

Sinopsis

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.

Kata Kunci : Bapenda Jawa Barat, Inovasi Pelayanan, Faktor Pendukung Inovasi Pelayanan, Faktor Penghambat Pelayanan