BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Globalisasi yang terjadi di seluruh dunia telah menuntut adanya perkembangan dan pemanfaatan teknologi informasi (TI), ditambah semakin meluasnya penggunaan Internet sebagai akses ke dunia maya, telah mendorong suatu perubahan yang revolusioner, bukan saja dalam cara berkomunikasi, menikmati hiburan, melainkan juga dunia pemerintahan. Dunia pemerintahan tak luput dari perubahan itu, bukan saja dalam melakukan kegiatan administrasi pemerintahan, melainkan juga pemerintahan itu sendiri.

Semakin berkembangnya peradaban manusia lewat media informasi teknologi seperti sekarang ini mendorong pemerintah untuk menciptakan sarana-prasarana yang dapat mengatasi kelemahan-kelemahan dalam penggunaan sistem informasi, sehingga lebih memudahkan dalam usaha untuk memuaskan kebutuhannya. Salah satu dari perkembangan tersebut adalah kesadaran bahwa fakta-fakta atau pengalaman-pengalaman yang dialaminya bermanfaat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Pada dasarnya perkembangan-perkembangan informasi teknologi yang terjadi pada saat ini sangat berperan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Perkembangan informasi teknologi dikalangan pemerintahan, implementasi *e-Government* menjadi sebuah trend diseluruh penyelenggaraan pemerintahan. Hampir keseluruhan jenis aplikasi yang dipergunakan pasti melibatkan

pengolahan data menjadi informasi yang selanjutnya akan dipergunakan oleh mereka yang berkepentingan (*stakeholders*) dalam proses pengambilan keputusan. Sesuai dengan fakta di lapangan Pemerintah mengolah data menjadi sebuah informasi yang nantinya dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Didalam pemerintahan hampir setiap hari para birokrat di pemerintahan harus mengambil keputusan-keputusan penting yang menyangkut hajat hidup orang banyak dan keberlangsungan/keberadaan pemerintahan yang bersangkutan.

Seiring dengan kemajuan teknologi di era globalisasi sekarang ini, pemerintah Provinsi Jawa Barat menyikapi perkembangan sistem informasi dalam bidang pemerintahan dengan menerapakan apa yang disebut dengan *e-Government*. Penerapan *e-Government* merupakan bentuk usaha yang dilakukan pemerintah. Dalam hal ini melalui teknologi informasi dan komunikasi. Penerapan *e-Government* bertujuan mewujudkan pelaksanaan pemerintah yang lebih efisien dan efektif, pelayanan yang terjangkau dan memperluas akses publik untuk memperoleh informasi sehingga akuntabilitas pemerintah meningkat.

Informasi merupakan kebutuhan pokok bagi setiap manusia untuk dapat mengembangkan hidupnya baik dari segi politik, hukum, ekonomi, sosial budaya dan keamanan dalam rangka pengembangan pribadi dan lingkungannya. Kebutuhan informasi sangat penting bagi kehidupan seseorang. Oleh karena itu tidak salah jika pelayanan memperoleh informasi publik merupakan bagian dari hak dasar dalam kehidupan manusia. Kebutuhan informasi sama halnya dengan efektivitas pembangunan daerah. Hal ini dapat ditentukan dengan adanya komunikasi yang baik antara pemerintah daerah selaku pejabat publik dengan

masyarakat. Komunikasi yang baik dapat menciptakan adanya transparansi informasi bagi publik.

Keinginan untuk menciptakan adanya transparansi informasi pada kenyataannya masih banyak masyarakat maupun individu-individu sosial yang tidak bisa mendapatkan haknya dalam memperoleh informasi. Masih ada lembaga atau badan-badan publik yang seharusnya tanpa diminta berkewajiban untuk memberikan informasi kepada masyarakat, ternyata justru meyembunyikan informasi. Permasalahan yang sering ditemukan berkaitan dengan hak masyarakat dalam memperoleh informasi, yaitu banyaknya birokrasi yang harus dilewati oleh seseorang untuk memperoleh informasi di lembaga pemerintah. Kejadian seperti itu sebenarnya sudah menyimpang dari ketentuan dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan publik seharusnya menjadi tanggung jawab setiap lembaga pemerintah untuk merealisasikannya.

Pelayanan untuk memperoleh informasi pada saat sekarang ini begitu kompleks. Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di dunia ini dimana perubahan demi perubahan berlangsung secara cepat dan menjangkau lapisan yang luas. Perubahan yang cepat harus dikendalikan. Untuk menjamin agar proses perubahan yang terjadi dapat dikendalikan secara teratur maka dibutuhkan suatu mekanisme yang dapat diterapkan sesuai dengan keadaan. Penerapan *e-Government* merupakan suatu mekanisme yang dapat menjawab segala permasalahan berkenaan dengan pelayanan informasi bagi masyarakat.

Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam rangka mengimplementasikan penerapan e-*Government* membuat suatu sistem informasi yang disebut dengan

Sistem Informasi Pengelolaan Surat Tanda Nomor Kendaraan di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran. Sistem informasi ini dibuat pada tahun 2007.

Sistem Informasi Pengelolaan STNK di UPPD Samsat wilayah Kota Bandung I Pajajaran adalah unit yang menjalankan fungsi pengelolaan data STNK untuk mempermudah dalam proses pengelolaan data STNK dan dalam penghitungan serta pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Pembuatan Sistem Informasi Pengelolaan STNK ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dalam pengelolaan data STNK, memberikan kemudahan bagi Kepala Seksi PKB dalam mengakses laporan-laporan yang ada secara cepat, tepat dan akurat serta mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sehingga akan meminimalisir kesalahan-kesalahan yang sering terjadi dalam proses pengelolaan STNK.

