkau masyarakat yang kurang terlayani. Kegiatan penyuluhan yang dilakukan di lapangan dapat membantu menyebarluaskan informasi dan memastikan semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan SIM dengan baik.

Evaluasi juga penting dalam memastikan komunikasi yang dilakukan tetap efektif. Samsat Rumbai dapat melaksanakan survei kepuasan pengguna untuk mendapatkan umpan balik mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan layanan SIM. Survei ini memberikan informasi yang berguna bagi manajemen untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan memastikan komunikasi tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat. Dengan terus meningkatkan cara komunikasi dan layanan, Samsat Rumbai berupaya untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat.

Secara keseluruhan, implementasi komunikasi dalam SIM di Samsat Rumbai tidak hanya mendukung pegawai dalam melaksanakan tugas mereka tetapi juga memberikan dampak positif terhadap masyarakat. Melalui sosialisasi yang baik, saluran komunikasi yang responsif, dan informasi yang jelas, masyarakat merasa lebih terlibat dan puas dengan layanan yang diberikan. Komunikasi yang efektif berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, menciptakan hubungan yang lebih baik antara instansi dan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan SIM tidak hanya terletak pada teknologi yang diterapkan, tetapi juga pada kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik dan menjalin hubungan yang saling menguntungkan dengan masyarakat yang dilayani.

2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan elemen penting dalam keberhasilan implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) di Samsat Rumbai. Keberhasilan sistem ini sangat bergantung pada pengelolaan sumber daya manusia, teknologi, dan infrastruktur yang mendukung operasional SIM. Dalam konteks ini, perlu ditekankan bagaimana setiap aspek sumber daya dapat mempengaruhi efektivitas SIM dan dampaknya terhadap pelayanan publik.

Sumber daya manusia (SDM) menjadi aset terpenting dalam implementasi SIM. Keberhasilan sistem ini sangat tergantung pada kemampuan dan keterampilan pegawai dalam mengoperasikan teknologi baru serta memahami prosedur yang diubah. Oleh karena itu, Samsat Rumbai perlu melakukan pelatihan yang komprehensif bagi pegawai untuk

memastikan mereka memiliki pengetahuan yang memadai tentang penggunaan SIM. Pelatihan ini mencakup aspek teknis penggunaan perangkat lunak serta pemahaman tentang pentingnya data yang dikelola melalui SIM. Pegawai harus mengetahui bagaimana data kendaraan dan pajak yang diinput ke dalam sistem dapat berpengaruh pada kebijakan dan keputusan yang diambil oleh pemerintah.

Samsat Rumbai juga harus memastikan keberadaan tim dukungan teknis yang terampil. Tim ini bertanggung jawab untuk memberikan bantuan kepada pegawai ketika mengalami kesulitan dalam menggunakan SIM. Dengan adanya dukungan yang memadai, pegawai tidak akan merasa tertekan ketika menghadapi kendala, sehingga produktivitas kerja dapat meningkat. Hal ini juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik, di mana pegawai merasa didukung dalam setiap langkah implementasi sistem.

Aspek teknologi dan infrastruktur juga memainkan peranan penting dalam implementasi SIM. Samsat Rumbai perlu memastikan bahwa perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan untuk SIM memenuhi standar dan mampu mendukung kebutuhan operasional. Pengadaan komputer, server, dan perangkat pendukung lainnya harus diperhatikan agar sistem dapat berjalan dengan lancar. Ketersediaan sistem jaringan yang stabil juga sangat krusial. SIM memerlukan koneksi internet yang baik untuk melakukan sinkronisasi data dan menjalankan fungsinya secara efektif. Jika infrastruktur jaringan tidak memadai, operasional SIM akan terganggu, yang berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, Samsat Rumbai harus bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk memastikan bahwa jaringan yang digunakan selalu dalam kondisi optimal, terutama selama jam-jam sibuk pelayanan.

Di samping itu, aspek pembiayaan juga menjadi faktor krusial dalam implementasi SIM. Samsat Rumbai perlu mengalokasikan anggaran yang memadai untuk pengadaan sumber daya, pelatihan pegawai, pemeliharaan sistem, serta perbaikan infrastruktur. Pengelolaan anggaran yang tepat akan memastikan bahwa setiap aspek yang mendukung SIM dapat berjalan dengan baik. Samsat Rumbai juga perlu melakukan evaluasi berkala terhadap pengeluaran yang terkait dengan SIM, sehingga dapat mengidentifikasi area mana yang memerlukan perhatian lebih atau penghematan. Dengan pengelolaan anggaran yang baik, Samsat Rumbai dapat memastikan bahwa sumber daya yang dimiliki dapat dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung keberhasilan SIM.

