

**NASKAH PBLIKASI**  
**ADOPSI TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PENINGKATAN**  
**PELAYANAN DI BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA**  
**BARAT**

**Oleh :**

**Ridzky Adam Fauzi**

**20140520086**

Telah disetujui dan disahkan pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 30 Agustus 2018

Tempat : Ruang Referensi Ilmu Pemerintahan

Jam : 10.00 s.d 11.00 WIB

**Dosen Pembimbing**



**Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si**

**Mengetahui,**



**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si**



**Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan**

**Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si**

**ADOPSI TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PENINGKATAN  
PELAYAN DI BADAN PENDAPATN DAERAH PROVINSI JAWA  
BARAT**

**Ridzky Adam Fauzi**

**Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Email : [ridzky.adam.2014@fisipol.umy.ac.id](mailto:ridzky.adam.2014@fisipol.umy.ac.id)**

**ABSTRAK**

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan sarana penunjang atau pendorong bagi organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Pemanfaatan teknologi informasi dapat dilakukan secara efektif jika anggota dalam suatu organisasi dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik dan pemanfaatan teknologi yang efektif dapat meningkatkan kinerja bagi yang memberikan sebuah pelayanan. Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat mempunyai cara tersendiri untuk memajukan dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat untuk mengelola pendapatan daerahnya yang baik dengan berorientasi kepada kepuasan pelayanan publik. Dengan salah satu misi Bapenda Jawa Barat pada saat ini, yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Untuk menjalankan misi itu dibuatlah inovasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diantaranya E-Samsat, Sambara, dan lain – lain.

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data wawancara dan dokumen. Penelitian ini dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat mempunyai cara untuk memajukan dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat untuk mengelola pendapatan daerahnya yang baik dengan berorientasi kepada kepuasan pelayanan publik. Setidaknya ada 9 inovasi yang dilakukan oleh Bappeda Jawa Barat dalam memberikan inovasi pelayanan kepada masyarakat, diantaranya E-Samsat, Sambara, samsat outlet, samsat keliling, samsat gendong, samsat masuk desa, samsat corner, samsat nite, dan samsat 3 provinsi. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa dalam proses penerapan pelayanan publik tentu pasti terjadi dinamika proses yang mengikuti seperti yang terjadi di Bappeda Jawa Barat terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat pelayanan. Untuk faktor pendukung diantaranya, handal, cepat, dan akurat serta sistem lebih mudah untuk dimonitor, sedangkan faktor penghambatnya anggaran yang belum berbasis kinerja, minimnya dukungan yang nyata dari pimpinan terhadap bawahan, Jumlah sumber daya manusia yang kurang, dan aplikasi penanaman modal yang terhubung dengan pusat sehingga jika mengalami kesalahan dalam pengumpulan data membutuhkan waktu yang cukup lama untuk memperbaikinya.

## A. Pendahuluan

Penyajian dan jasa atau biasa disebut dengan pelayanan merupakan sesuatu perspektif kehidupan yang sangat besar. Didalam kehidupan ini, pemerintah memiliki peran yang sangat besar untuk memberikan banyak pelayanan kepada masyarakatnya, dalam segi apapun pemerintah harus bisa memenuhi kebutuhan setiap masyarakat. Salah satu contohnya yaitu dalam bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, dan lainnya.

Beraneka ragam gerakan reformasi publik atau public reform yang dialami negara – negara maju pada awal tahun 1990 – an banyak dirasakan oleh berbagai masyarakat terhadap perlunya peningkatan sebuah kualitas pelayanan publik yang dibagikan oleh pemerintah. Pelayanan merupakan tugas yang paling utama dari sosok aparatur negara, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas dituliskan dalam pembukaan UUD 1945 dialinea keempat, yang merangkum 4 perspektif pelayanan pokok aparatur negara terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Pelayanan sebagai proses memenuhi keperluan melalui aktivitas masyarakat secara langsung, adalah konsep yang selalu konkret diberbagai aspek kelembagaan. Tidak hanya pada organisasi bisnis, akan tetapitelah berkembang lebih besar kepada susunan organisasi pemerintah (Sinambela, 2006).