Penggunaan teknologi sudah merupakan kebutuhan yang mendasar bagi pelaksanaan tugas dan fungsi lembaga-lembaga pemerintahan pada saat sekarang ini. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam hal ini Sistem Informasi Pengelolaan STNK memberikan layanan informasi tentang pengelolaan data STNK. Informasi mengenai Sistem Informasi Pengelolaan STNK ini dianggap perlu untuk diinformasikan kepada masyarakat tentang pengelolaan data STNK karena diharapakan dengan pelayanan informasi tersebut dapat memberikan tranparansi kepada masyarakat tentang STNK. Dengan demikian diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dalam pembayaran pembayaran pajak kendaraan bermotor akan semakin mudah dan cepat.

Sistem ini digunakan untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan cepat. Sistem informasi ini sangat diperlukan dalam pengoptimalisasian kinerja pegawai dalam penerapan sistem informasi pengelolaan STNK, bertujuan untuk meningkatkan kualitas aparatur yang professional dalam bidang teknologi dan informasi.

Pada kenyataannya penerapan dan pemanfaatan Sistem Informasi STNK ini masih mengalami kendala. Terutama masalah yang sering muncul dalam penerapan sistem informasi STNK ini diiringi dengan ketidaksiapan aparatur pemerintah dalam penerapan sistem informasi ini serta masyarakat sebagai pengguna belum memahami tentang cara penggunaan sistem informasi ini, dan infrastruktur sebagai faktor pendukung yang ada tidak memadai. Aparatur pemerintah dan masyarakat tidak semua mengetahui akan kegunaan dan manfaat suatu sistem informasi sebagai sarana dalam memperoleh layanan informasi.

Masalah lainnya yang dihadapi dalam kebijakan penerapan *e-Government* melalui sistem informasi pengelolaan STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran adalah masih kurangnya sumber daya aparatur yang berkompeten dalam bidang sistem informasi yang tersedia dalam penggunaan sistem informasi ini, sehingga sulit untuk menerapkan *e-Government* khususnya sistem informasi pengelolaan STNK. Hal ini terlihat dari aparatur yang bisa mengoperasikan SIPKD ini hanya satu orang, hal ini yang menyebabkan sistem informasi ini belum berjalan secara efektif dan efisien.

Efektivitas Sistem Informasi Pengelolaan STNK dalam pelayanan informasi pengelolaan STNK belum berjalan efektif sehingga belum dapat digunakan dan

dirasakan manfaatnya oleh setiap lapisan masyarakat. Sudah merupakan tugas pemerintah dan masyarakat untuk mampu mewujudkannya. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mengambil judul **"Efektivitas Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Dalam Menerapkan Sistem Informasi Pengelolaan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka untuk memfokuskan arah dan proses pembahasan dalam penelitian ini, peneliti mengidentifikasikan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tujuan UPPD dalam penerapan Sistem Informasi STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran?
2. Bagaimana strategi UPPD dalam penerapan Sistem Informasi STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran?
3. Bagaimana kebijakan UPPD dalam penerapan Sistem Informasi STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran?
4. Bagaimana perencanaan UPPD dalam penerapan Sistem Informasi STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran?
5. Bagaimana program UPPD dalam penerapan Sistem Informasi STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran?
6. Bagaimana sarana dan prasarana UPPD dalam penerapan Sistem Informasi STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran?

7. Bagaimana pengawasan UPPD dalam penerapan Sistem Informasi STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas UPPD dalam penerapan Sistem Informasi Pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tujuan UPPD dalam penerapan Sistem Informasi pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.
2. Untuk mengetahui strategi UPPD dalam penerapan Sistem Informasi Pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.
3. Untuk mengetahui kebijakan UPPD dalam penerapan Sistem Informasi Pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.
4. Untuk mengetahui perencanaan UPPD dalam penerapan Sistem Informasi STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.
5. Untuk mengetahui program UPPD dalam penerapan Sistem Informasi Pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.
6. Untuk mengetahui sarana dan prasarana UPPD dalam penerapan Sistem Informasi STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.
7. Untuk mengetahui sistem pengawasan UPPD dalam penerapan Sistem Informasi Pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

1.4 Kegunaan Penelitian

Sejalan dengan permasalahan di atas, diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis sebagai berikut :

1. Kegunaan penelitian bagi diri sendiri adalah dengan diadakannya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang pelaksanaan proses penelitian mulai dari pencarian masalah sampai dengan selesai dan juga sebagai ajang implementasi ilmu-ilmu ataupun teori-teori yang didapatkan selama perkuliahan. Banyak hal baru yang ditemukan dalam proses pelaksanaan penelitian sehingga menambah pengetahuan dan dapat secara langsung menerapkan dari berbagai teori yang dipelajari sangat idealis.
2. Pada bidang keilmuan yang berkaitan dengan penelitian. Penelitian yang dilaksanakan dapat berguna untuk ilmu pemerintahan sesuai bidang ilmu yang dipelajari. Di mana dengan penelitian ini, diharapkan akan memberikan sumbangan ilmu serta dapat dijadikan bahan tinjauan awal untuk melakukan penelitian serupa di masa yang akan datang, yaitu dengan mengetahui gejala-gejala baik hambatan, tantangan, dan gangguan dalam proses pelaksanaan penelitian.
3. Penelitian yang dilakukan dengan cara pencarian data langsung ke sumber data yang bersangkutan, dapat memberikan kegunaan bagi instansi yaitu UPPD di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran itu sendiri. Penelitian yang dilakukan ini, diharapkan para aparatur Samsat Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran khususnya aparatur UPPD dapat mengaplikasikan teori-teori yang sesuai dengan proses pelaksanaan yaitu efektivitas UPPD dalam menerapkan

sistem informasi pengelolaan STNK serta dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan Pemerintah Wilayah Kota Bandung I Pajajaran. Penelitian dapat memberikan masukan-masukan yang diharapkan akan memberikan solusi dari berbagai masalah yang dihadapi.

