BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Tujuan UPPD Dalam Menerapkan Sistem Informasi Pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

4.1.1 Kurun waktu UPPD Dalam Menerapkan Sistem Informasi Pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

Kurun waktu adalah suatu proses pencapaian tujuan yang hendak dicapai yang ditentukan dalam ukuran waktu oleh Samsat dalam penerapan sistem informasi pengelolaan STNK, ditentukan selama kurun 1 tahun sampai dengan 10 tahun. Waktu merupakan sesuatu ukuran yang menandakan keadaan yang sedang berlanjut dan keadaan yang akan dihadapi. Waktu merupakan elemen penting dalam mencapai suatu hal, karena waktu merupakan tolak ukur sesuatu bisa tercapai. Banyaknya waktu yang diperlukan berarti akan diketahui banyaknya keadaan atau kondisi yang akan datang, karena kondisi-kondisi sekarang dapat memberikan gambaran untuk keperluan-keperluan yang akan datang walaupun tidak selalu tepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur operator Program di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, mengenai kurun waktu pada penerapan sistem informasi pengelolaan STNK telah ditentukan selama 1 sampai dengan 10 tahun. Perencanaan strategi merupakan suatu proses yang berorientasi pada hal yang ingin dicapai selama kurun waktu 1 tahun sampai dengan 10 tahun dengan memperhitungkan potensi, peluang, dan kendala yang ada atau yang mungkin

timbul serta berbagai kewenangan yang sesuai dengan landasan hukum atau aturan perundang-undangan yang berlaku.

Pencapaian tujuan dapat tercapai dengan baik apabila selama kurun waktu yang telah ditentukan maka, UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran mempunyai rencana strategis dan tujuan strategis yang telah dibuat untuk dilaksanakan oleh aparatur selama 5 tahun kedepan. Berdasarkan itu penyusunan rencana dan tujuan strategis penerapan sistem informasi pengelolaan STNK yang telah ditentukan selama 1 sampai 10 tahun, akan tetapi pelaksanaannya dalam kurun waktu kurang 5 belum terealisasi semuanya, hal ini dikarenakan banyaknya hambatan dan permasalahan yang dihadapi dalam rangka menggali dan mengembangkan potensi aparatur dalam menggunakan sistem informasi pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

Adapun hambatan dalam permasalahan yang dihadapi saat ini adalah, *Pertama* belum lengkapnya sarana dan prasarana di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran dalam menunjang pelaksanaan tugas-tugas yang dilaksanakan baik untuk kepentingan informasi dan pelayanan bagi calon pembuat STNK dalam hal ini masyarakat. *Kedua* belum memilikinya data akurat mengenai jumlah kendaraan dalam hal ini STNK yang tersebardi kota Bandung khususnya di daerah operasional Bandung Barat hal ini masih dengan cara menghitung jumlah data STNK yang ada di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

Ketiga kurangnya pengetahuan dan kemampuan SDM aparatur di bidang teknologi khususnya dalam sistem informasi pengelolaan STNK, sehingga hal ini dapat menghambat dalam penggalian pengembangan dan pemberian pelayanan

mengenai pengelolaan STNK. *Keempat* kurangya dana, hal ini terlihat dari sarana yang ada di UPPD dalam pengelolaan STNK yang masih minim sehingga dapat mempengaruhi berjalannya kegiatan yang dilakukan oleh aparatur dalam hal ini operator, karena hal ini merupakan salah satu unsur yang dapat melancarkan segala kegiatan yang ada.

Sistem informasi pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran yang berjalan selama kurun waktu 5 tahun masih belum efektif, karena masih banyak rencana dan tujuan yang belum tercapai hingga saat ini. Oleh karena itu aparatur untuk merealisasikannya diharuskan meningkatkan pengetahuan dan kemampuan SDM dengan melakukan berbagai upaya diantaranya diklat struktural, diklat teknis, diklat fungsional, seminar, kursus, maupun lokakarya yang bermanfaat untuk kemajuan Samsat dalam mengelola sistem informasi pengelolaan STNK.

Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, dalam menerapkan sistem informasi pengelolaan STNK selama ini manfaatnya masih kurang dirasakan khususnya baik oleh aparatur maupun para calon pembuat STNK. Dikarenakan sistem informasi pengelolaan STNK yang ada sifatnya hanya masih belum *go public* belum bisa memenuhi apa yang di butuhkan oleh para calon pembuat STNK untuk mendapatkan informasi mengenai pembuatan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

Wawasan waktu diperlukan dalam pencapaian tujuan karena dapat melihat dengan tepat kapan penerapan sistem informasi pengelolaan STNK ini dapat dilaksanakan, waktu sangat diperlukan dalam keberhasilan penerapan sistem

tersebut. Dalam pelaksanaan sistem informasi pengelolaan STNK belum maksimal dilakukan karena adanya keterbatasan waktu yang kurang tepat yang di rencanakan oleh Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran sehingga tidak sesuai dengan rencana yang diharapkan.

Penerapan sistem informasi pengelolaan STNK diperlukan waktu yang cukup lama agar penerapan tersebut dapat berhasil, akan tetapi bukan hanya waktu saja yang diperlukan melainkan SDM dan modal juga sangat penting. Oleh karena itu ketiga faktor ini sangat mendukung keberhasilan dari sistem informasi pengelolaan STNK. Waktu merupakan suatu penentuan agar pencapaian tujuan yang telah ada dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang ditentukan, dalam menentukan waktu untuk pencapaian keberhasilan penerapan sistem informasi pengelolaan STNK tidak bisa ditentukan dengan cepat karena tidak hanya waktu saja yang diperlukan melainkan hal-hal lain yang dapat mendorong keberhasilan sistem tersebut juga perlu diperhatikan.

Pencapaian tujuan sistem informasi pengelolaan STNK selama kurun waktu 5 tahun, perlu adanya dukungan dana yang besar untuk menggali dan mengembangkan SDM, agar aparatur dalam menerapkan sistem informasi pengelolaan STNK bisa mengaplikasikan sistem tersebut dengan benar. Sehingga dana yang besar dapat memperbaiki segala infrastruktur yang ada khusunya dalam sistem informasi pengelolaan STNK menjadi lebih baik dan dapat berjalan dengan baik dan efektif, untuk digunakan oleh aparatur maupun bagi para pembuat STNK yang membutuhkan informasi mengenai pembuat STNK.

Biaya sangat diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan karena semua program pasti memerlukan dana yang tidak sedikit tergantung seberapa besar pengaruh program tersebut, oleh karena itu kesiapan modal sangat diperlukan seperti untuk pembelian alat-alat komputer, pengadaan sarana-prasarana, dan pengadaan jaringan komunikasi lainnya. Modal sangat diperlukan untuk mensukseskan penerapan sistem informasi pengelolaan STNK, karena dalam pelaksanaannya banyak sekali memerlukan dana.

Selama ini penerapan sistem informasi pengelolaan STNK masih mengalami mengalami kendala sehingga pelaksanaannya belum maksimal, hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan dana. Modal yang tersedia belum mencukupi untuk membiayai pelaksanaan sistem informasi pengelolaan STNK dengan memenuhi sarana dan prasarana yang dibutuhkan, sehingga menjadikan pelaksanan yang telah dijalankan mengalami berbagai kendala.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa strategi yang digunakan oleh Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, untuk menciptakan efektivitas penerapan sistem informasi pengelolaan STNK diperlukan peningkatan kemampuan sumber daya aparatur, infrastruktur yang memadai perawatan dan pembiayaan yang dilakukan secara berkesinambungan.

4.1.2 Sasaran UPPD Dalam Menerapkan Sistem Informasi Pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

Sasaran merupakan segala sesuatu yang diyakini dan mungkin dapat dicapai oleh Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran melalui penerapan sistem informasi pengelolaan STNK dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelayanan STNK. Sasaran merupakan suatu target konkret yang diharapkan oleh sebuah lembaga agar tujuan yang hendak dicapai dapat terwujud sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara, menurut aparatur Subbagian Tata Usaha di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, mengenai sasaran yang hendak dicapai dari sistem informasi pengelolaan STNK yaitu:

1. Memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan berbagai informasi dan pelayanan tentang STNK.
2. Meningkatnya pengetahuan dan kemampuan aparat dibidang teknologi informasi guna melayani para calon STNK.
3. Meningkatkan pelayanan publik dalam hal ini pelayanan kepada masyarakat dalam pelayanan STNK.

Sasaran dari sistem informasi pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran diatas seluruhnya tercapai dengan baik, hal ini dapat terlihat dari jumlah para masyarakat yang STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran telah mencapai target bahkan melebihi. Hal ini disebabkan jumlah kendaraan yang semakin meningkat tiap tahunnya. Namun Kurangnya jumlah operator dan pengetahuan aparatur dalam mengelola sistem informasi pengelolaan

STNK ini menjadi faktor penghambat dalm memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Dikarenakan sistem informasi pengelolaan STNK yang ada masih belum berjalan dengan baik, hal ini sebenarnya menjadi penghambat dalam pelayanan yang terdapat di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

Meningkatnya jumlah kendaraan yang ada di kota Bandung khususnya daerah operasional Bandung Barat sehingga jumlah pembuatan STNK maupun perpanjang STNK, hal ini berdampak pada pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal ini pembuat STNK sehingga dibutuhkan pelayanan yang cepat dan efisien.

