

ANALISIS PROSES PELAYANAN MAHAMERU WALK THRU DI SAMSAT SURABAYA BARAT.

Miftahul Romadona¹, Eddy Wahyudi²

^{1,2}Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

miftahulromadona@gmail.com¹, ediwahyudi@untag-sby.ac.id²

ABSTRAK

Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Barat sebagai penyelenggara layanan administrasi kendaraan bermotor dituntut terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Mahameru Walk-Thru (Mawatu) merupakan inovasi yang ditujukan untuk menyederhanakan proses perpanjangan STNK lima tahunan. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis proses operasional Mawatu berdasarkan hasil observasi selama kegiatan pengabdian masyarakat pada 14 Juli–08 September 2025. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui observasi partisipatif dan wawancara informal dengan petugas dan wajib pajak. Hasil menunjukkan bahwa Mawatu mengintegrasikan tahapan cek fisik, verifikasi, pembayaran, dan penyerahan dokumen dalam satu jalur pelayanan berjalan sehingga lebih efisien dibandingkan pelayanan sebelumnya. Inovasi ini berkontribusi terhadap percepatan proses layanan, memperkuat transparansi, serta meningkatkan kenyamanan wajib pajak. Oleh karena itu, Mawatu dinilai sebagai inovasi layanan yang efektif dalam kategori efisiensi proses pelayanan publik.

Kata kunci : Inovasi pelayanan publik, mahameru walk-thru, SAMSAT, administrasi kendaraan

ABSTRACT

The Joint SAMSAT Office of West Surabaya, as an organizer of motor vehicle administration services, is required to continuously innovate to improve the quality of public service. Mahameru Walk-Thru (Mawatu) is an innovation aimed at simplifying the five-yearly Vehicle Registration Certificate (STNK) renewal process. This article aims to analyze the operational process of Mawatu based on observation results during internship activities from July 14 to September 08, 2025. The method used is descriptive qualitative through participatory observation and informal interviews with officers and taxpayers. The results show that Mawatu integrates the stages of physical inspection, verification, payment, and document submission into a single moving service lane, making it more efficient than the previous service. This innovation contributes to the acceleration of the service process, strengthens transparency, and increases taxpayer convenience. Therefore, Mawatu is considered an effective service innovation in the category of public service process efficiency.

Keywords : Public service innovation, mahameru walk-thru, SAMSAT, vehicle administration

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan wujud tanggung jawab konstitusional pemerintah terhadap masyarakat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menegaskan pentingnya prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) sebagai lembaga pelayanan publik yang menangani pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu sektor yang dituntut berinovasi. Di lapangan, penulis menemukan bahwa proses perpanjangan STNK lima tahunan di SAMSAT Surabaya Barat sebelumnya sering memakan waktu lama, bahkan mencapai menit, dan menimbulkan antrean panjang di ruang pelayanan tertutup. Situasi ini menurunkan kenyamanan dan membuka peluang praktik birokrasi tidak efisien.

Di lapangan, penulis menemukan bahwa proses perpanjangan STNK lima tahunan di SAMSAT Surabaya Barat sebelumnya sering memakan waktu lama, bahkan mencapai 60 menit, dan menimbulkan antrean panjang di ruang pelayanan tertutup. Situasi ini menurunkan kenyamanan dan membuka peluang praktik birokrasi tidak efisien.

Sebagai respons, pada tahun 2024 Tim Pembina SAMSAT Provinsi Jawa Timur yang melibatkan sinergi antara Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur (Ditlantas Polda Jatim), Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jatim, dan PT Jasa Raharja meluncurkan inovasi pelayanan Mahameru Walk-Thru (Mawatu) di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Barat. Inovasi ini memungkinkan wajib pajak menyelesaikan seluruh proses perpanjangan STNK melalui jalur walk-thru tanpa perlu masuk ke dalam gedung dengan syarat kendaraan yang akan di perpanjang atas nama sendiri dan tidak boleh di wakikan. Sebelum adanya inovasi ini pelayanan perpanjangan pajak lima tahunan di SAMSAT Surabaya Barat di lakukan di dalam gedung bercampur dengan wajib pajak yang mengurus perpanjangan lima tahunan dengan surat kuasa atau boleh di wakikan. Inovasi ini sejalan dengan tuntutan reformasi birokrasi untuk mencapai indikator kinerja pelayanan publik, yaitu efektivitas, efisiensi, dan kemudahan akses, sebagaimana ditekankan oleh Dwiyanto (2005).