1.5 Kerangka Pemikiran

Kajian tentang efektivitas mengacu pada dua kepentingan yaitu baik secara teoritis maupun secara praktis, artinya adanya ketelitian yang bersifat komprehensif dan mendalam dari efisiensi serta kebaikan-kebaikan untuk memperoleh masukan tentang produktifitas. Efektivitas merupakan keadaan yang berpengaruh terhadap suatu hal yang berkesan, kemanjuran, keberhasilan usaha, tindakan ataupun hal yang berlakunya.

Menurut pendapat Arthur G. Gedeian dkk dalam bukunya *organization theory and desaign* yang mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: "*that is, the greater the extent it which an organization's goals are met or surpassed, the greater it's effectiveness*" (semakin besar pencapain tujuan-tujuan organisasi semakin besar efektivitas) (Gedeian dkk, 1991:61).

Sehubungan dengan yang dikemukakan di atas, maka efektivitas merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Supriyono dalam bukunya *Sistem Pengendalian Manajemen* mendefinisikan pengertian efektivitas, sebagai berikut:

> "Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar konstribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut" (Supriyono, 2000:29).

Efektivitas merupakan suatu tindakan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dan menekankan pada hasil atau efeknya dalam pencapaian tujuan.

Umumnya efektivitas selalu berhubungan dan dipadukan dengan efisiensi yang merupakan suatu kegiatan dalam pencapaian tujuan organisasi. Unit organisasi yang efisien belum tentu efektif, karena meskipun unit tersebut menghasilkan sejumlah keluaran dengan menggunakan masukan yang minimal atau menghasilkan keluaran terbanyak belum tentu tujuan organisasi yang maksimal, sehingga unit tersebut menjadi kurang efektif atau dengan kata lain efektivitasnya kurang memadai. Efektivitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan adanya keterikatan antara nilai-nilai yang bervariasi.

Efektivitas akan berkaitan dengan efek dan hasil, seperti yang dikemukakan Syamsi dalam bukunya *Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen,* sebagai berikut:

> "Efektivitas (hasil guna) ditekankan pada efeknya, hasilnya dan kurang memperdulikan pengorbanan yang perlu diberikan untuk memperoleh hasil tersebut. Sedangkan efisiensi (daya guna), penekanannya disamping pada hasil yang ingin dicapai, juga besarnya pengorbanan untuk mencapai hasil tersebut perlu diperhitungkan" (Syamsi, 1988:2).

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan oleh pendapat para ahli di atas, maka efektivitas merupakan usaha pencapaian sasaran yang dikehendaki (sesuai dengan harapan) yang ditujukan kepada orang banyak dan dapat dirasakan oleh kelompok sasaran yaitu masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat James L. Gibson dalam bukunya *Organisasi Perilaku, Struktur dan Proses* mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan.
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap.
4. Perencanaan yang matang.
5. Penyusunan program yang tepat.
6. Tersedianaya sarana dan prasarana.
7. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

(Gibson, 1995:36).

1. Kejelasan yang hendak dicapai

Menurut Sondang P. Siagian, dalam bukunya *Sistem Informasi Manajemen* pencapaian tujuan yang hendak dicapai merupakan keseluruhan pencapain tujuan harus dipandang sebagai suatu proses, oleh karena itu agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin diperlukan pentahapan. Baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya, maka dari itu perlu ditetapkan sasaran-sasaran yang sering dikenal dengan istilah tujuan antara yang ingin dicapai pada satu kurun waktu tertentu.

Karena sasaran merupakan tujuan akhir, maka mempunyai cirri-ciri yaitu:

1. Kurun waktu pencapiannya ditentukan.
2. Tidak lagi idealistik melainkan pada pemikiran pragmatisme dalam arti bahwa sasaran tersebut diyakini memang mungkin dicapai.
3. Dinyatakan secara kuantitatif sepanjang hal itu mungkin dilakukan.
4. Sasaran merupakan target yang konkret.

(Siagian, 2008:34).

2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan

Kejelasan strategi adalah penentuan cara yang harus dilakukan agar memungkinkan memperoleh hasil yang optimal, efektif dan dalam jangka waktu yang relatif singkat serta tepat menuju tercapainya tujuan yang telah ditetapkan (Hasibuan, 1996:104). Menurut Robert H. Hayes dan Steven C. Wheelwright yang dikutip oleh Alfonsus Sirait, bahwa strategi terdiri dari beberapa indikator, yaitu:

1. Wawasan waktu *(time horizon)*;
   Strategi dipergunakan untuk menggambarkan kegiatan yang meliputi waktu yang jauh ke depan, yaitu waktu yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan tersebut dan waktu yang diperlukan untuk mengamati dampaknya.
2. Dampak *(impact)*;
   Dengan mengikuti suatu strategi tertentu, dampak akhirnya akan sangat berarti.
3. Pemusatan upaya *(concentration of effort)*;
   Sebuah stategi yang efektif mengharuskan pusat kegiatan, upaya atau perhatian terhadap rentang sasaran yang sempit.
4. Pola keputusan *(pattern decision)*;
   Keputusan-keputusan harus saling menunjang, artinya mengikuti suatu pola yang konsisten.
5. Peresapan *(pervasiveness)*;
   Suatu strategi mencakup spektrum kegiatan yang luas mulai dari proses alokasi sumber daya sampai dengan kegiatan dalam pelaksanaannya.