Meningkatkan dan mengembangkan pelayanan dalam upaya mendorong minat masyarakat untuk mengurus STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran seharusnya dilakukan dengan fokus oleh di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, agar meningkatkan pelayanan teknis administratif bagi para masyarakat secara cepat, tepat, akurat, dan berkesinambungan. Membangun sistem informasi pengelolaan STNK dengan mekanisme dan prosedur teknis harus dilakukan secara transparan dan responsif oleh aparatur, dengan begitu akan meningkatkan dan mengembangkan kerjasama pengelolaan sistem informasi pengelolaan STNK dalam upaya mendorong para masyarakat guna menjaga kontinuitas pengelolaan STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

Berkaitan dalam meningkatkan dan mengembangkan pelayanan sistem informasi pengelolaan STNK dalam upaya mendorong minat para masyarakat untuk mengelola STNK Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, maka perlu

dilakukan sosialisasi melalui sistem informasi pengelolaan STNK. Sosialisasi tentang pelayanan STNK yang cepat, efektif dan efisien di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

Berdasarkan keterangan Kepala Subbagian tata usaha untuk mensosialisasikan sistem informasi di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, diperlukan peningkatan SDM untuk aparatur yang akan melaksanakan sosialisasi tersebut. Penyediaan infrastruktur dan anggaran dalam menunjang pelaksanaan sosialisasi informasi pengelolaan STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran sangat diperlukan sekali untuk menunjang terciptanya sistem informasi yang baik.

Melalui sistem informasi pengelolaan STNK yang dilakukan oleh UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran dalam peningkatan SDM untuk aparatur yang akan melaksanakan sosialisasi sistem informasi dilakukan kerjasama dengan aparatur DISPENDA (Dinas Pendaatan Daerah) Propinsi Jawa Barat khususnya dalam bidang IT. Oleh karena itu dalam menangani pembuatan serta pengelolaan sistem informasi pengelolaan STNK masih terpaku dengan DISPENDA karena yang mempunyai tugas mengembangkan, mengolah dan mengelola seluruh sistem informasi yang ada di lingkungan Wilayah Kota Bandung.

Melalui pembinaan para aparatur UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran inilah salah satu cara untuk meningkatkan SDM, karena masih masih banyak yang belum memahami tentang pengoperasian komputer sehingga berpengaruh terhadap pengaplikasian penerapan sistem informasi pengelolaan

STNK. Dikarenakan pembinaan ini sangat perlu dilakukan karena kemampuan aparatur mengenai komputer pada bagian Program masih terbatas, sehingga akan berdampak pada sosialisasi sistem informasi pengelolaan STNK kepada para masyarakat menjadi terhambat.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa proses sasaran UPPD dalam menerapkan sistem informasi pengelolaan STNK di Wilayah Kota Bandung I Pajajaran melalui sistem informasi pengelolaan STNK yang dilakukan UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran khususnya bagian Program semuanya masih dalam tahap berjalan, Disebabkan mengenai SDM aparatur seluruhnya belum secara professional dalam melaksanakan sosialisasi tersebut. Dikarenakan keterbatasan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem informasi pengelolaan STNK masih minim sekali, sehingga berpengaruh terhadap sosialisasi untuk masyarakat menjadi kurang tepat dan efektif.

4.2 Strategi UPPD Dalam Menerapkan Sistem Informasi Pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

4.2.1 Wawasan Waktu UPPD Dalam Menerapkan Sistem Informasi Pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

Waktu menandakan keadaan yang sekarang dan keadaan yang masa akan datang. Banyaknya waktu yang disediakan berarti akan diketahui banyaknya keadaan atau kondisi yang akan datang, karena kondisi-kondisi sekarang dapat memberikan gambaran untuk keperluan-keperluan yang akan datang walaupun tidak selalu tepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Subbagian tata usaha di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, mengenai wawasan waktu pada penggunaan Sistem Informasi pengelolaan STNK dalam memberikan informasi tentang jumlah kendaraan, diharapkan dapat menjadi lebih cepat, tepat, akurat, efektif dan efisien. Misalnya ingin mengetahui daerah mana saja yang tingkat kepadatan kendaraan di wilayah Bandung umumnya dan Wilayah Bandung Barat khusunya.

Proses selanjutnya muncul data-data kendaraan tersebut yang di dalamnya terdapat berbagai jenis kendaraan di Wilayah Bandung Barat, dengan begitu aparatur dapat melihat macam-macam informasi tentang kendaraan tersebut. Para pembuat STNK juga dapat membuat nomor sesuai dengan keinginan sendiri yang cocok akan dijadikan nomor kendaraan.

Berdasarkan uraian-uraian diatas bahwa sistem informasi pengelolaan STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran sudah ada, namun belum berjalan secara efektif dikarenakan aparatur yang menggunakan sistem informasi ini sebagai operator hanya 1 orang hal ini menyebabkan kesulitan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum berjalan dengan sangat baik. Hal ini seharusnya dapat diatasi oleh UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran karena dilihat dari bertambahnya jumlah kendaraan tiap tahunnya.

Berdasarkan keterangan aparatur Subbagian tata usaha di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, bahwa penerapan sistem informasi pengelolaan STNK dalam memberikan pelayanan tentang STNK untuk para masyarakat terdapat beberapa faktor pendukung yaitu *Pertama* dengan

penyediaan SDM sebagai sarana dalam penggunaan sistem informasi pengelolaan STNK. Dikarenakan penggunaan sistem informasi pengelolaan STNK dalam memberikan informasi tentang pengelolaan STNK, dibutuhkan unsur SDM aparatur yang baik, sebab sangat diperlukan untuk menunjang dalam pelaksanaan aplikasi penerapan sistem informasi pengelolaan STNK.

SDM merupakan faktor dan modal utama yang dapat menunjang aparatur dalam upaya mengaplikasikan sistem informasi pengelolaan STNK, karena apabila kualitas SDM tinggi maka akan mudah mengerjakannya. Dengan begitu aparatur dapat menguasai sistem informasi pengelolaan STNK menjadi lebih professional, maka ketersediaan operator yang mahir dan terlatih adalah suatu hal yang penting keberadaannya di bagian Program di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

Pembinaan aparatur dapat dilakukan melalui serangkaian *training* yang mampu mendorong meningkatnya SDM yang ada di bagian Program, dalam menangani sistem informasi pengelolaan STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran. Peningkatan pemahaman aparatur dalam bentuk program pendidikan terpadu yang berorientasi pada peningkatan pengetahuan dan kemampuan mengenai berbagai langkah stategis dalam pengaplikasian sistem informasi pengelolaan STNK.

Peningkatan kemampuan melalui pembinaan dengan mengadakan koordinasi antar lembaga-lembaga pendidikan dalam bidang sistem informasi khususnya mengenai sistem informasi pengelolaan STNK, pelaksanaan pendidikan dan pelatihan tersebut dalam meningkatkan SDM UPPD Samsat

Wilayah Kota Bandung I Pajajaran khususnya bagi aparatur bagian Program yang membidangi atau mengelola tentang sistem informasi pengelolaan STNK. Oleh karena itu pelaksanaan penerapan sistem informasi pengelolaan STNK bisa berjalan efektif apabila ditunjang dengan kemampuan sumber daya aparatur yang memadai, dengan demikian hal tersebut menunjukan bahwa pelatihan dalam meningkatkan SDM aparatur UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran masih diperlukan adanya kegiatan yang mengenai pelatihan yang berkelanjutan.

Kedua**,** infrastruktur yaitu dengan menyediakan sarana penunjang dalam penerapan sistem informasi pengelolaan STNK yang terdiri dari komputer, *CPU* (*serve*r), jaringan komputer (LAN), dan dilengkapi dengan alat pendukung lainnya. Dengan demikian apabila infrastruktur tersebut telah terpenuhi maka aparatur dalam mengaplikasikan sistem informasi pengelolaan STNK dapat memberikan pelayanan informasi STNK kepada para masyarakat menjadi lebih baik.

Menindaklanjuti keterangan-keterangan aparatur Subbagian tata usaha di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, bahwa strategi penerapan sistem informasi pengelolaan STNK dalam memberikan informasi penanaman modal melalui beberapa tahap. Tahap-tahap tersebut meliputi: *Controll Strategy* (strategi pengendalian) yang merupakan bentuk pengukuran terhadap pelaksanaan rencana kerja yang akan dilaksanakan, *Controll Strategy* (strategi pengendalian) meliputi bentuk pengendalian secara langsung dan bentuk pengendalian tidak langsung.

