

## **BAB III**

### **ADOPTSI TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN DI BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT**

#### **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, E – Samsat adalah cara mudah untuk membayar pajak kendaraan bermotor secara online, bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB), penerimaan negara bukan pajak (PNBP), dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ). Melalui ATM layanan E–Samsat dapat dilakukan di ATM bank yang telah bekerja sama diseleluruh Indonesia, yaitu Bank BJB, Bank BNI, Bank BCA, Bank BRI, Bank CIMB Niaga, dan Bank Permata.

E-Samsat atau Elektronik Samsat adalah layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah di Indonesia. Adapun bank tersebut meliputi Bank BJB, Bank BCA, Bank BRI, Bank BNI, CIMB Niaga. Dengan menggunakan layanan ini, masyarakat tak perlu jauh-jauh datang ke kantor Samsat induk, sebab pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan di 64.000 jaringan ATM di seluruh Indonesia. Mekanisme cara pembayarannya mudah, cukup dengan mendatangi ATM terdekat. Yang harus diperhatikan, masyarakat yang ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat salah satunya adalah nomor KTP pemilik kendaraan

yang terdaftar di server Samsat, harus sama dengan yang tercantum di rekening bank.

Selanjutnya Bapenda 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.

Kemudian, Samsat Outlet adalah Layanan pengesahan STNK setiap tahun , pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya di sentra-sentra perbelanjaan/pusat kegiatan masyarakat yang memungkinkan pemilik kendaraan/wajib pajak melakukan transaksi sambil berbelanja/rekreasi.

Samsat Outlet Melayani :

1. Pengesahan STNK setiap tahun, Pembayaran PKB, SWDKLLJ bagi wajib pajak yang berdomisili di Jawa Barat.
2. Kendaraan yang dilayani adalah kendaraan pribadi (bukan umum) baik roda 4 maupun roda 2.

Persyaratan Pelayanan Samsat Outlet :

1. Identitas / Tanda jati diri Asli Pemohon/Pemilik yang sah.
2. STNK Asli.
3. Bukti Pelunasan PKB dan SWDKLL (SKPD telah divalidasi) tahun terakhir.

Selanjutnya, Samsat Keliling adalah Layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di dalam kendaraan dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/Wajib Pajak yang jauh dari pusat pelayanan Samsat. Maksud dengan adanya samsat keliling ini untuk Mengembangkan Teknologi Informasi Komunikasi sesuai dengan Visi dan Misi yang tertuang dalam Renstra. Tujuannya Meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Sedangkan manfaatnya, pertama, Memberikan kemudahan kepada masyarakat (Wajib Pajak) dalam pengurusan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu-lintas (SWDKLL). Kedua, Mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat atau Wajib Pajak sehingga mengurangi biaya .

**Persyaratan Pelayanan Samsat Keliling:**

1. Identitas / Tanda jati diri Asli Pemohon/Pemilik yang sah
2. STNK Asli
3. Bukti Pelunasan PKB dan SWDKLL (SKPD telah divalidasi) tahun terakhir.

### **Waktu pelaksanaan Samsat Keliling :**

Setiap hari kerja mulai pukul 09.00-14.00 WIB. Tempat Pelaksanaan tersebar di 5 Wilayah se Jawa Barat. Pemerintah Provinsi Jawa Barat bersama Tim Pembina Samsat Jawa Barat kembali melakukan terobosan baru yang inovatif sebagai alternatif pembayaran pajak kendaraan bermotor. 'SAMDONG' kependekan dari Samsat Gendong, terobosan inovatif ini berawal dari diperlukannya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dapat menjangkau daerah ataupun wilayah yang tidak terjangkau oleh pelayanan Samsat Induk maupun Samsat Keliling, untuk melayani keinginan komunitas warga yang ingin melakukan pembayaran PKB.

Seperti layanan inovatif layanan jemput bola sebelumnya (Samsat Keliling), Samdong melayani pengesahan Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) setiap tahun, pembayaran PKB dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Apabila dibandingkan dengan pelayanan Samsat lainnya, Samdong memiliki mekanisme yang jauh lebih sederhana yakni; Jarak yang ditempuh lebih dekat, karena dua petugas Samsat (1 petugas Polri dan 1 petugas Samsat) membuka *stand* (meja registrasi) di lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat yang ada di satu wilayah, seperti Balai RW dan sebagainya.