(dalam Sirait, 1991:40).

3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap

Perumusan kebijakan adalah pernyataan umum perilaku daripada organisasi yang memberikan bimbingan dalam berfikir dan menentukan keputusan. Menurut pendapat Soewarno Handayaningrat dalam bukunya *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen* menyebutkan, bahwa perumusan kebijakan terdiri dari beberapa indikator, sebagai berikut: (1) Pedoman, (2) Pengambilan keputusan (Handayaningrat, 1994:128).

4. Perencanaan yang matang

Menurut Sondang P. Siagian, dalam bukunya *Sistem Informasi Manajemen* mendefinisikan perencanaan adalah sebagai pengambilan keputusan sekarang tentang hal-hal yang akan dilakukan dalam satu kurun waktu tentu di masa depan. Adapun indikatornya yaitu: (1) Jangka panjang, (2) Jangka sedang, (3) Jangka pendek (Siagian, 2008:36).

5. Penyusunan program yang tepat

Menurut Malayu S.P. Hasibuan dalam bukunya *Manajemen Pengertian Sasar dan Masalah* yang mendefinisikan program adalah suatu rencana yang pada dasarnya telah menggambarkan rencana yang konkret, yang terdiri dari beberapa indikator, yaitu: (1) Sasaran, (2) Prosedur, (3) Anggaran (Hasibuan, 1996:103).

6. tersedianya sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana secara *Etimologis* (bahasa) prasarana berarti alat tidal langsung untuk mencapai tujuan dalam suatu organisasi, sedangkan sarana berarti alat langsung untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan demikin dapat ditarik kesimpulan bahwa sarana dan prasarana suatu organisasi itu adalah semua komponen yang secara langsung maupun tidak langsung menunjang jalannya proses untuk mencapai tujuan itu sendiri.

7. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik

Keterkaitan antara pengawasan dan pengendalian dalam ukuran efektivitas yang dikemukakan James L. Gibson yang dikutip Agung Kurniawan, merupakan satu kesatuan yang memiliki keterkaitan yang tidak dapat dipisahkan. Hal tersebut diperjelas Ukasah Martadisastra dalam bukunya *Azaz-Azas Manajemen Konsep*

dan Aplikasinya, menyebutkan keterkaitan antara pengawasan dan pengendalian, sebagai berikut:

> "Rencana yang baik dapat gagal apabila tidak adanya kegiatan pengendalian, yaitu mengawasi, mencocokkan dan mengusahakan supaya segenap aktivitas berlangsung sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan hasil yang dikehendaki" (Martadisastra, 2002:92).

Menurut pendapat George R. Terry dalam Sarwoto Kertodipuro mendefinisikan pengawasan, yaitu pengawasan merupakan pengarahan kepada tujuan, sehingga bersifat harapan yang menunjukan apa yang harus dilakukan. Adapun indikatornya, sebagai berikut:

1. Penentuan ukuran atau pedoman baku (standar);
2. Penilaian atau pengukuran terhadap pekerjaan yang sudah/senyatanya dikerjakan;
3. Perbandingan antara pelaksanaan pekerjaan dengan ukuran yang telah ditetapkan untuk mengetahui penyimpangan-penyimpangan yang terjadi;
4. Perbaikan atau pembetulan.

(dalam Kertodipuro, 1985:100).

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka pengukuran merupakan penilaian dalam arti tercapainya sasaran yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan sasaran yang tersedia. Jelasnya bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya adalah efektif. Jadi, apabila suatu tujuan atau sasaran itu tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, maka tidak efektif. Efektivitas merupakan fungsi dari manejemen, dimana dalam sebuah efektivitas diperlukan adanya prosedur, strategi, kebijaksanaan, program dan pedoman. Tercapainya tujuan itu adalah efektif sebab mempunyai efek atau pengaruh yang besar terhadap kepentingan bersama.

Pengertian pelayanan menurut Moenir adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan tujuan memberikan bantuan atau kemudahan untuk mencapai tujuan tertentu (Moenir, 2006:12). Sedangkan Menurut Kurniawan, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2005:4).

Informasi merupakan sesuatu yang penting bagi kehidupan manusia. Informasi sering disamakan artinya dengan data. Ada perbedaan prinsipil antara data dan informasi. Data merupakan bahan baku yang harus diolah sedemikian rupa sehingga berubah sifatnya menjadi informasi. Menurut Mc Leod data terdiri dari fakta-fakta dan angka-angka yang secara relatif tidak berarti bagi pemakainya yang berupa huruf, angka, maupun simbol (dalam Anwar dan Asianti, 2003:26). Sedangkan pengertian data menurut Wahyono, data adalah bahan baku informasi, didefinisikan sebagai kelompok teratur simbol-simbol yang mewakili kuantitas, tindakan, benda dan sebagainya (Wahyono, 2004:2).

Menurut Wahyono, informasi didefinisikan sebagai berikut:

> "informasi adalah hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan". (Wahyono, 2004:3).

Jadi suatu informasi merupakan hasil pengolahan data yang menggambarkan suatu kejadian nyata dan digunakan untuk mengambil suatu keputusan. Kegunaan informasi untuk mengurangi ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan tentang suatu keadaan. Sedangkan nilai dari pada

informasi ditentukan oleh manfaat, biaya dan kualitas maksudnya bahwa informasi dianggap bernilai apabila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkannya.