Tujuan pengabdian ini adalah: (1) Mendeskripsikan alur proses Mawatu dalam pelayanan STNK lima tahunan. (2) Menganalisis efisiensi inovasi berdasarkan pengalaman observasi lapangan saat pengabdian masyarakat. (3) Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan magang dilaksanakan selama 40 hari kalender, terhitung sejak 14 Juli 2025 hingga 08 September 2025. Lokasi utama pelaksanaan dan observasi adalah di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Barat, yang beralamat di Jl. Raya Tandes Lor nomor 1, Tanjungsari, Kecamatan Sukomanunggal, Surabaya.

Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan partisipatif. Sebagai pelaksana pengabdian masyarakat, penulis terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan publik, melakukan observasi partisipatif terhadap alur pelayanan Mahameru Walk-Thru, mulai dari tahap verifikasi dokumen, pembayaran, hingga penyerahan STNK dan plat nomor baru.



Gambar 1. Bagan alir kegiatan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan selama 40 hari di Samsat Surabaya Barat, penulis memperoleh sejumlah temuan terkait implementasi pelayanan Mahameru Walk-Thru (Mawatu). Inovasi ini merupakan bentuk penyederhanaan pelayanan publik yang bertujuan untuk mengurangi antrean dan mempercepat proses perpanjangan STNK lima tahunan. Mawatu menawarkan konsep pelayanan luar ruangan yang terintegrasi mulai dari

cek fisik hingga penerbitan dokumen baru. Secara umum, inovasi ini telah berjalan baik dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Untuk memastikan ketepatan data dan meminimalkan pelanggaran administrasi, Mawatu menerapkan persyaratan tertentu seperti pemilik kendaraan hadir secara langsung, kendaraan tidak dalam status mutasi atau blokir, dan membawa seluruh dokumen asli. Persyaratan ini membantu petugas dalam mengurangi risiko kesalahan input data serta mempercepat verifikasi, yang pada akhirnya mendukung keberhasilan pelayanan inovatif ini.

A. Mekanisme Pelayanan Mawatu

Pelayanan Mawatu dilakukan dengan memindahkan proses yang sebelumnya terdapat di dalam gedung ke jalur luar ruangan yang didesain secara sistematis sehingga interaksi administratif yang berulang dapat dihindari. Empat tahapan utama pelayanan meliputi:

1. Cek fisik kendaraan oleh petugas identifikasi untuk memastikan keaslian nomor rangka dan mesin.
2. Verifikasi data dan dokumen seperti Formulir Pendaftaran, BPKB, STNK, dan KTP oleh petugas registrasi pada loket mawatu.
3. Pembayaran pajak dan SWDKLLJ di loket pembayaran yang tersedia di jalur yang sama.
4. Penyerahan STNK dan TNKB baru kepada wajib pajak tanpa harus meninggalkan area layanan.

Beragam pengamatan menunjukkan adanya peningkatan efisiensi dibandingkan sistem konvensional. Proses yang sebelumnya memakan waktu hingga 60 menit dapat diselesaikan dalam rentang 25–35 menit saja. Hal ini membuktikan bahwa inovasi Mawatu telah memenuhi indikator efisiensi dalam pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Dwiyanto (2005).