Ketika pengelolaan sumber daya dilakukan dengan baik, dampaknya terhadap pelayanan kepada masyarakat pun akan terasa. Jika pegawai terlatih dengan baik, sistem yang berjalan lancar, dan infrastruktur yang memadai, masyarakat akan merasakan peningkatan kualitas layanan. Waktu tunggu yang lebih singkat, proses pengurusan yang lebih efisien, dan kepuasan yang lebih tinggi terhadap layanan yang diberikan adalah hasil dari pengelolaan sumber daya yang optimal. Selain itu, masyarakat juga akan mendapatkan manfaat dari transparansi data yang dihasilkan oleh SIM. Dengan sistem yang lebih terintegrasi, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai status kendaraan, kewajiban pajak, dan prosedur yang harus dilalui dalam pengurusan dokumen.

Dengan demikian, pengelolaan sumber daya yang efektif di Samsat Rumbai akan berkontribusi pada peningkatan pelayanan publik, menciptakan hubungan yang lebih baik antara instansi pemerintah dan masyarakat, serta mendorong kepercayaan masyarakat terhadap sistem yang diterapkan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan SIM tidak hanya terletak pada teknologi yang diterapkan, tetapi juga pada kemampuan untuk mengelola sumber daya dengan baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

3. Disposisi

Disposisi dalam konteks organisasi dan implementasi sistem informasi manajemen (SIM) merujuk pada sikap, pandangan, dan karakteristik individu atau pegawai yang mempengaruhi bagaimana mereka berperilaku dan berinteraksi dengan perubahan yang dihadapi. Disposisi melibatkan beberapa elemen, seperti sikap terhadap perubahan, motivasi untuk beradaptasi, serta kemampuan teknis untuk menggunakan sistem baru. Hal ini menjadi penting karena disposisi pegawai dapat menentukan seberapa sukses penerapan sistem baru tersebut, termasuk dalam konteks Samsat Rumbai.

Implementasi Disposisi dalam Sistem Informasi Manajemen (SIM) di Samsat Rumbai sangat krusial dalam menentukan seberapa efektif sistem ini diadopsi dan dijalankan oleh pegawai serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Disposisi mencakup sikap, motivasi, dan kemampuan pegawai dalam menghadapi perubahan yang dibawa oleh sistem baru. Berbagai aspek disposisi ini saling terkait dan mempengaruhi keberhasilan implementasi SIM.

Sikap pegawai terhadap SIM menjadi salah satu faktor penentu utama dalam keberhasilan implementasi. Ketika pegawai memiliki pandangan positif terhadap SIM, mereka cenderung

lebih terbuka untuk beradaptasi dan menerima sistem baru ini. Untuk membangun sikap positif, penting bagi manajemen Samsat Rumbi untuk melakukan pendekatan yang inklusif dengan melibatkan pegawai dalam proses pengembangan dan implementasi sistem. Menghadirkan pegawai dalam perencanaan, sosialisasi, dan pengujian awal SIM dapat membuat mereka merasa dihargai dan memiliki rasa kepemilikan terhadap sistem yang diterapkan. Dengan melibatkan pegawai secara aktif, mereka akan lebih memahami manfaat yang ditawarkan oleh SIM dan merasa bertanggung jawab untuk menjalankannya dengan baik.

Motivasi pegawai juga sangat mempengaruhi disposisi dalam implementasi SIM. Pegawai yang merasa termotivasi untuk menggunakan sistem baru ini akan lebih bersemangat untuk belajar dan mengadopsinya dalam pekerjaan sehari-hari. Salah satu cara untuk meningkatkan motivasi adalah dengan memberikan penghargaan atau insentif kepada pegawai yang menunjukkan kinerja baik dalam menggunakan SIM. Selain itu, penting juga untuk menunjukkan kepada pegawai bagaimana SIM dapat membantu mereka dalam menjalankan tugas dengan lebih efisien, sehingga mereka dapat melihat nilai tambah dari sistem tersebut. Dalam hal ini, manajemen Samsat Rumbi perlu secara konsisten menunjukkan bahwa penerapan SIM bukanlah sekadar kewajiban administratif, tetapi juga sebuah langkah untuk meningkatkan kinerja dan mempermudah proses pelayanan.