Sistem informasi merupakan bentuk penerapan dalam sebuah organisasi, dimana penerapan/penggunaan sistem informasi dalam sebuah organisasi tersebut untuk mendukung dalam mengumpulkan dan mengolah data dan menyediakan informasi yang berguna di dalam perencanaan, pemanfaatan dan pengendalian. Suatu organisasi yang tumbuh dan menjadi lebih kompleks membuat manajemen melakukan permintaan yang semakin besar terhadap fungsi sistem informasi. Mereka membutuhkan untuk dapat melakukan akses terhadap data kapanpun dan dimanapun dengan mudah, akurat dan konsisten, sistem informasi yang cepat dapat mengikuti perubahan kondisi.

Menurut pendapat Tata Sutabri dalam bukunya *Sistem Informasi Manajemen* mendefinisikan sistem informasi, sebagai berikut:

> "Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi, yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan" (Sutabri, 2005:42).

Berdasarkan pengertian di atas, sistem informasi adalah suatu sistem manusia/mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam organisasi. Sistem informasi adalah (kesatuan) formal yang terdiri dari berbagai sumber daya fisik maupun logika. Dari organisasi ke organisasi, sumber daya ini disusun atau

distrukturkan dengan beberapa cara yang berlainan, karena organisasi dan sistem informasi merupakan sumber daya yang bersifat dinamis.

Lebih lanjut menurut pendapat James B. Bower dalam bukunya *Computer Oriented Accounting Informations System* yang dikutip Teguh Wahyono dalam bukunya *Sistem Informasi Konsep Dasar, Analisi Desain dan Implementasi* menjelaskan pengertian sistem informasi, sebagai berikut:

> "Sistem informasi merupakan suatu cara tertentu untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh organisasi untuk beroperasi dengan cara yang sukses dan untuk organisasi bisnis dengan cara yang menguntungkan" (dalam Wahyono, 2004:17).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka yang dimaksud dengan sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur informasi penting guna memproses tipe transaksi rutin tertentu yang menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan yang cerdik. Sistem informasi juga merupakan sekumpulan prosedur organisasi yang pada saat dilaksanakan akan memberikan informasi bagi pengambil keputusan dan atau untuk mengendalikan organisasi.

Tenaga kerja mempunyai peran dalam pembangunan, oleh karena itu yang dimaksud dengan tenaga kerja adalah:

> "Tenaga kerja (ketenagakerjaan) adalah sumber daya manusia yang memiliki potensi, kemampuan yang tepat guna, berdaya guna, berpribadi dalam kategori tertentu untuk bekerja dan berperan serta dalam pembangunan sehingga berhasil guna bagi dirinya dan masyarakat secara keseluruhan" (Siswanto, 2005:7).

Berdasarkan pengertian di atas, jelas bahwa tenaga kerja merupakan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan untuk berdaya guna dan bekerja sehingga menghasilkan barang/jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat.

Sistem Informasi Pengelolaan STNK adalah unit yang menjalankan fungsi pengelolaan data STNK untuk mempermudah dalam proses pengelolaan data STNK dan dalam penghitungan Pajak Kendaraan Bermotor. Pembuatan Sistem Informasi Pengelolaan STNK ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dalam pengelolaan data STNK serta memberikan kemudahan bagi Kepala Seksi PKB dalam mengakses laporan-laporan yang ada secara cepat, tepat dan akurat. Sehingga akan meminimalisir kesalahan-kesalahan yang sering terjadi dalam proses pengelolaan STNK. Sistem Informasi Pengelolaan STNK ini merupakan sistem informasi yang diperuntukan mempermudah proses pengolahan data STNK, mulai dari tahap input sampai dengan tahap output.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka peneliti membuat definsi operasional. Sebagai berikut:

1. UPPD yaitu suatu unit kerja yang terdapat di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran yang menerapkan sistem informasi pengelolaan STNK.
2. Sistem Informasi Pengelolaan STNK yaitu aplikasi yang mempunyai peran yang sangat penting dalam hal pengelolaan data base kendaraan yang terdapat di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.
3. Efektivitas yaitu suatu tingkat keberhasilan yang telah dicapai oleh UPPD dalam menerapkan sistem informasi pengelolaan STNK.

4. Efektivitas UPPD dalam Sistem Informasi Pengelolaan STNK yaitu suatu tingkatan keberhasilan yang telah dicapai oleh UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran dalam menerapkan sistem informasi pengelolaan STNK dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang ditinjau dari:
    1. Tujuan yaitu suatu proses pencapaian akhir yang dilakukan oleh UPPD dalam penerapan sistem informasi pengelolaan STNK dapat efektif dan tercapainya tujuan yang ditetapkan. Tujuan dalam penelitian ini meliputi:
        a. Kurun waktu yaitu proses pencapaian tujuan yang diukur dengan lamanya waktu yang hendak dicapai oleh UPPD dalam penerapan sistem informasi pengelolaan STNK.
        b. Sasaran yaitu sesuatu tujuan yang diyakini dapat tercapai oleh UPPD dalam penerapan sistem informasi pengelolaan STNK.
        c. Dinyatakan secara kuantitatif yaitu suatu proses tentang perhitungan-perhitungan dalam mencapai tujuan yang hendak dicapai oleh UPPD dalam menerapkan sistem informasi pengelolaan STNK.
        d. Sasaran target yaitu proses tujuan target utama yang konkret diyakini tercapai dari penerapan sistem informasi pengelolaan STNK.
    2. Strategi yaitu penentuan cara atau proses yang harus dilakukan UPPD dalam menerakan Sistem Informasi Pengelolaan STNK dapat berjalan dengan efektif dan tercapainya tujuan yang ditetapkan. Strategi dalam penelitian ini meliputi:

a. Wawasan waktu yaitu proses jangka waktu yang digunakan dalam memberikan pelayanan informasi data STNK melalui Sistem Informasi Pengelolaan STNK.
b. Dampak yaitu efek positif maupun negatif yang muncul dari hasil efektivitas UPPD dalam menerapkan sistem informasi pengelolaan STNK.
c. Pemusatan upaya yaitu cara perhatian atau fokus terhadap tujuan utama UPPD dalam menerapkan sistem informasi pengelolaan STNK.