### **Syarat dan Ketentuan :**

1. Identitas / Tanda jati diri Asli Pemohon/Pemilik yang sah.
2. STNK Asli.
3. Bukti Pelunasan PKB dan SWDKLL (SKPD telah divalidasi) tahun terakhir

Mekanisme :

1. Wajib Pajak melaksanakan pendaftaran,
2. Pendaftaran diterima oleh Petugas POLRI untuk diteliti persyaratan sesuai dengan aturan,
3. Petugas POLRI melaksanakan input data dan memvalidasi STNK
4. Setelah menerima berkas, kemudian ditetapkan Pajak dan SWDKLLJ,
5. Petugas DISPENDA memeriksa kebenaran Pajak dan SWDKLLJ sesuai dengan ketentuan yang berlaku,
6. Melakukan pemanggilan Wajib Pajak untuk melaksanakan pembayaran sesuai dengan yang tertera dalam monitor pelayanan,
7. Setelah menerima pembayaran, kemudian SKPD divalidasi sebagai tanda bukti bahwa Pajak telah diterima.

Demi memudahkan pelayanan dalam pengurusan pengesahan surat tanda nomor kendaraan (STNK), serta pembayaran pajak kendaraan bermotor, Bapenda Jabar memberikan pelayanannya hingga ke desa-desa. Program Samsat Masuk Desa (SAMADES ) ini merupakan inovasi layanan pemungutan pajak kendaraan bermotor dengan cara menjemput ke desa yang selama ini jauh atau tidak terjangkau dari Kantor Samsat induk dan Samsat Keliling. Untuk Samsat Masuk Desa, akan ditempatkan di lokasi yang mudah dijangkau masyarakat yakni kantor lurah, desa, camat dan balai desa pertemuan warga yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak.

Kini para wajib pajak tidak harus datang ke Kantor Samsat Induk, cukup membayar pajak di Samsat Masuk Desa (Samades) yang buka setiap hari kecuali hari libur.

Maksud dari program ini memberikan kemudahan pelayanan dalam pembayaran PKB Untuk Pengesahan STNK Setiap Tahun kepada warga di pelosok pedesaan.

Sedangkan tujuannya adalah untuk memberikan kemudahan bagi para wajib pajak yang berdomisili di wilayah pedesaan yang lokasinya jauh dari Kantor Pelayanan Samsat.

Syarat dan Ketentuan :

1. Identitas / Tanda jati diri Asli Pemohon/Pemilik yang sah.
2. STNK Asli.
3. Bukti Pelunasan PKB dan SWDKLL (SKPD telah divalidasi) tahun terakhir.

Lokasi pelayanan Samsat masuk desa sudah tersebar di beberapa desa yang ada di Kabupaten dan Kota di Jawa Barat diantaranya, Desa Cogreg, Parung, Kab. Bogor. Desa Patrol, Kec. Sukra, Kab. Haurgeulis Indramayu. Desa Ciganjen, Kec. Padaherang, Kab. Pangandaran. Kantor Kecamatan Manonjaya, Kab. Tasikmalaya Kantor Kelurahan Cimuning, Kota Bekasi

Selanjutnya, layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya memungkinkan pemilik kendaraan/wajib pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya seperti pelayanan restoran cepat saji. Samsat Drive

Thru telah beroperasi dan diadakan launching pada bulan Maret 2008 oleh Bapak Gubernur Jawa Barat di halaman Badan Pendapatan Provinsi Jawa Barat. Bersamaan dengan penerimaan sertifikat ISO 9001:2000 oleh menteri pendayagunaan aparatur negara untuk pelayanan SAMSAT kota Bandung (SAMSAT BANDUNG BARAT, TENGAH DAN TIMUR).

Syarat dan ketentuan :

1. Identitas / Tanda jati diri Asli Pemohon/Pemilik yang sah.
2. STNK Asli.
3. BPKB Asli.
4. Bukti Pelunasan PKB dan SWDKLL (SKPD telah divalidasi) tahun terakhir.
5. Membawa kendaraan yang akan didaftar ulang.