B. Dinamika Pelaksanaan di Lapangan

Dalam pelaksanaannya, Mawatu menunjukkan bahwa masyarakat cenderung antusias terhadap sistem pelayanan yang lebih cepat dan praktis. Akan tetapi, pada jam tertentu seperti pagi hari dan awal minggu, penulis melihat antrean cukup menumpuk terutama pada tahap cek fisik kendaraan karena terkendala lahan yang kurang luas khususnya mobil. Kendala teknis juga menjadi faktor penghambat pelayanan di loket mawatu, khususnya saat server error atau mengalami gangguan, menyebabkan penginputan data terganggu. Dalam situasi ini, pelayanan Mawatu terpaksa dialihkan ke dalam gedung SAMSAT. Pengalihan ini mengakibatkan wajib pajak Mawatu yang seharusnya dilayani di jalur khusus, kini bercampur dengan wajib pajak yang mengurus perpanjangan lima tahunan dengan surat kuasa (yang memang dilayani di loket dalam gedung). Pencampuran antrean ini secara signifikan mengurangi efisiensi Mawatu dan menciptakan kepadatan di dalam gedung layanan. Selain itu, sebagian wajib pajak masih membutuhkan penjelasan tambahan terkait alur dan syarat untuk ke loket mawatu meskipun spanduk penjelasan sudah terpasang. Ini mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas sosialisasi dan informasi publik yang lebih interaktif.

Koordinasi yang solid antara petugas kepolisian dan Bapenda menjadi faktor pendukung utama kelancaran pelayanan. Meskipun demikian, kemampuan adaptasi petugas terhadap perubahan pola pelayanan bervariasi sehingga membutuhkan pelatihan berkelanjutan sebagai upaya penyempurnaan implementasi inovasi di lapangan.



Gambar 2. Deretan loket sesuai alur
kepengurusan pajak 5 tahunan



Gambar 3. Informasi alur dan persyaratan

KESIMPULAN DAN SARAN

Selama 40 hari pelaksanaan pengabdian di SAMSAT Surabaya Barat, penulis menyimpulkan bahwa Mahameru Walk-Thru (Mawatu) merupakan inovasi pelayanan publik yang efektif dan efisien dalam menyederhanakan alur perpanjangan STNK lima tahunan di Samsat Surabaya Barat. Inovasi ini mampu memperpendek waktu layanan dengan memindahkan sebagian besar proses ke jalur luar ruangan yang ringkas dan mudah diakses, sehingga dapat mengurangi antrean dan kepadatan di dalam gedung layanan. Penerapan persyaratan administrasi yang ketat dan keterlibatan aktif petugas juga membantu memastikan keakuratan data serta mempercepat verifikasi dokumen.

Selain itu, implementasi Mawatu telah menunjukkan penerapan prinsip reformasi birokrasi yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya cepat, tetapi juga memberikan pengalaman layanan yang lebih nyaman bagi wajib pajak. Secara teoritis, Mawatu memenuhi indikator efisiensi pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Dwiyanto (2005). Mawatu dapat menjadi salah satu contoh praktik baik dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kendaraan bermotor.

Meskipun implementasi Mahameru Walk-Thru (Mawatu) telah menunjukkan hasil yang positif dalam efisiensi pelayanan, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk menjamin kualitas dan konsistensi layanan di masa depan. Pertama, penting untuk mengatasi kendala fisik dengan melakukan penataan dan peningkatan fasilitas pada area jalur layanan, terutama pada tahap cek fisik kendaraan, guna mencegah penumpukan antrean pada jam sibuk. Kedua, stabilitas jaringan dan backup system untuk server dan penginputan data perlu ditingkatkan secara signifikan untuk menghindari gangguan teknis. Apabila terjadi server error, pelayanan Mawatu harus dialihkan ke loket dalam gedung, yang secara langsung menghilangkan keunggulan efisiensi Mawatu dan menciptakan kepadatan. Ketiga, sosialisasi mengenai alur dan persyaratan Mawatu harus dilakukan secara lebih intensif melalui media digital dan media sosial agar wajib pajak memiliki pemahaman yang komprehensif sebelum tiba di SAMSAT. Terakhir, pemanfaatan teknologi perlu terus dioptimalkan, seperti penerapan sistem antrean digital. Upaya optimalisasi teknologi ini harus didukung dengan pelatihan berkelanjutan bagi petugas untuk memastikan adaptasi dan efektivitas pelayanan yang prima. Keberhasilan Mawatu ini juga

diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi SAMSAT di wilayah lain di Jawa Timur untuk mereplikasi inovasi serupa, sehingga manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat yang lebih luas

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, A. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.

Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (den 18 Juli 2009).