Globalisasi sebagai dampak dari revolusi teknologi informasi mengakibatkan perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan. Teknologi

informasi terbukti telah memberikan dampak yang sangat positif dalam berbagai hal, diantaranya meningkatkan efisiensi dan produktivitas, menunjang aktivitas pekerjaan dan belajar, bahkan meningkatkan kualitas hidup manusia. Peranan teknologi informasi akan semakin meningkat seiring perkembangan zaman. Teknologi informasi yang sangat cepat ikut memacu perkembangan dan penyebaran ilmu pengetahuan, tanpa ilmu pengetahuan, suatu masyarakat atau bangsa tidak dapat berpartisipasi dalam perkembangan ekonomi dunia yang berjalan sangat cepat. Perkembangan teknologi informasi pada saat ini sangat membantu dalam berbagai hal untuk mempermudah apapun yang diinginkan, salah satu contohnya yaitu teknologi untuk membantu pelayanan.

Pada kali ini kehidupan masyarakat mengalami banyak sekali perubahan karena sebuah kemajuan yang sudah didapatkan, ketikacara pembentukan dan kemajuan yang sebelumnya tumbuh dalam ilmu teknologi dan pengetahuan. Peralihan yang dialami pada saat ini ini merupakan berlangsungnya pergantian pandangan orang – orang menuju ke arah yang semakin dewasa. Masalah itu sangat memungkinkan, karena hari demi hari masyarakat semakin pintar serta semakin mengetahui hak serta kewajibannya sebagai warga negara. Karena hal tersebut berharap adanya pemerintah yang harus bisa memberikan banyaknyakeperluan masyarakat dalam segala aspek di kehidupan mereka, yang paling utama masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah.

## B. Rumusan Masalah

Bagaimana Adopsi Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat ?

## C. Kerangka Teori

### 1. Pelayanan Publik

Menurut Kotler (2002:83) mengatakan arti dari pelayanan adalah kegiatan atau setiap kegiatan yang bisadiberikan oleh salah satu pihak (pemberi layanan) untuk pihak lainnya (pelanggan), pada dasarnya yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan pemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dapat dikaitkan pada suatu produk fisik. Pelayanan adalah perilaku dari produsen memiliki tujuan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen demi dapatnya rasa puas yang dirasakan oleh konsumen itu sendiri. Kotler juga mengartikan bahwa kejadian itu dapat terjadi pada saat sesudah dan sebelum transaksi terjadi.

Selanjutnya Fathoni (2009) menyebutkan kepuasan pelanggan merupakan salah satu ukuran atau faktor keberhasilan bagi setiap pengembangan pelaksanaan sistem informasi pada suatu perusahaan. Gambaran kualitas pelayanan yang baik bukan berdasarkan sudut pandang dari pihak penyedia layanan melainkan berdasarkan sudut pandang atau pandangan dari pelanggan. Pelanggan yang menikmati layanan dalam perusahaan adalah pihak yang menentukan kualitas layanan itu sendiri. Pandangan pelanggan terhadap kualitas layanan merupakan penilaian yang menyeluruh atas keunggulan dari suatu layanan.

## 2. Teknologi Informasi

Menurut Bodnar dan Hopwood (dalam Sutarman, 2009:14) ada tiga hal yang berkaitan dengan penerapan Teknologi Informasi berbasis komputer yaitu :

- a. Perangkat keras (hardware)
- b. Perangkat lunak (software)
- c. Pengguna (brainware).

Ketiga elemen tersebut saling berinteraksi dan dihubungkan dengan suatu perangkat masukan keluaran (input – output media), yang sesuai dengan fungsinya masing – masing. Perangkat keras (Hardware ) adalah media yang digunakan untuk memproses informasi. Perangkat lunak (software) yaitu sistem dan aplikasi yang digunakan untuk memproses masukan (input )untuk menjadi informasi, sedangkan pengguna (brainware) merupakan hal yang terpenting karena fungsinya sebagai, pengembang hardware dan software, serta sebagai pelaksanan masukan input dan sekaligus penerima keluaran output sebagai pengguna sistem. Pengguna sistem adalah manusia yang secara psikologi memiliki suatu perilaku tertentu yang melekat pada dirinya, sehingga aspek keprilakuan dalam konteks manusia sebagai pengguna (brainware).