Mekanisme pelaksanaan :

1. Pendaftaran
  - a. Wajib pajak melaksanakan pendaftaran diloket roda 2 maupun roda 4
  - b. Pendaftaran diterima oleh petugas kepolisian untuk diteliti persyaratan sesuai dengan aturan
  - c. petugas pendaftaran melaksanakan input data dan memvalidasi STNK
2. Penetapan
  - a. Setelah menerima berkas dari pendaftaran kemudian ditetapkan pajak dan jasa raharja



- b. Bagian penetapan memeriksa kebenaran pajak dan jasa raharja sesuai dengan ketentuan yang berlaku
  - c. Bagian penetapan menyerahkan berkas kepada bagian pembayaran
3. Pembayaran
- a. Setelah menerima ketetapan pajak dan jasa raharja dari bagian penetapan, petugas pembayaran melaksanakan pemanggilan kepada wajib pajak untuk melaksanakan penagihan sesuai dengan SKPD
  - b. Setelah menerima pembayaran kemudian SKPD divalidasi sebagai tanda bukti bahwa pajak kendaraan tersebut telah diterima

Selanjutnya, Samsat Corner merupakan inovasi pada pelayanan publik khususnya pelayanan pembayaran PKB / pengesahan STNK satu tahun dimana Wajib Pajak diberikan kemudahan dan kepastian tentang sistem dan prosedur layanan. Samsat Corner dialokasikan pada mekanisme layanan Samsat Induk tapi khusus untuk Pelayanan Pengesahan STNK setiap tahun.

Reward yang diberikan pada layanan ini antara lain adanya Door Prize kepada pembayar pajak tepat waktu atau yang lebih awal, sehingga memberikan rangsangan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Untuk mengukur ketepatan waktu layanan, diberikan sarana pelayanan publik dalam bentuk Polling yang tersedia di akhir proses.

Syarat dan Ketentuan :

1. Identitas / Tanda jati diri Asli Pemohon/Pemilik yang sah.
2. STNK Asli.

3. Bukti Pelunasan PKB dan SWDKLL (SKPD telah divalidasi) tahun terakhir.

Inovasi selanjutnya adalah Samsat Nite (Nampi Iuran Wajib Ti Wengi) maksud dari Samsat Nite ini adalah untuk memberikan kemudahan pelayanan dalam pembayaran PKB Untuk Pengesahan STNK Setiap Tahun secara Online di Malam Hari. Sedangkan tujuannya adalah Untuk memberikan kemudahan bagi para wajib pajak yang tidak memiliki cukup waktu dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar PKB pada jam kerja untuk pengesahan STNK setiap tahun. Untuk jenis pelayanannya yaitu Pembayaran PKB & SWDKLLJ setiap tahun dan layanan pengesahan STNK setiap tahun secara Online seluruh Jawa Barat Wilayah Hukum Polda Jawa Barat. Waktu dan pelaksanaannya di kantor samsat cimahi jl. raya cibabat no. 331/a cimahi, setiap hari senin – rabu pukul 19.00 – 21.00.

Selanjutnya pelayanan Samsat 3 provinsi, pelayanan prima sangat erat hubungannya dengan pemberian jasa pelayanan yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau masyarakat, sehingga Wajib Pajak / Masyarakat merasa dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan ditempatkan pada posisi yang benar. Kita tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan Wajib Pajak / Masyarakat, sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari Wajib Pajak / Masyarakat.

Kepuasan masyarakat dapat dicapai apabila aparatur pemerintah yang terlibat langsung dalam pelayanan, dapat mengerti dan menghayati serta

berkeinginan untuk melaksanakan pelayanan lebih prima. Samsat selaku penyelenggara pelayanan publik harus ikut berkontribusi positif didalam melaksanakan pelayanan prima untuk mewujudkan Good Governance.

Maksud dari adanya inovasi adalah Memberikan kemudahan pelayanan dalam pembayaran PKB Untuk Pengesahan STNK Setiap Tahun secara Online 3 Provinsi (Dipenda Jabar, DKI Jakarta dan Banten) yang Berada di Wilayah Polda Metro). Tujuannya Untuk memberikan kemudahan bagi para wajib pajak yang berdomisili di 3 Provinsi (Jabar, DKI Jakarta dan Banten) dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang berada di Wilayah Polda Metro.

