ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN SAMSAT (SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP) *DRIVE THRU* PADA DISPENDA WILAYAH KOTA BANDUNG SOEKARNO HATTA

Penelitian ini dilakukan karena dilatar belakangi oleh masih terjadinya pelayanan secara manual, dimana masyarakat sebagai wajib pajak yang ingin dilayani secara cepat,mudah dan tidak ber belit-belit, maka dari itu diperlukan Pelayanan Samsat *Drive Thru* guna meningkatkan pelayanan serba cepat yaitu di dibidang pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan).

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori implementasi kebijakan publik dari George C. Edward III. Edward III mengemukakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan stuktur birokrasi.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melalui studi pustaka, studi lapangan dan observasi serta dengan melakukan wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dan masyarakat yang menggunakan teknik *purposive*.

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta cukup efektif terlihat dari penyampaian informasi, Kejelasan, Konsistensi yang berjalan cukup baik, Sumber daya cukup baik terlihat dari sumberdaya manusia, sumber daya anggaran, sumber daya informasi yang belum dapat dikatakan memadai, Disposisi sudah terlaksana cukup baik terlihat dari pemahaman dan pendalaman, Respon menerima, Intensitas aparatur, Struktur birokrasi cukup baik dan berjalan sesuai dengan bidangnya masing-masing.