## 3. Adopsi Teknologi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Kehadiran teknologi informasi dan komunikasi mendorong adanya sebuah perubahan dari manajemen organisasi secara keseluruhan dan mengubah pendekatan organisasi dalam berhubungan dengan masyarakat atau warga negara. Hal ini mungkin juga dapat terlihat dalam berbagai ragam pelayanan publik yang dilakukan oleh organisasi pemerintah dan lembaga publik lainnya.

Konsekuensinya, perubahan yang terjadi jelas menuntut adanya kehadiran inovasidalam mengelola pelayanan publik yang disediakan. Fakta menunjukkan bahwalayanan berbasis teknologi informasi dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai jenis layanan, baik dalam perangkat komputer, jaringan seluler atau telepon bergerak. (Rust dan Kannan, 2002)

Secara factual pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi kemudian kian berkembang, tidak hanya mencakup penggunaan jaringan elektronik, internet, ataupun infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, tetapi juga mencakup jenis dan bentuk pelayanan publik sertalingkungan dan proses pelayanan publik ketika diberikan kepada warga Negara.

#### D. Metode Penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan metode penelitian deskriptif.

##### 2. Jenis dan Sumber Data

###### a. Data Primer

Data Primer yaitu data yang didapat, dikumpulkan, dan diperoleh secara langsung dari sumber data atau sumber pertama yang diambil dari stakeholder yang bersangkutan. Data tersrbut dikumpulkan berdasarkan wawancara dengan informan.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang bersumber dari data publikasi instansi, dan berita sebagai bandingan antara hasil angka dan hasil wawancara di lapangan. Dalam penelitian ini yang menjadi bahan data sekunder yaitu dari buku – buku, dokumen resmi, literatur, dan dari internet yang berhubungan dengan masalah tersebut.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Wawancara

Salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara yang dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat dengan narasumber Sub Bagian Umum dan Perlengkapan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. Wawancara atau biasa disebut interview adalah peneliti yang bertanya kepada informan yang berkaitan dengan masalah yang berkaitan dengan masalah penelitian yang sedang dilakukan.

#### b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu sehingga dapat dilihat kembali, biasanya dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya – karya monumental dari seseorang (Sugiyono dalam Sarofah, 2015). Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari catatan harian, terbit di koran, majalah atau media elektronik lainnya, cerita sejarah atau biografi, peraturan perundang – undangan, maupun dari kebijakan – kebijakan.



## E. Pembahasan

### 1. Inovasi Pelayanan

#### a. Inovasi Pelayanan

Menurut Asian Development Bank (2012) inovasi pelayanan merupakan sesuatu yang baru, dapat dijabarkan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas, inovasi adalah konsep, proses, penerapan, dan kapasitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai bermanfaat untuk masyarakat.

Secara khusus inovasi di dalam lembaga publik bisa didefinisikan sebagai penerapan upaya membawa ide – ide baru dalam implementasi, ditandai oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung sudah lama dan berskala cukup banyak sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap perubahan organisasi dan tata hubungan organisasi. Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai kekhasan, yaitu karakter yang baik karena inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang tidak dapat dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya, yaitu antara service provider dan service receiver atau pengguna, dan hubungan antar berbagai bagian di dalam organisasi atau mitra sebuah organisasi.

Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat mempunyai cara untuk memajukan dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat untuk mengelola pendapatan daerahnya yang baik dengan berorientasi kepada kepuasan pelayanan publik. Dengan salah satu misi Bapenda Jawa Barat pada saat ini, yaitu untuk

meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Bapenda Jawa Barat memiliki satu unit pelayanan yang bernama E – Samsat.

Selanjutnya Bapenda Jawa Barat juga mempunyai inovasi berbasis aplikasi yang bernama Sambara (Samsat Mobile Jawa Barat). Melalui aplikasi Sambara, masyarakat Jawa Barat dapat dengan mudah mengecek informasi kendaraan, pembayaran pajak, serta dalam melakukan proses registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor. Aplikasi yang dapat diunduh di playstore itu menampilkan berbagai informasi mengenai pajak kendaraan masyarakat. Didalam aplikasi tersebut, terdapat berbagai macam menu untuk mengetahui informasi kendaraan bermotor. Masyarakat juga dapat mengetahui berapa biaya pajak kendaraan bermotor yang wajib dibayarkan. Selain itu terdapat juga menu soal informasi jadwal layanan samsat keliling hingga alamat kantor samsat. Bukan hanya itu saja, masyarakat tidak perlu lagi mengantre di samsat untuk melakukan pembayaran pajak.