Syarat dan Ketentuan :

1. KTP Asli Pemilik Kendaraan.
2. STNK dan SKPD Asli.
3. BPKB Asli

Lokasi pelayanan berada di kantor samsat cinere jl. limo raya no. 60. kantor samsat jakarta selatan jl. jend. sudirman no. 55 jaksel. kantor samsat bumi serpong damai (bsd) jl. civic center no. 405 bsd serpong

Jadi, 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 8 inovasi yang dilakukan oleh Bappeda Jawa Barat dalam memberikan inovasi pelayanan kepada masyarakat, diantaranya E-Samsat, samsat outlet, samsat keliling, samsat gendong, samsat masuk desa, samsat corner, samsat nite, dan samsat 3 provinsi.

## **b) Proses Inovasi**

Dalam menerapkan inovasi-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 operasional prosedur akan membuat tercapainya sebuah tujuan dari adanya inovasi tersebut.

Proses atau mekanisme pelayanan yang dilaksanakan harus melalui beberapa tahap, seperti untuk Samsat Gendong. Pertama, Wajib Pajak melaksanakan pendaftaran, kedua Pendaftaran diterima oleh Petugas POLRI untuk diteliti persyaratan sesuai dengan aturan, ketiga, Petugas POLRI melaksanakan input data dan memvalidasi STNK, keempat, Setelah menerima berkas, kemudian ditetapkan Pajak dan SWDKLLJ, kelima, Petugas DISPENDA memeriksa kebenaran Pajak dan SWDKLLJ sesuai dengan ketentuan yang berlaku, keenam, melakukan pemanggilan Wajib Pajak untuk melaksanakan pembayaran sesuai dengan yang tertera dalam monitor pelayanan, terakhir, Setelah menerima pembayaran, kemudian SKPD divalidasi sebagai tanda bukti bahwa Pajak telah diterima. Sementara untuk Samsat Drive Thru proses atau mekanisme pelayanan, yaitu :

### **1. Pendaftaran**

- a. Wajib pajak melakukan pendaftaran ditempat roda 2 maupun roda 4.

- b. Pendaftaran didapat oleh petugas kepolisian untuk diteliti persyaratan sesuai dengan aturan.
  - c. petugas pendaftaran melaksanakan penyerahan data dan mencocokkan STNK.
2. Penetapan
- a. Sesudah menerima data dari pendaftaran kemudian ditetapkan pajak dan jasa raharja.
  - b. Bagian penetapan mengawasi kesesuaian pajak dan jasa raharja sesuai dengan ketentuan yang ada.
  - c. Bagian penetapan memberikan berkas kepada bagian pembayaran.
3. Pembayaran
- a. Sesudah mendapat hasil pajak dan jasa raharja dari bagian penetapan, petugas pembayaran melakukan pemanggilan kepada wajib pajak untuk membayar tagihan sesuai dengan SKPD.
  - b. Setelah menerima pembayaran kemudian SKPD cocokan sebagai tanda bukti bahwa pajak kendaraan tersebut sudah diterima.

Sebelum adanya inovasi di Bapenda Jawa Barat ini, salah satu contoh yang real terjadi adalah masyarakat yang berada atau tinggal dipedesaan jika ingin membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) harus pergi jauh menuju Samsat induk yang berada di kabupaten atau kota, masyarakat juga memerlukan waktu dan biaya lebih jika ingin pergi membayar pajak, belum lagi disana harus mengantri juga untuk mebayar pajaknya. Masyarakat juga harus dituntut untuk pergi sepagi mungkin supaya tidak terlalu lama mengantri dan mendapatkan nomer antrian yang paling awal. Pihak Bapenda akhirnya memikirkan bagaimana cara supaya masyarakat tidak

perlu lagi pergi jauh hanya untuk membayar pajak. Bapenda mempunyai sebuah inovasi supaya memudahkan masyarakat untuk membayar pajak tanpa harus pergi ke Samsat induk. Inovasi tersebut yaitu Samdes (Samsat Masuk Desa).

Menurut Bapak Hadi Rahmat selaku sub bagian umum Bapenda Jawa Barat inovasi tersebut memudahkan masyarakat untuk membayar kewajibannya yaitu membayar pajak kendaraan bermotor (PKB), jadi pihak Bapenda yang mendatangi masyarakat sehingga itu sangat memudahkan dan membantu masyarakat. Samdes ini merupakan inovasi layanan pemungutan pajak kendaraan bermotor dengan cara menjemput ke desa yang selama ini jauh atau tidak terjangkau dari samsat induk. Untuk Samdes sendiri ditempatkan di daerah yang mudah terjangkau oleh masyarakat seperti di kantor Lurah, kantor Desa, dan di balai pertemuan warga. Selain dapat memudahkan masyarakat Samdes ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Bapak Hadi Rahmat juga mengatakan dengan adanya inovasi – inovasi ini pendapatan pajak juga meningkat sebesar 10 – 15% di tahun 2017.