3. Kebijakan yaitu suatu keputusan yang dihasilkan yang bertujuan untuk mencapai tujuan akhir UPPD dalam menerapkan sistem informasi pengelolaan STNK. Kebijakan dalam penelitian ini meliputi:
   a. Pedoman yaitu merupakan petunjuk yang dijadikan arahan sebagai landasan dalam mencapai tujuan akhir. Dalam hal ini Sistem Informasi Pengelolaan STNK diatur oleh suatu peraturan yang mengaturnya.
   b. Pengambilan keputusan yaitu suatu cara yang ditentukan oleh sikap dalam memilih beberapa alternatif yang digunakan oleh UPPD dalam menerapkan sistem informasi pengelolaan STNK.
4. Perencanaan yaitu proses tahapan-tahapan dalam pengambilan keputusan tentang hal-hal yang akan dilakukan oleh UPPD dalam menerapkan sistem informasi pengelolaan STNK. Peerencanaan dalam penelitian ini meliputi:
   a. Jangka panjang adalah jangkauan waktu yang dilakukan dalam sebuah perencanaan pengembangan sistem informasi pengelolaan STNK yang

dilakukan oleh UPPD di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran selama 10 tahun.

b. Jangka sedang adalah jangkauan waktu yang dilakukan dalam sebuah perencanaan pengembangan sistem informasi pengelolaan STNK yang dilakukan oleh UPPD di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran selama 5 tahun.

c. Jangka pendek adalah jangkauan waktu yang dilakukan dalam sebuah perencanaan pengembangan sistem informasi pengelolaan STNK yang dilakukan oleh UPPD di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran selama 1 tahun.

5. Program adalah suatu rencana yang menggambarkan tentang rencana yang konkret di UPPD dalam menerapkan sistem informasi pengelolaan STNK. Program dalam penelitian ini meliputi:

   a. Sasaran yaitu suatu target yang hendak dicapai oleh UPPD dalam menerapkan sistem informasi pengelolaan STNK.

   b. Prosedur yaitu suatu aturan-aturan yang berlaku dan dibutuhkan agar tercapainya suatu tujuan akhir.

6. Sarana dan prasarana yaitu suatu komponen baik secara langsung maupun tidak langsung untuk menunjang proses dalam penerapan sistem informasi pengelolaan STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran. Sarana dan prasarana meliputi:

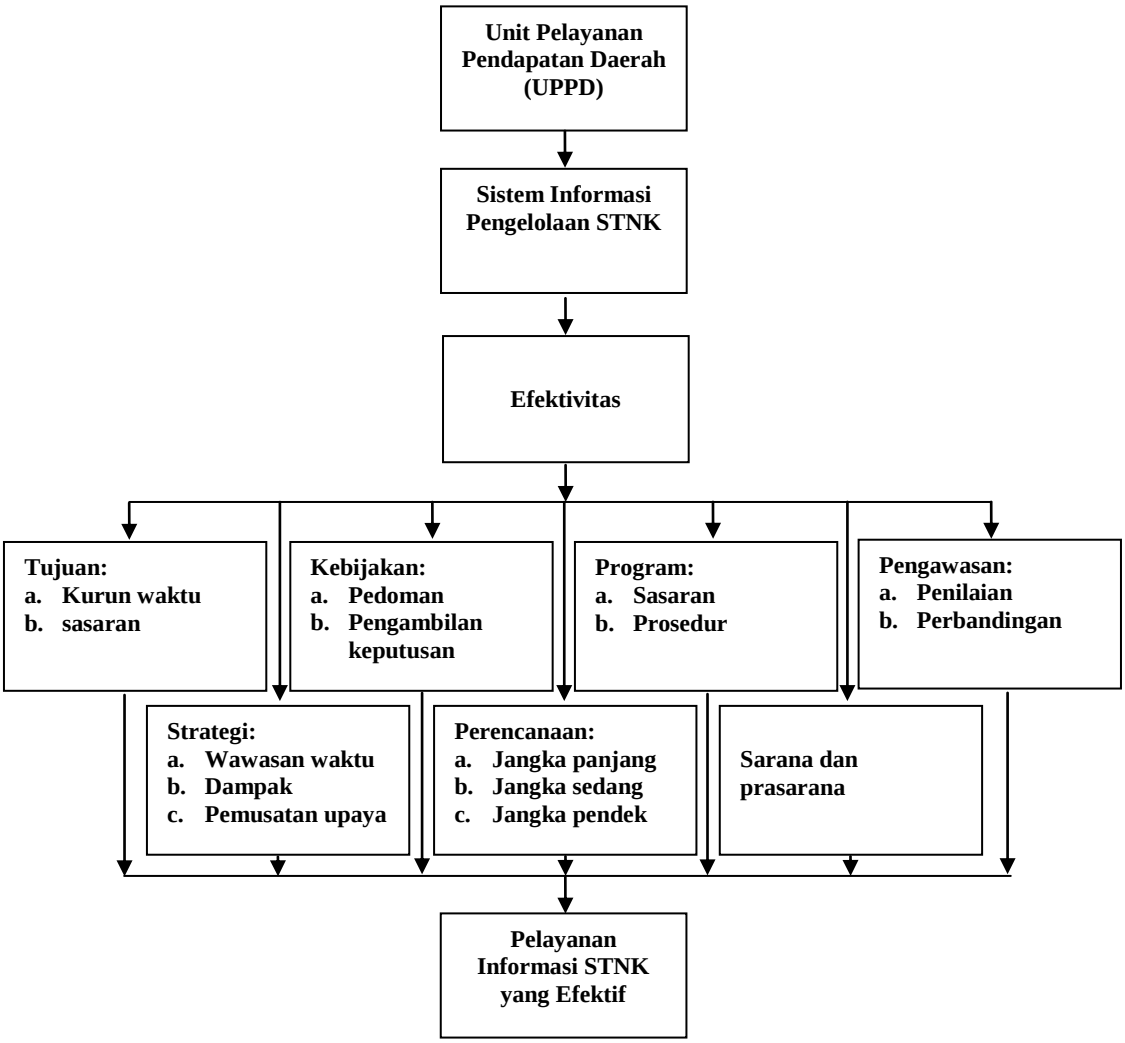
   a. komponen secara langsung yaitu suatu bentuk barang yang memiliki kegunaan secara langsung dalam menunjang sistem informasi