#### b. Proses Inovasi

Dalam menerapkan inovas – inovasi tersebut pada bidang terkait, standar operasional prosedur serta juga peraturan dari pusat merupakan inti dalam menerapkan inovasi. Instansi Bapenda Provinsi Jawa Barat membuat standar operasional prosedur meliputi kelengkapannya. Standar operasional yang ada mencakup mengenai bagaimana inovasi tersebut wajib dilaksanakan oleh pegawai dan juga pelaksanaan inovasi tersebut dilapangan. Penerapan inovasi yang sesuai dengan standar operasonal prosedur akan membuat tercapainya sebuah tujuan dari adanya inovasi tersebut.

c. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi

1. Faktor Pendukung

a.) Handal, Cepat, dan Akurat

Inovasi pelayanan berbasis IT merupakan salah satu terobosan yang termasuk bagian terpenting dalam pelaksanaan fungsi dan tugas suatu instansi dalam memberikan pelayanan publik. Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dikembangkan dalam pemerintahan atau yang disebut *e – government* membuat masyarakat semakin mudah dalam mengakses kebijakan pemerintah maupun mempermudah pelayanan yang didapatkan, sehingga program yang dicanangkan pemerintah dapat berjalan dengan lancar dan diterima. *e – government* juga dapat mendukung pelayanan publik yang lebih handal, akurat, dan cepat.

Selain itu masyarakat dapat memberi masukan mengenai kebijakan – kebijakan yang dibuat oleh pemerintah sehingga dapat memperbaiki kinerja pemerintah. Hal ini yang dicanangkan oleh Bappeda Jawa Barat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, inovasi-inovasi yang dibuat cukup memberikan kemudahan kepada masyarakat hasilnya yang diterima oleh system lebih handal, akurat, dan cepat sehingga feedback untuk masyarakatpun dapat diterima cepat, seperti pelayanan pembayaran pajak kendaraan melalui *e – samsat* misalnya, data langsung bisa di akses secara akurat dan cepat.

b.) Sistem Lebih Mudah Untuk Dimonitoring

Sistem Monitoring Jaringan adalah sebuah sistem yang membantu paraoperator dan administrator jaring yang bertugas mengawasi dan mengelola jaringan komputer pada sebuah instansi. Dengan menggunakan sistem yang akan

diimplementasikan dalam penelitian ini, proses monitoring jaringan komputer dapat dilakukan tanpa harus berada dalam lingkup jaringan atau dengan kata lain, bisa dimonitor jarak jauh dimanapun dan kapanpun selama terhubung jaringan Internet. Dengan adanya Network Monitoring System ini, dalam jangka panjang diharapkan sebagian besar dinas pendapatan di daerah wilayah Provinsi Jawa Barat yang terhubung dengan jaringan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat sudah menerapkan sistem jaringan Internet yang terintegrasi dan termonitor dengan baik.

## 2. Faktor Penghambat

Dalam jalannya inovasi pelayanan penanaman modal masih terdapat hambatan-hambatan yang mengganggu jalannya pelayanan, terdapat lima hambatan yaitu :

### a.) Anggaran Yang Belum Berbasis Kinerja

Sebagai instansi yang dalam kegiatannya melakukan pelayanan dan berhadapan dengan masyarakat secara langsung, perlu adanya anggaran yang cukup banyak agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal.

### b.) Kurangnya Dukungan Realistis Pimpinan Terhadap Bawahan

Adanya masukan-masukan yang cukup bagus dari bawahan yang disampaikan kepada pimpinan masih belum diakomodir dengan baik oleh pimpinan.

### c.) Jumlah SDM Yang Kurang

Dalam pelayanan samsat, kuantitas dari SDM yang ada akan berpengaruh terhadap kecepatan dalam pemberian pelayanan. SDM yang terdapat pada saat ini

untuk pelayanan samsat dirasa kurang, terutama karena banyaknya pegawai yang sudah pensiun.