Bentuk pengendalian secara langsung artinya pengendalian dilakukan untuk mengetahui hasil-hasil dari pekerjaan yang dilakukan dalam penerapan sistem informasi pengelolaan STNK, sedangkan bentuk dari pengendalian tidak langsung adalah hasil-hasil dari pekerjaannya berupa lisan dan tulisan (laporan). Selain itu, strategi pada penerapan sistem informasi pengelolaan STNK dalam memberikan informasi pengelolaan STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran adalah dengan *Core Strategy* (strategi utama) yang merupakan dasar dalam penentuan tujuan mengenai penilaian terhadap prosedur-prosedur pelaksanaan dalam penggunaan sistem informasi pengelolaan STNK.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa strategi yang digunakan oleh UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, untuk menciptakan efektivitas penerapan sistem informasi pengelolaan STNK diperlukan peningkatan kemampuan sumber daya aparatur, infrastruktur yang memadai perawatan dan pembiayaan yang dilakukan secara berkelanjutan. Akan tetapi yang terjadi di lapangan semua faktor seperti tersebut belum terpenuhi semuanya, sehingga kenyataannya masih banyak hambatan-hambatan di dalam meningkatkan SDM, infrastruktur dan kurangnya biaya.

4.2.2 Dampak Terhadap UPPD Dalam Menerapkan Sistem Informasi Pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

Dampak merupakan efek dari sebuah kegiatan yang timbul baik berupa pengaruh baik yang positif maupun yang negatif yang sangat berarti. Dampak *(Impact)* adalah ukuran tingkat pengaruh sosial, ekonomi, lingkungan atau kepentingan umum lainnya dalam suatu kegiatan. Indikator-indikator tersebut secara langsung atau tidak langsung dapat mengindikasikan sejauh mana keberhasilan pencapaian sasaran.

Strategi yang diterapkan oleh setiap organisasi mempunyai dampak yang ditimbulkan baik dampak positif maupun dampak negatif. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Subbagian tata usaha, bahwa dampak yang ditimbulkan dari penggunaan sistem informasi pengelolaan STNK dalam memberikan pelayanan STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran mempunyai dampak positif.

Sistem informasi pengelolaan STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran mempunyai dampak yang positif karena aparatur dengan informasi pengelolaan STNK bisa langsung mengakses data STNK dengan cepat. Berbagai informasi tentang STNK bisa didapat dengan mudah, cepat, tepat dan efisien, sistem informasi pengelolaan STNK bisa dirasakan manfaatnya baik oleh aparatur maupun pemerintah setempat.

Manfaat sistem informasi pengelolaan STNK bagi aparatur, yaitu dapat meningkatkan kemampuan dan pengetahuan aparatur di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran dalam berbagi ilmu khususnya yang berkaitan dengan

bidang teknologi dan pengelolaan STNK. Sehingga penerapan *E-Government* dapat terwujud dengan baik. Peningkatan kemampuan aparatur dalam bidang teknologi merupakan salah satu unsur yang dapat terwujudnya tujuan suatu organisasi khususnya dalam penerapan sistem informasi.

Manfaat sistem informasi pengelolaan STNK bagi pemerintah, pertama memperoleh data mengenai jumlah kendaraan yang ada di wilayah Bandung Barat dan untuk pendataan ulang terhadap kendaraan yang ada. Dengan adanya sistem informasi pengelolaan STNK dapat memudahkan pemerintah daerah dalam mengontrol peningkatan jumlah kendaraan dan sebagai aset pemerintah dalam peningkatan jumlah pajak kendaraan. Sistem informasi ini juga sangat membantu pemerintah dalam pengelolaan jumlah kendaraan

Manfaat sistem informasi pengelolaan STNK bagi masyarakat yaitu memperoleh pelayanan cepat dalam pengelolaan STNK. Menghemat waktu dalam proses pencarian maupun pembuatan STNK. Dengan sistem informasi ini dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat yang selama ini selalu mengalami pelayanan yang sangat lambat dan memakan waktu lama. Dengan peningkatan terhadap pelayanan masyarakat merupakan tujuan dari UPPD dalam menerapkan sistem informasi pengelolaan STNK.

Melihat manfaat dan dampak sistem informasi pengelolaan STNK di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi pengelolaan STNK mempunyai dampak yang positif bagi masyarakat tentunya dalam memperoleh berbagai pelayanan yang cepat, tepat dan efisien.

Dampak negatif yang timbul dari sistem informasi pengelolaan STNK, adanya pengeluaran dana yang begitu besar untuk infrastruktur sistem informasi pengelolaan STNK. Dalam menerapkan sistem infromasi pengelolaan STNK dibutuhkan anggaran yang tidak sedikit agar sistem ini berjalan dengan baik, sehingga berdampak terhadap anggaran UPPD. Selain itu masih, minimnya tingkat kemampuan aparatur dalam menerapkan sistem informasi pengelolaan STNK sehingga berdampak pada pelayanan terhadap masyarakat.

Hal ini berdampak pada keuangan UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran. Selain itu belum sistem pengamanan data base yang sangat baik dan terkendali sehingga hal ini dapat menimbulkan manipulasi data yang dapat dilakukan oleh oknum-uknum aparatur yang tidak bertanggung jawab. Melihat dampak negatif yang timbul dari sistem informasi pengelolaan STNK ini menandakan bahwa sistem ini masih memiliki kelemahan dalam bidang keamanan data base. Namun disampaing dampak negatif, sistem informasi pengelolaan STNK ini memliki dampak positif yang begitu besar terhadap pelayanan publik.

Namun seiring dengan berjalannya waktu UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran senantiasa melakukan evaluasi terhadap sistem informasi ini agar penerapan sistem informasi ini dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai oleh UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

Menurut pengamatan peneliti adanya sistem informasi pengelolaan STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran diharapkan dapat membantu masayarakat dan aparatur dalam mendapatkan pelayanan serta memberikan

pelayanan tentang informasi pembuatan STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran. Akan tetapi sistem informasi pengelolaan STNK tersebut belum dapat berjalan dengan efektif karena hanya dapat dilihat langsung di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran belum secara *online* dipublikasikan, sehingga akan sulit diketahui oleh masyarakat apabila ingin mengetahui tentang proses pengelolaan STNK.

4.2.3 Pemusatan Upaya UPPD Dalam Menerapkan Sistem Informasi Pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

Pemusatan upaya merupakan strategi dalam hal cara, hasil atau proses kerja memusatkan upaya atau perhatian terhadap sasaran yang yang akan dicapai. Pemusatan upaya adalah memfokuskan perhatian pada kegiatan-kegiatan yang dipilih oleh suatu lembaga atau instansi. Pemusatan upaya yang telah dilakukan oleh UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran dalam mengefektifkan sistem informasi pengelolaan STNK adalah dengan meningkatkan kualitas SDM yang handal, perbaikan infrastruktur, perawatan dan pemeliharaan sistem dengan kualitas yang baik serta biaya yang berkelanjutan.

Hal yang dilakukan oleh UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran dalam pemusatan upaya agar tercapai tujuan adalah dengan berbagai strategi. Strategi pembinaan dan pengembangan SDM merupakan langkah yang konkret dalam mewujudkan rencana yang telah dibuat oleh UPPD dalam menerapkan sistem informasi pengelolaan STNK.

Strategi pembinaan dan pengembangan SDM ditujukan pada dua bagian yang berkaitan dengan sistem informasi pengelolaan STNK, dalam hal ini yaitu bagi aparatur Subbagian Penyusunan Program dan Subbagian tata usaha. Dengan demikian diharapkan kepada kedua bagian tersebut di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran dapat bekerjasama agar terciptanya SDM yang berkualitas, sehingga aparatur mempunyai kemampuan di dalam menguasai sistem informasi pengelolaan STNK untuk memberikan pelayanan kepada para pembuat STNK.

Pembinaan dan pengembangan SDM yang pertama, yaitu bagi aparatur bagian Program dengan menumbuhkan dan meningkatkan pemahaman terhadap pentingnya sistem informasi pengelolaan STNK, setelah ada pemahaman terhadap sistem informasi tersebut akan menjadikan kepedulian bahwa sistem informasi merupakan suatu tuntutan untuk dikuasai agar mempermudah pengaplikasian penerapan sistem informasi pengelolaan STNK serta meningkatkan pelayanan publik. Karena dengan adanya sistem informasi pengelolaan STNK yang ada di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran dapat mempermudah dalam proses birokrasi bagi aparatur dan masyarakat dapat mengetahui pelayanan STNK dengan cepat dan mudah yang ada di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

Kedua, bagi aparatur bagian Program yaitu dengan melakukan peningkatan dan pembinaan kemampuan teknis melalui pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan bidang pengelolaan STNK baik melalui diklat struktural, diklat teknis, diklat fungsional, seminar, kursus, maupun lokakarya yang bekerja sama

dengan lembaga pendidikan di bidang manajemen dan teknologi informatika. Untuk kedepannya aparatur bagian program perlu *re-training* seiring dengan perkembangan teknologi informatika, pendidikan formal di bidang teknologi informatika, serta pola karir yang jelas dan terarah.

UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran untuk meningkatkan kualitas SDM yang handal harus membuat suatu program peningkatan kualitas SDM guna peningkatan mengenai sistem informasi untuk pelayanan STNK, yaitu melalui pelatihan pengembangan aplikasi yang bertujuan bagi para pengelola aplikasi sistem informasi pengelolaan STNK agar setiap aplikasi yang mengalami perubahan dapat diikuti dan dilaksanakan oleh pengelola dengan baik. Selain itu aparatur bagian Program juga perlu *re-training* untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi dibidang perangkat keras maupun perangkat lunak serta teknologi jaringan dan internet, maka secara bertahap program tersebut perlu direncanakan pelatihan/bimbingan khusus di bidang Teknologi Informasi dengan serius dan fokus.

Selain daripada pelatihan, pembinaan dan *re-training* yang paling penting adalah membudayakan penggunaan komputer, sarana dan prasarana guna menunjang kegiatan sehari-hari aparatur dalam mengerjakan urusan perkantoran yaitu dengan menggunakan komputer, namun membutuhkan waktu untuk mensosialisasikannya kepada aparatur. Oleh karena itu, setiap aparatur dalam penggunaan komputer harus dijadikan sebagai kesukaan agar pemahaman kepada alat tersebut sehingga dapat menjadi kemampuan yang dimiliki oleh semua aparatur di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

Pemahaman akan komputer sebagai alat yang perlu untuk digunakan untuk semua orang sehingga dalam waktu yang tidak relatif lama budaya penggunaan komputer telah tersosialisasikan bagi seluruh aparatur yang ada. Dengan demikian pembudayaan komputer perlu adanya dorongan dan motivasi yang tinggi untuk selalu menggunakannya secara terus-menerus, disinilah peran seorang atasan atau pemimpin harus dapat memacu bawahannya agar penggunaan komputer menjadikan prioritas utama untuk dikuasai oleh aparatur, sehingga budaya penggunaan komputer sudah tidak asing lagi dan dapat diterima oleh semua aparatur yang ada di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

Strategi pemusatan upaya di bidang infrastruktur dilakukan melalui pendataan ulang dan optimalisasi pemanfaatan infrastruktur yang telah dimiliki dimiliki oleh UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, pembangunan infrastruktur dilakukan dengan cara melakukan kerjasama antar kemitraan yang saling menguntungkan dengan *stakeholder*. Oleh karena itu pemeliharaan dan perawatan sistem pada sistem informasi pengelolaan STNK harus terjaga dengan baik, maka dari itu semua pihak diharuskan mempunyai kepudulian untuk memperhatikan SDM, perangkat keras, perangkat lunak, data dan lain sebagainya, sebab strategi ini sangat penting guna menjamin kelancaran operasional yang optimal.

Faktor pembinaan dalam meningkatkan kemampuan SDM merupakan prioritas utama agar aparatur dapat memiliki kemampuan pemahaman akan suatu sistem menjadi lebih tinggi, sehingga dalam waktu yang lama mampu melakukan pemeliharaan dan memperbaiki masalah yang terjadi pada perangkat keras,

perangkat lunak dan data dengan cepat dan baik. Karena dengan kemampuan SDM aparatur yang tinggi inilah nantinya akan menggunakan, mengoperasikan dan menerapkan sistem informasi pengelolaan STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa dalam rangka pengelolaan dan pemeliharaan sistem pada sistem informasi pengelolaan STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, perlu adanya fungsi-fungsi manajemen perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, pengkoordinasian, pengarahan/pembinaan dan pengendalian yang baik dilakukan oleh pemimpin. Karena fungsi-fungsi tersebut sangat diperlukan di setiap instansi pemerintahan, agar selama kegiatan perkantoran dapat selalu berjalan dengan baik dan terciptanya keharmonisan antara para aparatur.

Pemusatan upaya yang terakhir dilakukan oleh UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran dalam mengefektifkan sistem informasi pengelolaan STNK adalah memilik biaya yang berkelanjutan. Untuk dapat tercapainya sasaran yang diinginkan melalui pelaksanaan program yang disusun untuk meningkatkan kualitas SDM guna peningkatan pelayanan kepada masyarakat maka perlu adanya dukungan ketersediaan biaya yang memadai.

4.3 Kebijakan UPPD Dalam Menerapkan Sistem Informasi Pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

4.3.1 Pedoman UPPD Dalam Menerapkan Sistem Informasi Pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

Pedoman adalah petunjuk yang dijadikan arahan sebagai petunjuk. Dalam hal ini sistem informasi pengelolaan STNK diatur oleh suatu peraturan yang mengaturnya. Agar efektivitas dari penerapan sistem informasi pengelolaan STNK dapat berjalan dengan baik dan mampu mencapai sasaran yang diinginkan, maka perlu adanya dukungan dan pemahaman dari *mangement*. Selain itu perlu adanya aturan internal yang jelas dan nyata yang dipahami dan ditaati serta dilaksanakan secara konsisten oleh para pelaku yang terlibat dalam sistem informasi pengelolaan STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

Aturan yang dimaksud dimulai dari Inpres No.3 Tentang Kebijakan *E-government* serta Surat Keputusan Menteri sebagai landasan hukum hingga peraturan-peraturan yang lebih rendah seperti standar operasi dan prosedur, sedangkan ke luar dilakukan dengan cara peningkatan koordinasi dalam rangka kerjasama pengelolaan STNK.

Kebijakan berguna untuk menjamin keserasian antar tindakan, karena kebijakan merupakan pola dari kegiatan organisasi, faktor yang mendukung dalam kebijakan sistem informasi pengelolaan STNK dalam memberikan informasi pengelolaan STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran adalah pedoman yang digunakan dalam penggunaan sistem informasi pengelolaan STNK

dan pengambilan keputusan. Apabila kebijakan tersebut telah ada, maka pedoman merupakan petunjuk yang dijadikan arahan atau sesuatu yang digunakan sebagai petunjuk atau sebagai pedoman.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Subbagian tata usaha di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, bahwa dalam penggunaan sistem informasi pengelolaan STNK dalam memberikan informasi pengelolaan STNK kepada para pembuat STNK. Menindaklanjuti hasil wawancara diatas dengan aparat Subbagian tata usaha di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran bahwa, sistem informasi pengelolaan STNK belum mempunyai peraturan atau dasar hukum tersendiri yang mengaturnya. Dengan adanya pedoman hukum yang memayungi keberadaan sistem informasi pengelolaan STNK diharapkan visi dan misi dapat tercapai serta adanya kontrol dari masyarakat.

Program pedoman penyusunan kebijakan tentang sistem informasi pengelolaan STNK sangat memerlukan dukungan *Management* guna kepentingan intern di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran maupun ekstern yang dapat menjamin kerja sama dengan daerah dan dunia usaha. Adapun Program penyusunan kebijakan, meliputi:

1. Merumuskan dan meningkatkan sistem koordinasi dengan Dinas/Badan/Kantor/Bagian dan kelembagaan lainnya;
2. Menggali dan mengembangkan potensi-potensi daerah;
3. Merumuskan mekanisme pelaksanaan sistem pelayanan perijinan bagi pembuat STNK;

4. Merumuskan sistem Pembinaan dan pengendalian bidang pengelolaan STNK;
5. Merumuskan pembangunan dan pengembangan Sistem Informasi Pengelolaan STNK;
6. Peningkatan Sarana dan Prasarana penunjang kegiatan bidang pengelolaan STNK;
7. Merumuskan sistem peningkatan profesionalisme Sumber Daya Aparatur.

Penyusunan kebijakan diatas yang dibuat oleh UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran dalam pelaksanaannya masih belum tercapai, dikarenakan fungsi belum berjalan baik, Belum optimalnya pemutakhiran data, terbatasnya anggaran baik untuk operasional maupun peningkatan kemampuan sumber daya aparatur, belum optimalnya pemanfaatan teknologi untuk menunjang informasi pengelolaan STNK dan belum optimalnya program sosialisasi.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa fungsi koordinasi, pemutakhiran data, terbatasnya anggaran, kemampuan sumber daya aparatur, pemanfaatan teknologi, dan program sosialisasi inilah faktor yang sangat mendukung terlaksananya kebijakan sistem informasi pengelolaan STNK. Akan tetapi dari kesemua faktor tersebut belum berjalan dengan baik, masih ada kendala-kendala sehingga kebijakan yang diberlakukan belum tercapai.