pengelolaan STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

b. komponen secara tidak langsung yaitu yaitu suatu bentuk barang yang memiliki kegunaan secara tidak langsung menunjang sistem informasi pengelolaan STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

7. Pengawasan yaitu suatu cara untuk mengatur dan mencegah kemungkinan-kemungkinan adanya penyimpangan dalam Sistem Informasi Pengelolaan STNK di UPPD. Pengawasan dalam penelitian ini meliputi:
   a. Penilaian yaitu suatu tolak ukur terhadap sebuah pekerjaan oleh UPPD dalam menerapkan sistem informasi pengelolaan STNK.
   b. Perbandingan yaitu sebuah tolak ukur dalam ukuran yang telah ditetapkan untuk mengetahui penyimpangan-penyimpangan yang terjadi di UPPD dalam menerapkan sistem informasi pengelolaan STNK.

Gambar 1.1
Model Kerangka Pemikiran



1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu menggambarkan dan menganalisa data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berdasarkan keadaan yang nyata. Hal ini sejalan dengan pendapat Mohammad Nazir dalam bukunya *Metode Penelitian Sosial* yang mendefinisikan metode deskriptif, sebagai berikut:

> "Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kasus peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat deskriptif, gambaran, atau lukisan secara sistematis faktual dan akurat mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki" (Nazir, 1998: 63).

Berdasarkan pengertian di atas, metode penelitian deskriptif mempunyai tujuan untuk membuat gambaran atau lukisan secara sistematis mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Hal yang sama dikemukakan oleh pendapat Ronny Kountur dalam bukunya *Metode Penelitian* mendefinisikan metode penelitian deskriptif, yaitu:

> "Metode penelitian deskriptif *(descriptive research)* adalah jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap obyek yang diteliti" (Kountur, 2004: 105).

Berdasarkan metode yang digunakan, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yaitu berupa gambaran dari jawaban informan. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak (Sugiyono, 2005: 3). Oleh karena itu, dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif tidak menekankan pada *generalisasi*, akan tetapi lebih menekankan pada makna.

Adapun pengertian metode kualitatif menurut Sugiyono dalam bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif* mendefinisikan pengertian kualitatif, sebagai berikut:

> "Metode Kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* daripada *generalisasi*" (Sugiyono, 2005: 1).

Mencermati definisi-definisi di atas dapat disimpulkan, bahwa metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang memberikan gambaran umum dan uraian yang jelas, sistematis, faktual dan akurat dalam sebuah penelitian serta peneliti merupakan instrumen kunci dalam sebuah penelitian yang mengutamakan kualitas data, artinya data yang disajikan dalam bentuk kata atau kalimat (tidak menggunakan analisis statistika).

1.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian, yaitu:

1. Studi Lapangan *(Field Research)*

Peninjauan yang dilakukan langsung pada UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran yang menjadi objek penelitian dengan tujuan yakni, mencari bahan-bahan sebenarnya, bahan-bahan yang lebih banyak, lebih tepat, lebih *up to date,* disamping itu peneliti juga melakukan suatu penelitian dengan cara sebagai berikut:

a) Wawancara *(Interview)*

Yaitu pengumpulan data dengan cara berkomunikasi secara langsung dengan pimpinan instansi dan bagian-bagian yang menangani masalah yang diteliti. Peneliti melakukan wawancara dengan narasumber, yaitu pihak-pihak yang terlibat pada efektivitas UPPD dalam penerapan Sistem Informasi STNK Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

Dengan metode wawancara ini peneliti dapat memperoleh keterangan yang sedalam-dalamnya tentang suatu masalah yang diteliti dan cepat memperoleh informasi yang diinginkan serta informasi yang diperoleh melalui wawancara akan lebih dipercaya kebenarannya, karena salah tafsiran dapat diperbaiki sewaktu wawancara dilakukan. Jadi dengan metode wawancara peneliti dapat memperoleh bahan-bahan, dimana peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih obyektif tentang masalah yang diselidikinya.

b) Observasi *(Observation)*

Pengumpulan data dengan mengamati secara langsung keadaan instansi atau lembaga dengan segala aspek kegiatan yang berhubungan dengan penelitian. Observasi dilakukan peneliti terhadap efektivitas UPPD dalam penerapan Sistem Informasi STNK Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

Dengan menggunakan cara penelitian di atas peneliti ingin mengetahui kebenaran pandangan teoritis tentang masalah yang diselidiki dalam hubungannya dengan dunia kenyataan. Disamping itu, juga untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah dan mungkin petunjuk-petunjuk tentang cara memecahkannya.