#### d.) Aplikasi Penanaman Modal

Aplikasi penanaman modal yang terkoneksi dengan pusat sehingga apabila terjadi kesalahan dalam penginputan data perlu proses yang cukup panjang untuk memperbaikinya apabila terdapat kesalahan dalam memasukkan data pihak pengelola di daerah tidak dapat secara langsung memperbaiki kesalahan tersebut melainkan harus melapor terlebih dahulu kepada pemerintah daerah dalam hal ini pihak Bappeda Provinsi Jawa Barat.

### Teknologi Informasi

#### a. Hardware

##### 1. Ketersediaan Listrik

Ketersediaan tenaga listrik merupakan aspek yang sangat penting dan bahkan menjadi suatu parameter untuk mendukung keberhasilan pembangunan suatu daerah. Pengelolaan sumber daya energi listrik yang tepat dan terarah dengan jelas akan menjadikan potensi yang dimiliki suatu wilayah berkembang dan dimanfaatkan secara optimal. Oleh karena itu, perencanaan dan pengelolaan energi secara umum termasuk di dalamnya adalah energi listrik perlu mendapatkan perhatian serius dari Pemerintah Daerah. Hal tersebut tentu juga seiring dan searah dengan peningkatan peran Pemerintah Daerah dalam mengelola sumber daya energi.

Mengingat arti penting dan jangkauan ketenagalistrikan sebagaimana dimaksud di atas, maka penyediaan tenaga listrik bagi Bappeda Jawa Barat dirasa

sangat penting dalam proses pelayanan kepada masyarakat terlebih setelah adanya inovasi yang berbasis IT yang tentu menggunakan tenaga listrik.

## 2. Kondisi Komputer

Selanjutnya, dari tahun ke tahun sistem pelayanan semakin maju, semakin modern dan semakin luas cakupannya. Pengembangan sistem pelayanan berbasis IT ini dimulai dari tingkat kebutuhan masyarakat. Dengan tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan maka akan semakin cepat pula sistem pelayanan mengalami pengembangan.

Bappeda Jawa Barat selaku operator pusat terus mengembangkan sistem pelayanan ini, pertumbuhan data (baik dari sisi jumlah maupun jenisnya) sejalan dengan waktu akan semakin membutuhkan ruang penyimpanan yang besar. Sehingga setiap tahun Bappeda Jawa Barat terus memantau dan mengupdate sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak terganggu.

### b. Software

Dari penelitian ini dihasilkan sebuah sistem monitoring jaringan yang dapat diimplementasikan pada jaringan komputer. Untuk menjalankan sistem ini dibutuhkan sebuah server yang dipasang zabbix, sedangkan untuk komputer client yang akan dimonitor terlebih dahulu dipasang zabbix agent. Untuk alat non komputer, misalnya router harus diseting SNMP function nya agar bisa dideteksi oleh zabbix server.

Beberapa perangkat lunak yang dapat digunakan untuk menangani monitoring jaringan antara lain adalah Zabbix, Zenoss, Nagios dan Cacti. Tetapi

pihak dari Bapenda sendiri memilih Zabbix dikarenakan kemudahan dalam proses Instalasi serta fitur yang lengkap.

Selanjutnya untuk sistem operasi di komputer menggunakan linux, hal ini dikarenakan Keunggulan Linux adalah tepat diterapkan untuk sistem operasi server. Selain itu, Linux memiliki keunggulan yang berbeda dibandingkan sistem operasi lainnya. Saat ini banyak negara maju yang menggunakan Linux untuk melakukan aktifitas pemrograman. Seperti tidak perlu adanya defragment secara berkala sehingga dapat dengan mudah melakukan pengelolaan file tanpa terjadi fragmentasi pada data base . Hal ini karena linux menggunakan sistem file yang berbeda yaitu sistem file ext2fs (Second Extended File System) dengan fragmentasi secara otomatis tidak seperti pada NTFS di Windows.