4.3.2 Pengambilan Keputusan UPPD Dalam Menerapkan Sistem Informasi Pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

Pengambilan keputusan merupakan sikap dalam memilih beberapa alternatif, tetapi dipilih beberapa saja atau memilih salah satu saja, pengambilan keputusan merupakan penentuan keputusan yang terbaik dari sejumlah alternatif untuk melakukan aktivitas-aktivitas pada masa yang akan datang. Suatu pengambilan keputusan pada hakekatnya mesti dianggap sebagai cara dari pada sebagai tujuan, karena keputusan merupakan cara untuk mencapai tujuan.

Berdasarkan keterangan aparatur Subbagian tata usaha di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, bahwa pengambilan keputusan yang dilakukan pada sistem informasi pengelolaan STNK dalam memberikan pelayanan STNK yaitu dengan cara mempertimbangankan hasil yang dicapai dalam sistem informasi pengelolaan STNK yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi sistem informasi pengelolaan STNK seperti SDM, infrastruktur dan pemeliharaan. Sistem informasi pengelolaan STNK sebagai alat untuk membantu bagi para pembuat STNK yang membutuhkan informasi mengenai STNK. Setelah melakukan prosedur-prosedur pada sistem informasi pengelolaan STNK yang telah dijelaskan.

Pengambilan keputusan pada sistem informasi pengelolaan STNK yaitu hendaknya dengan mempertimbangkan hasil yang akan dicapai dalam sistem informasi pengelolaan STNK yaitu meningkatnya SDM guna peningkatan pelayanan publik, meningkatnya jumlah pembuat STNK dapat memicu peningkatan kualitas pelayanan dan meningkatnya kemampuan SDM aparatur

UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran. Hasil dari sistem informasi pengelolaan STNK ini mencakup aparatur UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, instansi Pemerintah dan masyarakat yang memerlukan pelayanan informasi mengenai pengelolaan STNK.

Pengambil keputusan pada sistem informasi pengelolaan STNK adalah aparatur, dalam hal ini aparatur adalah pihak yang menentukan menerima atau tidak menerimanya para pembuat, sehingga aparatur akan menerima para pembuat apabila syarat-syarat perijinan pengelolaan STNK para pembuat sudah sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan oleh UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran. Oleh karena itu boleh atau tidaknya pembuat membuat STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, segala sesuatunya ditentukan dan diambil keputusan oleh aparatur.

Pengambilan keputusan pada sistem informasi pengelolaan STNK, dipengaruhi juga oleh pengalokasian faktor-faktor yang mempengaruhi sistem informasi pengelolaan STNK, seperti SDM, infrastruktur dan pemeliharaan. Faktor SDM sangat mempengaruhi dalam pengambilan keputusan, karena SDM yang tinggi maka dalam mengambil suatu keputusan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan menjadi efektif.

Berdasarkan hasil keterangan-keterangan Subbagian tata usaha, bahwa dalam pengambilan keputusan pada sistem informasi pengelolaan STNK dalam memberikan informasi mengenai STNK yaitu dilakukan oleh aparatur. Aparatur UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran yang mempunyai wewenang untuk menentukan diterima atau tidak diterimanya para pembuat apabila ingin

membuat perijinan mengenai STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

Para calon pembuat tidak dapat diterima pengelolaan STNKnya oleh UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran apabila syarat-syarat mengenai pembuatan STNK tidak sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan dengan instansi. Para calon pembuat setelah melengkapi persyaratan-persyaratan dalam pemuatan STNK, maka dapat langsung mengurusnya langsung UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran. Selanjutnya persyaratan-persyaratan dapat langsung diproses oleh aparatur yang menangani tentang pengelolaan STNK.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, bahwa dalam pengambilan keputusan pada sistem informasi pengelolaan STNK dalam memberikan informasi mengenai pengelolaan STNK yaitu dilakukan oleh aparatur, pengambilan keputusan dipengaruhi juga oleh pengalokasian faktor-faktor yang mempengaruhi sistem informasi pengelolaan STNK, seperti SDM, infrastruktur dan pemeliharaan. Namun karena masih kurangnya kemampuan SDM aparatur dalam pengambilan keputusan, maka dalam mengambil suatu keputusan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan menjadi tidak efektif.

4.4 Perencanaan UPPD Dalam Menerapkan Sistem Informasi Pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

4.4.1 Jangka panjang UPPD Dalam Menerapkan Sistem Informasi Pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

Jangka panjang adalah jangkauan waktu perencanaan pengembangan sistem informasi pengelolaan STNK yang dilakukan oleh UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran selama 10 tahun. Perencanaan jangka panjang adalah proses pembuatan keputusan mengenai program-program yang akan dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi dan taksiran jumlah sumber-sumber yang akan dialokasikan untuk setiap program.

Jangka panjang merupakan suatu program yang dibuat oleh UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran untuk mengembangkan sistem informasi pengelolaan STNK dalam kurun waktu lama yaitu 10 tahun. Untuk mencapai tujuan dalam jangka panjang tersebut UPPD melakukan evaluasi terhadap kinerja sistem dengan kurun waktu 1 tahun sekali, dengan adanya evaluasi tersebut diharapkan sistem informasi ini dapat berjalan dengan baik dalam kurun waktu yang lama.

Berdasarkan keterangan-keterangan Subbagian tata usaha di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran bahwa perencanaan jangka panjang sistem informasi pengelolaan STNK, telah ditentukan selama 10 tahun. Sebagaimana telah diuraikan bahwa program kegiatan yang dilaksanakan oleh UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, dimana kegiatan-kegiatan tersebut sedang berjalan.

Kegiatan awal yang dilakukan oleh UPPD yang sifatnya perencanaan dan penguatan sarana-prasarana di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran guna mendukung kerja pegawai dan kegiatan awal operasional, oleh karena itu kegiatan pengelolaan STNK secara keseluruhan belum terkuasai yang ini dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang ada serta kemampuan SDM aparatur dalam menggunakan sistem informasi pengelolaan STNK ini, hanya 1 orang yang mampu mengoprasikan sistem ini sebagai operator. Dengan begitu dalam melaksanakan kegiatannya masih banyak hambatan atau kendala dan permasalahan baik yang bersifat teknis maupun operasional.

Berdasarkan dari hasil rencana kegiatan yang dilakukan saat ini, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem informasi pengelolaan STNK dalam jangka panjang selama 10 tahun yang dilakukan oleh UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran telah berjalan. Akan tetapi penyusunan rencana dan tujuan seperti yang telah diutarakan diatas belum tercapai semuanya dikarenakan, banyaknya hambatan dan permasalahan yang dihadapi dalam rangka guna mendukung terwujudnya perencanaan.

4.4.2 Jangka Menengah UPPD Dalam Menerapkan Sistem Informasi Pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

Perencanaan strategik merupakan suatu proses yang berorientasi pada hal yang ingin dicapai selama 5 (lima) tahun, dengan memperhitungkan potensi peluang dan kendala yang ada atau yang mungkin timbul serta berbagai kewenangan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Perencanaan sedang adalah proses pembuatan keputusan mengenai program-program yang akan dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi dan taksiran jumlah sumber-sumber yang akan dialokasikan untuk setiap program. Adapun program adalah kegiatan pokok yang akan dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi untuk mengimplementasikan strategi-strategi yang telah ditetapkan dalam perumusan strategi.

Program yang telah di buat oleh UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran dalam jangka sedang yaitu program peningkatan promosi dan peningkatan pelayanan publik yang efektif dan efisien. UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran memiliki perencanaan strategis, dimana perencanaan strategis merupakan cakupan penyusunan rencana jangka sedang, adapun rencana strategis dari UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran dalam jangka sedang ialah terwujudnya pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Berdasarkan keterangan-keterangan Subbagian tata usaha di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran bahwa perencanaan jangka sedang sistem informasi pengelolaan STNK, telah ditentukan selama 5 tahun. Sebagaimana telah diuraikan bahwa program kegiatan yang dilaksanakan oleh UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, dimana kegaiatn kegiatan tersebut sedang berjalan.

Kegiatan awal yang sifatnya perencanaan dan program-program UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran guna mendukung kerja pegawai dan kegiatan awal operasional dalam penerapan sistem informasi pengelolaan STNK, kenyataannya kegiatan tersebut secara keseluruhan belum rercapai. Dengan begitu dalam melaksanakan kegiatannya masih banyak hambatan/kendala dan permasalahan baik yang bersifat teknis maupun operasional.

Berdasarkan dari hasil evaluasi kegiatan yang dilakukan oleh UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran saat ini dalam penerapan sistem informasi pengelolaan STNK masih banyak hambatan dan permasalahan yang dihadapi, menggali dan mengembangkan sistem informasi tersebut. Oleh karena itu penerapan sistem informasi pengelolaan STNK dalam jangka sedang selama 5 tahun yang dilakukan oleh UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran telah berjalan namun masih belum efektif.