### **c) Pendukung dan Penghambat Inovasi**

#### **a. Faktor Pendukung**

##### **1. 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.

## 2. Sistem lebih mudah untuk di monitor

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.

**Tabel 1. System penyebaran layanan oleh Bappeda Jawa Barat**

NO	Jenis Layanan	Volume	Satuan	Bandwitch/titik	Jenis Layanan
1	Samsat Induk	34	Titik layanan	512kbps	VPNIP
2	Samsat Drive Thru	2	Titik layanan	254kbps	VPNIP
3	Samsat Outlet BAPENDA	17	Titik layanan	254kbps	VPNIP
4	Samsat Corner	1	Titik layanan	254kbps	VPNIP
5	Samsat 3 Provinsi	2	Titik layanan	254kbps	VPNIP
6	Samsat Keliling	50	Titik layanan	254kbps	VPNIP
7	Samsat Gendong	77	Titik layanan	254kbps	VPNIP

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

Lebih mudah dalam proses update dan pengembangan system. Dalam Era Global saat ini Sistem pelayanan berbasis IT merupakan bagian yang tak terpisahkan dari suatu organisasi/lembaga pemerintahan di mana sistem pelayanan berbasis IT menghasilkan hasil keluaran (output) dengan menggunakan masukan (input) dan berbagai proses yang diperlukan untuk memenuhi tujuan tertentu dalam suatu kegiatan manajemen pelayanan. Database manajemen sistem merupakan perangkat lunak yang dapat digunakan untuk mendefinisikan, menciptakan, mengola, dan mengendalikan pengaksesan basis data. Tugas dari database manajemen sistem adalah menyediakan lingkungan yang nyaman dan efisien untuk penyimpanan dan pengambilan data dari basis data. Pengelolaan manajemen basis data membutuhkan suatu perangkat / tools untuk dapat mengelolanya, sehingga manajemen basis data dapat terus dikelola dan terus ditingkatkan kinerjanya. Dengan adanya sistem pelayanan berbasis IT maka suatu



organisasi/lembaga akan berusaha untuk lebih kompetitif dan efisien yang pada akhirnya menambah nilai untuk mendapatkan, mengubah dan mendistribusikan informasi dengan tujuan meningkatkan pengambilan keputusan, meningkatkan kinerja organisasi/lembaga. Sebuah Sistem pelayanan yang efektif menyediakan pelayanan yang cepat.

Selanjutnya, dari tahun ke tahun sistem pelayanan semakin maju, semakin modern dan semakin luas cakupan pelayanannya. 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.

Tabel 2 Pengembangan Perangkat Layanan

<b>Jumlah Perangkat Keras SAMSAT Induk</b>	<b>2.708</b>
- Thien Client	778
- Monitor	778
- Keyboard	778
- Printer	374
<b>Jumlah Perangkat Keras SAMSAT Outlet/Corner/Drive Thru</b>	<b>662</b>
- Thien Client	177
- Monitor	177
- Keyboard	177
- Printer	111
<b>Jumlah Perangkat Keras SAMSAT Keliling/Gendong</b>	<b>620</b>
- Thien Client	166
- Monitor	166
- Keyboard	166
- Printer	122

Sumber : Bapenda Jabar

b. Faktor Penghambat

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

1. 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.

2. 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.

### 3. 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.

4. 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 Bapenda Provinsi Jawa Barat.

## **2. 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

jugaseiring dan searah dengan peningkatan peran Pemerintah Daerah dalam mengelola sumber daya energi.

Menurut Hanif Nurcholis (2007) Ketersediaan tenaga listrik yang memadai dan tepat sasaran akan memacu perkembangan pembangunan daerah seperti sektor industri, komersial, pelayanan publik dan bahkan kualitas hidup masyarakat dengan semakin banyaknya warga yang menikmati energi listrik. Kemudian secara langsung maupun tidak langsung, hal itu akan mempengaruhi pertumbuhan ekonomi dan tingkat kesejahteraan masyarakat.

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 cakupan pelayanannya. 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 nonkomputer, 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.