2. Studi Pustaka *(Library Research)*

Penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah dan membandingkan sumber kepustakaan untuk memperoleh data yang bersifat teoritis. Disamping itu dengan menggunakan studi pustaka peneliti dapat memperoleh informasi tentang

teknik-teknik penelitian yang diharapkan, sehingga pekerjaan peneliti tidak merupakan duplikasi.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, bahwa secara umum pengumpulan data berarti penerimaan data yang dilakukan dengan cara Studi Lapangan *(Field Research),* Wawancara *(Interview),* Observasi *(Observation,)* dan Studi Pustaka *(Library Research).* Pengumpulan data didasarkan pada suatu metode atau prosedur artinya, supaya data yang diinginkan dapat terkumpul secara lengkap dan baik dari studi perpustakaan maupun lapangan.

1.6.2 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang sesuai dengan penelitian ini adalah analisa deskriftif kualitatif. Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai strategi penyelidikan yang naturalistis dan induktif dalam mendekati suatu suasana *(setting)* tanpa hipotesis-hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Teori muncul dari pengalaman kerja lapangan dan berakar *(grounded)* dalam data (Suyatno, 2005: 183).

Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono dalam bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif* menyebutkan ada tiga unsur dalam kegiatan proses analisa data, sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (reduksi data), yaitu bagian dari proses analisis dengan bentuk analisis untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sehingga dapat disimpulkan.
2. *Data Display* (penyajian data), yaitu susunan informasi yang memungkinkan dapat ditariknya suatu kesimpulan, sehingga memudahkan untuk memahami apa yang terjadi.

3. *Conclusion Verification* (penarikan kesimpulan), yaitu suatu kesimpulan yang diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali, dengan meninjau kembali secara sepintas pada catatan lapangan untuk memperoleh pemahaman yang lebih cepat.

(Sugiyono, 2005: 92-99).

Peneliti menggunakan analisis ini supaya dapat mengklasifikasikan secara efektif dan efisien mengenai data-data yang terkumpul, sehingga siap untuk diinterpretasikan. Disamping itu data yang didapat akan lebih lengkap, lebih mendalam dan kredibel serta bermakna sehingga tujuan penelitian dapat dicapai.

1.6.3 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive* (pengambilan informan berdasarkan tujuan). Teknik penentuan informan ini adalah siapa yang akan diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Menurut Sanapiah Faisal teknik pengambilan sampel purposif adalah: "Teknik pengambilan sampel yang didasarkan atas kriteria atau pertimbangann tertentu; jadi tidak melalui proses pemilihan sebagaimana yang dilakukan dalam teknik random. Sampel ditetapkan secara sengaja oleh peneliti" (Faisal, 1996:67).

Penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan objek yang diteliti dan berdasarkan keterkaitan informan tersebut dengan penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri informan yang berkaitan dengan efektivitas UPPD dalam menerapkan sistem informasi pengelolaan STNK guna mempermudah pembayaran PKB di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran yang berasal dari pejabat maupun pegawai UPPD di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

Informan yang berkaitan dengan efektivitas unit pelayanan pendapatan daerah (UPPD) dalam menerapkan sistem informasi pengelolaan surat tanda motor kendaraan (STNK) di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, yaitu ada 7 (tujuh) terdiri dari:

1. H. Maman Suherman, S.E, M.M. yaitu sebagai Kepala Subbagian Tata Usaha di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.
2. H. Iwan Dermawan, S.Sos, M.Si Kasi Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.
3. Asep Dahlan, Staf Subbagian Tata Usaha di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.
4. Agung Setiawan Staf Subbagian Tata Usaha di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.
5. H. Dadang yaitu Staf Operator di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.
6. Rendra Staf PIP Operator di DISPENDA Propinsi Jawa Barat.
7. Fajar Staf PIP Operator di DISPENDA Propinsi Jawa Barat.

1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran Jln. Padjajaran 88 Telepon (022) 6021887 Bandung. Adapun waktu penelitian ini berlangsung pada bulan Februari sampai bulan Mei - Juli 2011 dengan perincian sebagai berikut:

1. Pengajuan Judul Penelitian kepada Dosen Koordinator, pada bulan April 2010.
2. Bimbingan Usulan Penelitian kepada Dosen Pembimbing, pada bulan Mei 2010.
3. Pelaksanaan Seminar Usulan Penelitian, pada bulan Juni 2010.
4. Pengajuan surat kepada UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran yang menjadi objek penelitian, pada bulan Mei 2011.
5. Pelaksanaan penelitian di lapangan di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran selama satu sampai tiga bulan, pada bulan Mei - Juli 2011.
6. Penulisan skripsi pada bulan Juni - Agustus 2011.
7. Sidang skripsi pada bulan Agustus 2011.

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

Waktu / **Kegiatan**	**Bulan dan Tahun**						
	Apr 10	**Mei 10**	**Juni 10**	**Mei 11**	**Juni 11**	**Juli 11**	**Ags 11**
Pengajuan Judul Penelitian	■						
Pengajuan Usulan Penelitian		■					
Seminar Usulan penelitian			■				
engajuan surat ke tempat penelitian				■			
Pelaksanaan penelitian				■	■	■	
Penulisan Skripsi					■	■	■
Sidang Skripsi							■