Banyaknya hambatan dan permasalahan sangat berpengaruh kepada para calon pembuat STNK yang ingin membuat STNK, dalam perencanaan dan tujuan melakukan pengelolaan STNK melalui sistem informasi pengelolaan STNK masih belum tercapai. Dkarenakan belum lengkapnya sarana dan prasarana dan belum memiliki data yang akurat mengenai pengelolaan STNK yang ada di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

Berdasarkan pengamatan peneliti, bahwa penerapan sistem informasi pengelolaan STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran dalam jangka sedang, perencanaan dan tujuan belum tercapai dengan baik. Dikarenakan

dalam pelaksanaan sistem informasi pengelolaan STNK yang sedang berjalan saat ini masih terdapat adanya hambatan dan permasalahan yang dihadapi.

4.4.3 Jangka Pendek UPPD Dalam Menerapkan Sistem Informasi Pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

Perencanaan strategik merupakan suatu proses yang berorientasi pada hal yang ingin dicapai selama 1 (satu) tahun, dengan memperhitungkan potensi peluang dan kendala yang ada atau yang mungkin timbul serta berbagai kewenangan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jangka pendek adalah jangkauan waktu perencanaan pengembangan sistem informasi pengelolaan STNK yang dilakukan oleh UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

Perencanaan jangka pendek adalah proses pembuatan keputusan mengenai program-program yang akan dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi dan taksiran jumlah sumber-sumber yang akan dialokasikan untuk setiap program. Adapun program adalah kegiatan pokok yang akan dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi untuk mengimplementasikan strategi-strategi yang telah ditetapkan dalam perumusan strategi.

Program yang telah di buat oleh UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran dalam jangka pendek yaitu peningkatan potensi sumber daya manusia serta pengadaan infrastruktur sarana dan prasarana sebagai faktor penunjang yang sangat penting demi terwujudnya tujuan dari penggunaan sistem informasi pengelolaan STNK. UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran memiliki

perencanaan strategis, dimana perencanaan strategis merupakan cakupan penyusunan rencana jangka pendek, adapun rencana strategis dari UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran dalam jangka pendek ialah terwujudnya pelayanan publik yang kondusif.

Berdasarkan keterangan-keterangan Subbagian tata usaha di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran bahwa perencanaan jangka pendek sistem informasi pengelolaan STNK, telah ditentukan selama 1 tahun. Sebagaimana telah diuraikan bahwa program kegiatan yang dilaksanakan oleh UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, dimana kegaitan-kegiatan tersebut sedang berjalan.

Kegiatan awal yang sifatnya perencanaan dan program-program UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran guna mendukung kerja pegawai dan kegiatan awal operasional dalam penerapan sistem informasi pengelolaan STNK, kenyataannya kegiatan tersebut secara keseluruhan belum rercapai. Dengan begitu dalam melaksanakan kegiatannya masih banyak hambatan/kendala dan permasalahan baik yang bersifat teknis maupun operasional.

Berdasarkan dari hasil evaluasi kegiatan yang dilakukan oleh UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran saat ini dalam penerapan sistem informasi pengelolaan STNK masih banyak hambatan dan permasalahan yang dihadapi, menggali dan mengembangkan sistem informasi tersebut. Oleh karena itu penerapan sistem informasi pengelolaan STNK dalam jangka pendek selama 1 tahun yang dilakukan oleh UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran telah berjalan namun masih belum efektif.

Banyaknya hambatan dan permasalahan sangat berpengaruh kepada para calon pembuat STNK yang ingin membuat STNK, dalam perencanaan dan tujuan melakukan pengelolaan STNK melalui sistem informasi pengelolaan STNK masih belum tercapai. Dikarenakan belum lengkapnya sarana dan prasarana dan belum memiliki data yang akurat mengenai pengelolaan STNK yang ada di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

Berdasarkan pengamatan peneliti, bahwa penerapan sistem informasi pengelolaan STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran dalam jangka pendek, mengenai perencanaan dan tujuan belum tercapai dengan baik. Dikarenakan dalam pelaksanaan sistem informasi pengelolaan STNK yang sedang berjalan saat ini masih terdapat adanya hambatan dan permasalahan yang dihadapi.

4.5 Penyusunan Program UPPD Dalam Menerapkan Sistem Informasi Pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

4.5.1 Sasaran UPPD Dalam Menerapkan Sistem Informasi Pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

Sasaran merupakan sesuatu yang akan dituju dalam hal pelaksanaannya yang memberikan arah pada suatu kegiatan. Sasaran diupayakan untuk dapat dicapai dalam kurun waktu tertentu/tahunan secara berkesinambungan sejalan dengan tujuan yang ditetapkan dalam rencana strategi.

Berdasarkan keterangan Subbagian tata usaha, bahwa sasaran yang difokuskan dalam penerapan sistem informasi pengelolaan STNK dalam

memberikan informasi mengenai STNK di di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran adalah meningkatnya jumlah para calon pembuat STNK untuk membuat STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran dan meningkatnya pengetahuan dan kemampuan aparatur dalam melayani calon pembuat STNK di bidang pengelolaan STNK.

Melalui sistem informasi pengelolaan STNK, calon pembuat STNK mendapatkan pelayanan mengenai pengelolaan STNK dengan mudah dan cepat, diharapkan calon pembuat mendapatkan pelayanan STNK secara cepat dan efisien sesuai dengan yang dibutuhkan. Dengan demikian calon pembuat dapat dengan lebih mudah dan cepat tanpa harus mengeluarkan banyak biaya maupun waktu, sehingga informasi tentang pengelolaan STNK yang didapatkan oleh calon pembuat STNK menjadi tepat dan akurat.

Sistem informasi pengelolaan STNK juga mempunyai manfaat terhadap aparatur dimana dapat meningkatnya pengetahuan dan kemampuan aparatur di bidang teknologi informasi terutama pengelolaan STNK guna melayani para calon pembuat STNK. Dengan demikian aparatur diharapkan bisa memberikan kemudahan kepada calon pembuat dalam mendapatkan berbagai informasi mengenai pengelolaan STNK yang ada di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

Menurut keterangan-keterangan yang didapat dari aparatur Subbagian tata usaha di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, bahwa untuk merealisasikan sasaran penerapan sistem informasi pengelolaan STNK dalam memberikan informasi mengenai pengelolaan STNK diperlukan adanya

sosialisasi. Efektivitas penerapan sistem informasi pengelolaan STNK dinilai berhasil apabila telah dimanfaatkan secara optimal dilakukan aparatur dengan mensosialisasikannya kepada para calon pembuat STNK, sehingga mereka merasa puas terhadap sistem informasi tersebut.

Sistem informasi pengelolaan STNK perlu disosialisasikan, agar diketahui keberadaannya dan dapat dimanfaatkan oleh pihak yang membutuhkannya seperti para calon pembuat STNK yang akan membuat STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, Maka perlu disosialisasikan melalui berbagai cara dan berbagai teknologi media.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, bahwa sasaran dari penerapan sistem informasi pengelolaan STNK dalam memberikan pelayanan STNK secara keseluruhan belum optimal, karena sistem informasi pengelolaan STNK masih tahap pengembangan dan belum online secara menyeluruh hanya dapat diakses di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran saja. Sehingga sistem informasi pengelolaan STNK menjadi tidak berjalan efektif, karena pemberian informasi mengenai pengelolaan STNK kepada calon pembuat STNK tidak tepat sasaran dan informasi menjadi tidak akurat.

Penerapan sistem informasi pengelolaan STNK tidak dapat diakses orang banyak hanya aparatur saja, karena penyebarannya masih dalam lingkungan di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran belum melalui jaringan internet secara luas dan menyeluruh. Dengan melihat permasalahan tersebut maka seharusnya aparat yang terlibat didalamnya harus segera menindaklanjuti kendala yang sedang terjadi tentang bagaimana cara agar sistem informasi pengelolaan

STNK dapat diakses secara *online*, sehingga penerapan sistem tersebut berjalan efektif dan pemberian informasi pengelolaan STNK kepada calon pembuat STNK menjadi tepat sasaran.

4.5.2 Prosedur UPPD Dalam Menerapkan Sistem Informasi Pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

Prosedur merupakan suatu rangkaian langkah atau tahap yang dilakukan dalam suatu kegiatan. Prosedur juga merupakan petunjuk rencana yang memberikan detail-detail tindakan. Maka suatu prosedur pada dasarnya adalah rangkaian tugas yang menyangkut mengenai urutan waktu dan rangkaian tentang pelaksanaannya yang harus dilaksanakan. Jelasnya prosedur merupakan rentetan tindakan yang diatur secara kronologis atau berurutan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Subbagian tata usaha di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, mengenai prosedur pada penerapan sistem informasi pengelolaan STNK dalam memberikan pelayanan mengenai STNK ada beberapa cara. Apabila para calon pembuat STNK ingin mengetahui cara pembuatan STNK dengan mudah dan cepat bisa langsung mengisi formulir pembuat STNK. Formulir tersebut selanjutnya akan di proses melalui sistem informasi pengelolaan STNK.