Kemampuan pegawai dalam menggunakan SIM adalah aspek lain yang menjadi bagian dari disposisi. Ketersediaan pelatihan yang memadai sangat penting untuk memastikan bahwa pegawai dapat memahami dan mengoperasikan sistem dengan baik. Samsat Rumbi perlu mengembangkan program pelatihan yang tidak hanya dilakukan sekali tetapi bersifat berkelanjutan, agar pegawai dapat terus meningkatkan keterampilan mereka seiring dengan perkembangan teknologi dan sistem. Dalam pelatihan ini, harus ada pendekatan yang lebih praktis, di mana pegawai diberikan kesempatan untuk langsung mencoba menggunakan SIM dalam situasi yang menyerupai kondisi nyata di lapangan. Dengan cara ini, mereka akan merasa lebih siap dan percaya diri saat berinteraksi dengan masyarakat menggunakan sistem yang baru.

Meskipun sudah banyak upaya yang dilakukan, tantangan dalam disposisi pegawai tetap ada, terutama dari pegawai yang merasa lebih nyaman dengan cara kerja lama. Terdapat kekhawatiran yang mungkin muncul akibat perubahan ini, baik itu terkait dengan kemampuan

mereka untuk beradaptasi dengan teknologi baru maupun perasaan kehilangan kendali atas pekerjaan mereka. Untuk mengatasi tantangan ini, komunikasi yang terbuka dan transparan menjadi sangat penting. Pegawai perlu diinformasikan secara jelas mengenai tujuan di balik penerapan SIM, manfaat yang diharapkan, serta dampak positif yang dapat dihasilkan bagi mereka dan bagi masyarakat. Dengan memahami konteks dan tujuan implementasi SIM, pegawai akan lebih mudah untuk menerima perubahan dan merasa bahwa mereka adalah bagian dari proses transformasi ini.

Keberhasilan disposisi dalam implementasi SIM di Samsat Rumbai juga akan berdampak pada kualitas pelayanan publik. Ketika pegawai memiliki sikap positif, termotivasi, dan mampu mengoperasikan SIM dengan baik, mereka akan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien kepada masyarakat. Hal ini sangat penting, karena salah satu tujuan utama dari penerapan SIM adalah untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasakan manfaat dari sistem yang diterapkan, seperti proses yang lebih cepat, pengurangan antrean, dan peningkatan akurasi data. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik akan meningkat, yang pada gilirannya akan memperbaiki citra instansi pemerintah di mata publik.

Secara keseluruhan, disposisi pegawai dalam implementasi SIM di Samsat Rumbai merupakan faktor yang tidak bisa diabaikan. Melalui pengelolaan disposisi yang baik—melalui pelatihan yang tepat, komunikasi yang efektif, dan pengenalan sistem yang inklusif—Samsat Rumbai dapat memastikan bahwa SIM tidak hanya diimplementasikan dengan sukses, tetapi juga memberikan dampak positif bagi pelayanan publik. Upaya untuk membangun disposisi yang baik di antara pegawai akan memberikan kontribusi yang signifikan dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada masyarakat.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi dalam Sistem Informasi Manajemen (SIM) di Samsat Rumbai, Kota Pekanbaru, memiliki peranan yang sangat penting dalam memastikan efektivitas operasional dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Struktur ini tidak hanya berfungsi sebagai kerangka organisasi yang mendefinisikan hubungan antara berbagai unit dan pegawai, tetapi juga sebagai dasar untuk membangun komunikasi dan kolaborasi yang efektif dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Dalam konteks ini, birokrasi di Samsat Rumbai dirancang dengan prinsip hierarki yang

jelas, di mana setiap tingkatan memiliki tanggung jawab dan wewenang yang spesifik. Di puncak struktur, terdapat Kepala Samsat yang bertanggung jawab penuh atas seluruh kegiatan dan kebijakan yang diterapkan. Kepala Samsat berfungsi sebagai pemimpin dan pengambil keputusan utama, yang bertugas untuk merumuskan visi dan misi pelayanan serta mengawasi implementasi SIM. Dalam menjalankan fungsinya, Kepala Samsat harus mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi dan tuntutan masyarakat, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi pegawai.

Di bawah Kepala Samsat, terdapat beberapa bidang atau unit yang masing-masing memiliki fokus tugas yang berbeda. Bidang-bidang tersebut antara lain adalah Bidang Pelayanan, Bidang Administrasi, Bidang Pengawasan, dan Bidang Teknologi Informasi. Setiap bidang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang bertanggung jawab untuk mengelola dan mengawasi kegiatan di unitnya masing-masing.