## F. Penutup

### 1. Kesimpulan

Secara keseluruhan, untuk meningkatkan kualitas dari sebuah pelayan Bapenda Jabar telah berusaha semaksimal mungkin karena telah berhasil membuat beberapa inovasi untuk meningkatkan pelayanan tersebut. Pada setiap tahunnya sistem pelayanan semakin modern, semakin maju dan semakin berkembang cakupan pelayanannya. Pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi ini dimulai dari tingkat kebutuhan masyarakat. Bersama tingginya kebutuhan masyarakat dengan pelayanan maka akan semakin cepat pula sistem pelayanan mengalami perkembangan.

Bapenda Jawa Barat selaku operator pusat terus mengembangkan sistem pelayanan ini, banyaknya data baik dari sisi jumlah maupun jenisnya seiring dengan

waktu yang semakin membutuhkan ruang penyimpanan yang besar. Sehingga setiap tahun Bapenda Jawa Barat terus memantau dan mengupdate sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak terganggu. Namun dalam memberikan pelayanan secara langsung petugas masih sedikit kurang cepat dalam memberikan pelayanan, karena dalam pelayanan samsat, kualitas dari sumber daya manusia yang ada akan berpengaruh kepada kecepatan dalam pemberian pelayanan. Sumber daya manusia yang terdapat pada saat ini untuk pelayanan samsat dirasa kurang, terutama karena banyaknya pegawai yang sudah pensiun. Untuk pendapatan juga Bapenda mengalami kenaikan pada tahun terakhir sekitar 10% - 15% yang menandakan bahwa inovasi – inovasi tersebut berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan.



## Daftar Pustaka

- Abdurrahmat, Fathoni, (2009). *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta
- Anggraini, Isma. (2014) *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Dan Kegagalan Sistem Informasi Pada Organisasi*.
- Anshari, (2010). *Tranformasi Pendidikan Islam*, Jakarta
- Herlinda. (2016). *Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik PT POS Indoneisa di Kecamatan Tanah Grogot Kabupaten Paser*
- Mardiasmo. (2002). *Akuntansi Sektor Publik*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Musiroh. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Sriwedari Di Stasiun Solo Balapan Jurusan Solo – Jogja*.
- Muluk, Khairul, (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerinthan Daerah*. Malang : Bayu Media
- Muluk, Khairul, (2010). *Dari Good ke Sound Governance: Pendorong Inovasi Administrasi Publik*. Falih Suaedi (ed) *Revitalisasi Administrasi Negara*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Nanang, Tasunar. (2006). *Kualitas Pelayanan sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan ( PPI ) Morodemak*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62
- Rahmawati, Diana. (2010). *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Lingkungan Universitas Negeri Yogyakarta*. Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia Volume 7, Nomor 2
- Rianto, Dedi. (2007) *Peranan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Pelayanan Di Sektor Publik*.
- Riwayadi, Purwo. (2009) *Pemanfaatan Perkembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Untuk Kemajuan Pendidikan Di Indonesia*.

Sandra, J. (2013). *Penerapan Dan Manfaat Teknologi Informasi Dan Komunikasi Sebagai Sarana Dalam Proses Pembelajaran Di Dunia Pendidikan.*

Sarofah, R. (2015). *Strategi Pelembagaan Good Governance Dalam PEMILU Legislatif di Jawa Barat Tahun 2014.* Yogyakarta. Jurusan Ilmu Pemerintahan Muhammadiyah Yogyakarta.

Sinambela, Lijan Poltak. (2006), *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta: PT Bumi Aksara

Sugandi, Liana. (2016). *Pengaruh Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Dalam Proses Belajar Mengajar. Program Information System Audit, School of Information System, Bina Nusantara University, Jakarta.*

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.

Sutarman. (2009). *Pengantar Teknologi Informasi.* Yogyakarta: Bumi Aksara

Suprihatmi, S. W. (2012). *Perkembangan Teknologi Dan Sistem Informasi Untuk Peningkatan E – Government Dalam Pelayanan Publik.* Surakarta.

Tjiptono. (2001). *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen,* Yogyakarta: BPF.

Tjiptono. (2007). *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: Andi.

Wisnalmawati, (2005). Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis. No 3 Jilid 10 2005, h. 153 – 165*

[www.bapenda.jabarprov.go.id](http://www.bapenda.jabarprov.go.id)

[www.dispenda.jabarprov.go.id](http://www.dispenda.jabarprov.go.id)