Proses selanjutnya formulir tersebut selanjutnya akan di proses melalui sistem informasi pengelolaan STNK, dengan begitu para calon pembuat STNK tinggal menunggu hasil dari proses sistem informasi pengelolaan STNK selesai. Para calon yang sudah melakukan pengisian melalui sistem informasi pengelolaan

STNK, setelah selesai para calon pembuat STNK dapat langsung datang ke pengambilan STNK.

Para calon dengan menggunakan sistem informasi pengelolaan STNK bisa mendapatkan informasi serta pelayanan yang cepat, mudah dan tidak berbelit-belit. Dengan demikian para calon pembuat STNK diharapkan melalui sistem informasi pengelolaan STNK agar mendapatkan pelayanan yang baik sehingga dapat terpenuhi akan kebutuhannya mengenai informasi mengenai STNK.

berdasarkan hasil penelitian, bahwa suatu prosedur sangat penting untuk diperhatikan dan dilaksanakan secara benar oleh para calon pembuat STNK, agar terciptanya efektivitas penerapan sistem informasi pengelolaan STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran yang terarah dan teratur. Tahapan demi tahapan hendaknya harus dilakukan oleh calon pembuat STNK, karena apabila mentaati prosedur tersebut dengan baik maka mengetahui sistem informasi pengelolaan STNK akan mudah, sehingga calon pembuat STNK yang hendak mengetahui informasi pengelolaan STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran menjadi tepat.

4.6 Sarana dan Prasarana UPPD Dalam Menerapkan Sistem Informasi Pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

Prasarana berarti alat tidak langsung untuk mencapai tujuan dalam suatu organisasi, sedangkan sarana berarti alat langsung untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian dapat di tarik kesimpulan bahwa sarana dan prasarana suatu organisasi itu adalah semua komponen yang sacara langsung

maupun tidak langsung menunjang jalannya proses untuk mencapai tujuan itu sendiri.

Tersedianya sarana dan prasarana adalah untuk menunjang proses dalam penerapan sistem informasi pengelolaan STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran agar berjalan dengan efektif, dengan demikian sarana pendukung merupakan faktor utama untuk menentukan apakah sarana yang dimiliki tersebut memadai atau tidak dan bagaimana keemudahan yang diberikan dalam mengaksesnya. Pendukung sarana yang dibutuhkan oleh sistem informasi pengelolaan STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran yaitu jaringan komputer maupun beserta *softwar*enya.

Berdasarkan keterangan-keterangan Subbagian tata usaha, pendukung sarana berupa jaringan komputer maupun beserta *softwarenya* sangat diperlukan untuk terlaksananya penerapan sistem informasi pengelolaan STNK, karena tanpa sarana tersebut maka proses pelaksanaannya tidak akan berjalan dengan lancar. Oleh karena itu UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran diharuskan menyediakan sarana tersebut, agar didalam penerapannya tidak menemui hambatan.

Pertama, jaringan komputer merupakan hal yang penting dalam teknologi informasi dengan memiliki sarana yang memadai maka informasi dapat lebih cepat dan efektif untuk penyebarannya, sehingga dengan adanya sarana pendukung maka akan semakin mudah untuk mengaksesnya, dalam penerapan sistem informasi pengelolaan STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran diharapkan dalam mengakses data menjadi mudah. Dengan adanya

jaringan tersebut maka lebih memudahkan dalam melakukan pertukaran data, dengan cara yaitu membuat jaringan komputer yang dihubungkan dengan seluruh bagian atau bidang yang ada di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

Jumlah sarana pendukung yang khusus digunakan untuk penerapan sistem informasi pengelolaan STNK berjumlah 5 unit komputer dengan jaringan *LAN DAN WIFI,* jaringan tersebut digunakan untuk lebih memudahkan dalam mengakses dan lebih memudahkan dalam pertukaran data antar bagian. Untuk jaringan *WIFI* dapat digunakan di sekitar lingkungan kantor Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, sedangkan jaringan *LAN* dihubungkan ke setiap bagian yang ada di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

Adanya fasilitas jaringan tersebut maka sarana yang mendukung dalam penerapan sistem informasi pengelolaan STNK di UPPD dapat dikatakan cukup baik. Dikarenakan terlihat dengan tersedianya fasilitas jaringan *WIFI* dan jaringan *LAN*, oleh karena itu adanya sarana tersebut bertujuan untuk lebih meningkatkan pelayanan secara cepat, tepat dan akurat kepada masyarakat dan aparaturnya.

Kedua, komputer beserta *software*nya merupakan kebutuhan di dalam penerapan sistem informasi pengelolaan STNK di UPPD, sehingga dalam penerapan sistem tersebut terdapat sarana yang mendukung diantaranya dengan memiliki 10 unit komputer yang ada di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran. Akan tetapi jumlah sarana tersebut sewaktu-waktu dapat berubah, dikarenakan anggaran pengadaan pembaharuan komputer setiap tahun ada perubahan untuk perawatan dan perbaikan sarana dan prasarana.

Dari kedua sarana pendukung yang ada di di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran belum sepenuhnya dipergunakan dengan baik, karena pengguna komputer yaitu aparatur hanya segelintir orang saja yang bisa menggunakannya disebabkan kurangnya SDM aparatur di dalam menggunakannya. Oleh karena itu penerapan sistem informasi pengelolaan STNK di di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran dalam pelaksanaannya belum berjalan secara optimal, dikarenakan aparatur sebagai pengguna sistem tersebut sedikit yang bisa menguasainya.

Permasalahan yang terdapat di di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran mengenai sarana dan prasarana ialah kurangnya pemeliharaan dan pengelolaan terhadap sarana yang ada, sehingga apabila ada kerusakan dengan komputer maka harus melibatkan orang luar untuk memperbaiki. Dengan begitu biaya perbaikan sarana dan prasarana juga dibutuhkan sangat besar, yang menjadi hambatan adalah kurangnya pemahaman aparatur di dalam menggunakan komputer dan sarana yang tersedia tidak bisa digunakan sebagaimana mestinya.

Penggunaan sarana dan prasarana yang ada di di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, apabila tidak dimanfaatkan dengan sebaik mungkin maka akan terbengkalai seperti banyaknya kerusakan-kerusakan pada komputer akan berdampak dalam proses penerapan sistem informasi pengelolaan STNK menjadi tidak berjalan efektif. Sehingga yang terjadi akan menyebabkan banyaknya pengeluaran dana untuk memperbaikinya, oleh karena itu dibutuhkan perawatan, pemeliharaan dan pengelolaan yang baik oleh aparatur dalam

menggunakan sarana dan prasarana agar pelaksanaan sistem informasi pengelolaan STNK dapat tercapai dengan baik.

Minimnya dana yang dikeluarkan dalam pengadaan sarana dan prasarana juga yang menjadikan hambatan di dalam kelancaran penerapan sistem informasi pengelolaan STNK, karena untuk anggaran perawatan, pemeliharaan dan pengelolaan dibutuhkan dana yang besar. Sebab faktor tersebut sifatnya berkala, artinya disaat komputer mengalami kerusakan, sehingga apabila tidak dapat diperbaiki kembali maka sarana tersebut harus digantikan dengan yang baru.

Berdasarkan pengamatan peneliti, bahwa mengenai sarana dan prasarana untuk memenuhi kebutuhan akan penerapan sistem informasi pengelolaan STNK di di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, ada empat faktor yang berpengaruh yaitu perawatan, pemeliharaan, pengelolaan dan biaya. Dari keempat faktor tersebut yang paling terpenting ialah masalah biaya, karena tanpa biaya yang besar maka pemenuhan akan kebutuhan sarana dan prasarana tidak akan terpenuhi untuk mendukung proses penerapan sistem informasi pengelolaan STNK.

4.7 Pengawasan UPPD Dalam Menerapkan Sistem Informasi Pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

4.7.1 Penilaian UPPD Dalam Menerapkan Sistem Informasi Pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

Pengawasan pekerjaan pada suatu organisasi merupakan tindakan yang dilakukan oleh pimpinan untuk mengetahui apakah hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan berdasarkan prosedur atau instruksi yang telah ditetapkan. Pengawasan bertujuan untuk mendidik supaya para aparatur dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan prosedur yang ditentukan, serta untuk mempertebal rasa tanggung jawab terhadap aparatur yang diserahi tugas dan wewenang dalam pelaksanaan pekerjaan.

Perencanaan yang dibuat sebaik mungkin namun di dalam prosesnya bisa juga mengalami suatu kegagalan pada saat penerapan sedang berjalan, oleh karena itu apabila tidak adanya pengawasan dari seseorang yang mempunyai kemampuan untuk memimpin maka rencana tersebut susah terkontrol. Disini peran seorang pimpinan supaya dapat mengatur semuanya agar tugas-tugas berjalan sesuai dengan rencana atau maksud yang telah ditetapkan, maka pimpinan harus dapat melakukan langkah-langkah antisipasi seperti pemeriksaan, inspeksi, tindakan disiplin dan peninjauan kembali, sehingga perencanaan yang telah dibuat dapat berjalan dengan baik.