Bidang Pelayanan merupakan ujung tombak dalam interaksi langsung dengan masyarakat. Pegawai di bidang ini berfungsi untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, mulai dari pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran pajak, hingga pengeluaran dokumen-dokumen resmi. Dengan adanya SIM, pegawai di bidang pelayanan dapat mengakses data dan informasi secara real-time, yang sangat membantu dalam mempercepat proses pelayanan. Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam menggunakan sistem, oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan kompetensi menjadi kunci utama dalam memastikan pegawai siap menghadapi tantangan baru.

Bidang Administrasi memiliki peran penting dalam pengelolaan data dan dokumen yang berkaitan dengan berbagai aktivitas Samsat. Dalam era digital saat ini, pengelolaan informasi yang akurat dan terpercaya menjadi sangat penting. Pegawai di bidang administrasi bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua data yang dimasukkan ke dalam SIM adalah benar dan terverifikasi. Selain itu, mereka juga harus menghasilkan laporan-laporan yang diperlukan untuk mendukung pengambilan keputusan oleh pimpinan. Dalam konteks ini, keberhasilan SIM sangat bergantung pada akurasi dan integritas data yang dikelola oleh bidang administrasi.

Bidang Pengawasan bertugas untuk mengawasi semua proses yang terjadi dalam Samsat. Mereka melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai dan efektivitas sistem. Dengan pengawasan yang ketat, masalah yang mungkin muncul dalam implementasi SIM dapat

diidentifikasi dan ditangani dengan cepat. Fungsi pengawasan ini juga sangat penting untuk menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi di Samsat.

Sementara itu, Bidang Teknologi Informasi memiliki tanggung jawab untuk mengelola dan mengembangkan sistem informasi yang digunakan di Samsat. Di era digital, peran bidang ini semakin vital, karena teknologi informasi menjadi fondasi bagi semua aktivitas dalam layanan publik. Pegawai di bidang ini harus selalu mengikuti perkembangan teknologi dan tren terbaru agar sistem yang digunakan tetap relevan dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelatihan bagi pegawai di bidang teknologi informasi juga harus dilakukan secara berkala untuk memastikan mereka memiliki keterampilan yang memadai dalam mengelola sistem.

Selain pembagian tugas yang jelas, kolaborasi antarunit menjadi aspek penting dalam struktur birokrasi di Samsat Rumbai. Setiap unit harus mampu bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dengan adanya komunikasi yang baik antara bidang pelayanan, administrasi, pengawasan, dan teknologi informasi, tantangan dalam implementasi SIM dapat diatasi secara lebih efektif. Hal ini menciptakan sinergi dalam penggunaan SIM, di mana setiap pegawai saling mendukung untuk meningkatkan kualitas layanan.

Pentingnya komunikasi dalam struktur birokrasi ini tidak bisa diabaikan. Pegawai perlu diberdayakan untuk berbagi informasi dan pengalaman mereka, sehingga seluruh organisasi dapat belajar dari satu sama lain. Rapat koordinasi secara berkala antara kepala bidang dan pegawai juga perlu dilakukan untuk memastikan bahwa semua pihak berada pada jalur yang sama dan memahami tujuan bersama dalam implementasi SIM.

Pelatihan pegawai juga merupakan elemen kunci dalam mendukung struktur birokrasi yang efektif. Pelatihan tidak hanya dilakukan pada awal implementasi SIM, tetapi harus bersifat berkelanjutan. Samsat Rumbai perlu menyediakan program pelatihan yang mencakup berbagai aspek, mulai dari penggunaan sistem hingga pengetahuan tentang pelayanan publik yang baik. Dalam pelatihan ini, pegawai diberikan kesempatan untuk berlatih menggunakan SIM dalam simulasi yang mendekati kondisi nyata. Dengan pendekatan praktis ini, pegawai akan merasa lebih siap dan percaya diri dalam berinteraksi dengan masyarakat.

Keseluruhan, struktur birokrasi dalam SIM di Samsat Rumbai Kota Pekanbaru dirancang

untuk menciptakan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik. Dengan adanya pembagian tugas yang jelas, kolaborasi antarunit yang baik, serta pelatihan yang memadai, Samsat Rumbai diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat. Implementasi SIM dalam konteks birokrasi ini diharapkan dapat menciptakan transparansi dan akuntabilitas yang lebih baik dalam pengelolaan layanan publik, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Implementasi SIM meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor, dengan harapan adanya peningkatan kecepatan layanan, akurasi data, transparansi, dan penghematan sumber daya.

