ABSTRAK

EFEKTIVITAS UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) DALAM MENERAPKAN SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) DI SAMSAT WILAYAH KOTA BANDUNG I PAJAJARAN

Penelitian ini dilakukan karena dilatar belakangi oleh adanya beberapa masalah yaitu pelayanan samsat terhadap masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor belum berjalan dengan baik di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran. Untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efektif maka dibuatlah sistem informasi pengelolaan STNK. Kurangnya kemampuan aparatur Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran dalam mejalankan program dan jumlah sumber daya manusia yang masih terbatas, sehingga menyebabkan sistem informasi pengelolaan STNK menjadi belum berjalan secara maksimal dan kurang efektif.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Efektivitas menurut James L. Gibson dalam bukunya *Organisasi Perilaku, Struktur dan Proses*. Ada tujuh ukuran efektivitas yaitu, kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, tersedianya sarana dan prasarana dan sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui studi pustaka, observasi serta dengan melakukan wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah aparatur UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I pajajaran dengan menggunakan teknik purposive.

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas UPPD dalam menerapkan sistem informasi pengelolaan Surat Tanda Nomor Kendaraan untuk digunakan oleh aparatur di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran belum berjalan dengan baik hal ini karena belum tercapainya tujuan yang cukup baik dikarenakan belum adanya sarana dan prasarana. Strategi yang belum berjalan hal ini disebabkan belum adanya SDM yang memadai, sarana dan prasarana. Kebijakan yang diterapkan cukup baik, namun masih banyak penempatan-penempatan disposisi yang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Perencanaan yang berjalan kurang baik, dimana perencanaan yang dibuat belum memenuhi harapan hal ini disebabkan perencanaan jangka pendek, menengah, dan panjang tidak berjalan dengan baik. Program kerja belum sesuai dengan target hal ini disebabkan program peningkatan SDM belum terbina dengan baik. Sarana dan prasarana yang kurang mendukung hal ini disebabkan belum adanya sarana dan prasarana yang memadai. Pengawasan dari atasan yang kurang sehingga efektivitas pelayanan UPPD dalam menggunakan sistem informasi pengelolaan STNK belum berjalan dengan baik.