Pengawasan merupakan suatu proses untuk mengamati pekerjaan yang telah dilaksanakan, menilainya dan mengkoreksi bila perlu, dengan maksud supaya pelaksanaan dari pada sebuah pekerjaan dapat sesuai dengan rencana

semula. Pengawasan juga diperlukan untuk mengatur dan mencegah kemungkinan-kemungkinan adanya penyimpangan atau ketidaksesuaian, maka pimpinan harus segera mengambil langkah-langkah dengan mengadakan penilaian dan mengambil keputusan atau usaha perbaikannya.

Berdasarkan keterangan-keterangan aparatur Subbagian tata usaha, bahwa sistem pengawasan penerapan sistem informasi pengelolaan STNK dalam memberikan informasi mengenai STNK dilakukan langsung oleh Kepala UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran. Dengan demikian diharapkan agar seluruh aparatur yang ada dapat bekerjasama di dalam mengawasi jalannya sistem informasi pengelolaan STNK tersebut, sehingga program yang sedang berjalan dapat terkontrol secara baik.

Pengawasan yang dilakukan Kepala UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran mengenai sistem informasi pengelolaan STNK dalam memberikan informasi mengenai STNK dengan melakukan pemeriksaan dari hasil laporan-laporan yang diberikan oleh aparatur. Pengawasan penerapan sistem informasi pengelolaan STNK yaitu dengan adanya rapim untuk mengevaluasi penerapan sistem informasi pengelolaan STNK.

Aparatur secara langsung diharuskan memberikan laporan pengawasan sistem informasi pengelolaan STNK kepada pimpinan, setelah itu hasil laporannya akan diperiksa oleh pimpinan untuk dikaji ulang. Oleh karena itu tahap-tahap pengawasan yang dilakukan Kepala UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran meliputi penerimaan laporan tentang penerapan sistem informasi pengelolaan STNK, pemantauan dan evaluasi.

Tahap pertama yang dilakukan ialah memberikan laporan oleh aparatur kepada pimpinan mengenai pelaporannya yaitu usaha atau kegiatan dalam penerapan sistem informasi pengelolaan STNK. Hasil dari laporan tersebut berupa pelaksanaan tentang penerapan sistem informasi pengelolaan STNK, apakah di dalam penerapannya sudah sesuai dengan yang diharapkan atau sebaliknya tidak sesuai apa yang telah ditetapkan, sehingga berjalannya sistem tersebut dapat selalu dikontrol perkembangannya.

Tahap kedua yang dilakukan ialah pemantauan yaitu usaha atau kegiatan mengamati, mengawasi dan memeriksa secara cermat terhadap kegiatan penerapan sistem informasi pengelolaan STNK di Samsat yang berdasarkan hasil dari kegiatan pelaporan yang memungkinkan terjadi penurunan kualitas dalam memberikan informasi tentang pengelolaan STNK. Sehingga di dalam proses penerapan sistem informasi pengelolaan STNK dapat selalu diamati, diawasi dan diperiksa terus-menerus oleh aparatur yang terlibat secara fokus.

Tahap ketiga yang dilakukan ialah evaluasi terhadap penerapan sistem informasi pengelolaan STNK yaitu usaha atau kegiatan untuk menilai kemajuan kegiatan penerapan sistem informasi tersebut dalam proses memberikan informasi mengenai STNK secara keseluruhan setelah terlebih dahulu dilakukan dengan kegiatan pelaporan dan pemantauan. Dengan demikian ketiga tahap tersebut yang telah dilakukan aparatur diharapkan dari penerapan sistem informasi pengelolaan STNK dalam memberikan informasi mengenai STNK kepada calon pembuat STNK, pengawasannya dapat di pantau dengan efektif oleh Kepala Badan maupun aparatur UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran yang terkait.

Terwujudnya efektivitas penerapan sistem informasi pengelolaan STNK di UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran, maka fungsi pengawasan dari Kepala Unit sangat dibutuhkan agar pengamatan dan pemantauan terhadap sistem tersebut lebih ditingkatkan, sehingga dalam memberikan informasi STNK kepada para calon pembuat STNK dapat menjadi tepat dan akurat. Dikarenakan pengawasan dilakukan untuk menghindari penyimpangan-penyimpangan atau ketidaksesuaian selama berlangsungnya pelaksanaan penerapan sistem informasi pengelolaan STNK.

Penilaian merupakan hal, cara atau hasil kerja menilai, penilaian dan bentuk pengambilan keputusan yang merupakan pertimbangan pokok dalam pelaksanaannya, penilaian dalam arti tercapainya sasaran yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan sasaran yang tersedia. Oleh Karena itu apabila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya maka efektif, sedangkan apabila suatu tujuan atau sasaran itu tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan maka tidak efektif.

Berdasarkan keterangan-keterangan aparatur Subbagian tata usaha bahwa penilaian penerapan sistem informasi pengelolaan STNK dalam memberikan informasi mengenai STNK, yaitu apabila sasaran dan tujuan dari penerapan sistem tersebut kepada para calon pembuat STNK. Menindaklanjuti keterangan-keterangan aparatur Subbagian tata usaha bahwa keputusan dalam penilaian efektivitas penerapan sistem informasi pengelolaan STNK dilihat dari program yang telah disusun dan hasil dari pelaksanaan program penggunaan sistem informasi pengelolaan STNK.

Berdasarkan keterangan-keterangan dari para calon pembuat STNK, mengatakan bahwa dengan adanya penerapan sistem informasi pengelolaan STNK sangat membantu masyarakat dalam mencari informasi tentang STNK yang ada di wilayah Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran.

Berdasarkan penelitian maka, penilaian terhadap efektifitas dari sistem informasi pengelolaan STNK dalam memberikan informasi mengenai STNK ialah para calon pembuat STNK yang membutuhkan informasi mengenai pembuatan STNK yang ada di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran sekaligus pengguna fasilitas sistem informasi pengelolaan STNK. Disamping itu UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran juga yang harus menilai, apakah pihak-pihak tertentu yang menggunakan fasilitas sistem informasi pengelolaan STNK sudah cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

4.7.2 Perbandingan UPPD Dalam Menerapkan Sistem Informasi Pengelolaan STNK di Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran

Perbandingan merupakan salah satu usaha membuat pilihan yang tepat dalam membandingkan sesuatu dalam hal ini membandingkan penerapan sistem informasi pengelolaan STNK dengan manual. Selanjutnya membandingkan apakah penilaian tersebut sesuai atau tidak sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Perbandingan sistem informasi pengelolaan STNK menekankan pada fakta-fakta yang terjadi dan pandangannya untuk waktu yang sekarang tanpa melihat prospek ke depannya.

Berdasarkan keterangan-keterangan Subbagian tata usaha mengenai perbandingan penggunaan sistem informasi pengelolaan STNK dengan manual yaitu hasilnya sangat dapat terlihat, dikarenakan apabila menggunakan sistem yang sudah terkomputerisasi maka segala proses penerapannya menjadi lebih cepat, tepat, akurat dan tidak banyak menghabiskan waktu di dalam pelaksanaannya. Sedangkan apabila menggunakan manual, maka proses penerapannya banyak menghabiskan waktu lama dalam pelaksanaannya maupun terkadang data yang di input menjadi tidak akurat dan tepat.

Perbandingan antara manual dan terkomputerisasi mengenai penerapan sistem informasi pengelolaan STNK yang lebih utama yaitu mengenai waktu dan biaya, karena dengan menggunakan fasilitas sistem informasi pengelolaan STNK apabila sudah terkomputerisasi yakni waktu yang diperlukan menjadi lebih cepat, tepat, akurat, efektif dan efisien.

Sedangkan sistem informasi pengelolaan STNK yang menggunakan manual dalam memberikan informasi mengenai pembuatan STNK akan sebaliknya menjadi banyak menghabiskan waktu, kurang tepat, kurang akurat, kurang efektif dan kurang efisien.

Berdasarkan penjelasan diatas, dengan membandingkan penggunaan antara sistem informasi pengelolaan STNK dengan sistem manual terlihat adanya perbedaan yang sangat jelas dari fasilitas sistem informasi pengelolaan STNK, Karena itu sistem tersebut mempunyai dampak yang positif, baik dilihat dari pemberian informasi mengenai STNK kepada para calon pembuat STNK dan dilihat dari penggunaan waktu dan biaya.

Dengan begitu diharapkan UPPD Samsat Wilayah Kota Bandung I Pajajaran sebagai pemelihara sistem informasi pengelolaan STNK hendaknya dapat meningkatkan kualitasnya lagi guna memperbaiki penerapan sistem informasi yang telah ada.