5. Kendala-Kendala

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ditemukan kendala – kendala dalam implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) di Samsat Rumbai Kota Pekanbaru meliputi:

- 1) Kesenjangan literasi digital.
- 2) Resistensi pegawai terhadap perubahan.
- 3) Kurangnya infrastruktur teknologi.
- 4) Masalah keamanan data.
- 5) Keterbatasan sumber daya manusia.
- 6) Kompleksitas koordinasi dan struktur birokrasi.
- 7) Pendanaan yang tidak memadai.

Dan untuk mengatasi kendala – kendala ini diperlukan langkah-langkah strategis, seperti:

- 1) Peningkatan pelatihan pegawai
- 2) Investasi dalam infrastruktur teknologi,
- 3) Penguatan keamanan data
- 4) Sosialisasi kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang manfaat sim.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) di SAMSAT Rumbai telah berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan publik, khususnya dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor. Implementasi SIM telah mempercepat proses layanan, meningkatkan akurasi data, dan memberikan transparansi yang lebih baik, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat. Komunikasi yang efektif antara pihak SAMSAT dan masyarakat juga menjadi faktor penting untuk memastikan bahwa informasi mengenai prosedur dan manfaat SIM dapat dipahami dengan jelas oleh pengguna layanan.

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi kendala dalam implementasi SIM, seperti:

- Kesenjangan literasi digital.
- Resistensi pegawai terhadap perubahan.
- Kurangnya infrastruktur teknologi.
- Masalah keamanan data.
- Keterbatasan sumber daya manusia.
- Kompleksitas koordinasi dan struktur birokrasi.
- Pendanaan yang tidak memadai.

Untuk itu diperlukan langkah-langkah strategis, seperti peningkatan pelatihan pegawai, investasi dalam infrastruktur teknologi, penguatan keamanan data, dan sosialisasi kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang manfaat SIM.

REFERENSI

- Febiana, W., & Syamsudin. (2023). Efektivitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Si Samsat Kelurahan Wirogunan Kota Yogyakarta. *Jurnal Enersia Publika*, 7(1), 117–133.
- Isawati, T., K. H. E. S., & Ruliana, T. (2022). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Pajak Serta Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Di Kelurahan Teluk Lerong Ilir, Kecamatan Samarinda Ulu). *Jurnal Cendekia*, 4(2).
- Jotopurnomo, C., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Kualitas Pelayanan Fiskus , Sanksi Perpajakan , Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *TAX & ACCOUNTING REVIEW*, 1(1).
- Monika, E., & Meilani, N. L. (2023). Evaluasi Implementasi Peraturan Daerah Nomor 03

- Tahun 2018 Tentang Pajak Parkir Di Kota Pekanbaru. *JURNAL HUKUM, POLITIK DAN ILMU SOSIAL (JHPIS)*, 2(4), 245–256.
- Pratama, F. P. (2017). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak Sisimop (Studi Di Kantor Upt Dispenda Provinsi Riau Kota Bagan Siapi-Api Tahun 2015). *Jom Fisip*, 4(1), 1–15.
- Putra, F. P., & Nangameka, T. I. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 10(1), 41– 58.
- Putri, R., Rosmalia, D., Fahmi, Sihombing, P. R., Siregar, S., Suardika, I. K., Warsitasari, W. D., Akbar, H., Rismayani, & Zahari, M. (2022). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Sakti, S. D. O., & Dwihanus. (2023). Peran Sistem Informasi Management (SIM) Dalam Pengambilan Keputusan. *Jumek : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif*, 1(1), 212–225.
- Sari, H. M., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Kasus Kantor Samsat di Kantor Bupati Kabupaten kerinci). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(2), 276–287.
- Sawir, M., & Idris, M. F. (2024). Implementasi Kebijakan Penataan dan Strategi Inovasi Penertiban Pedagang Kaki Lima Kota Jayapura. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 13(1), 136–148.
- Sitorus, N. Y. B., Damanik, D. A. B., & Nielwaty, E. (2025). Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Samsat Rumbai. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Perpajakan*, 2(1), 26–35.
- Tama, E. C., & Widiyanto, M. K. (2023). Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor 1 Tahunan Melalui Walkthru Di Samsat Manyar Kota Surabaya. *ABDI MASSA: Jurnal Pengabdian Nasional*, 03(06), 16–28.
- Zed, M. (2020). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Yayasan Obor Indonesia.