

ABSTRAK

Evi Soviani 1209801028 (2013) Pengaruh Koordinasi Antar Instansi Terhadap Efektivitas Pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) Pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan

Pelaksanaan koordinasi diantara Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat, POLRI dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan bukan sekedar menyangkut persoalan mengkomunikasikan informasi ataupun membentuk struktur-struktur administrasi yang cocok, melainkan menyangkut pula persoalan yang lebih mendasar, yakni praktek pelaksanaan kekuasaan. Struktur organisasi yang kompleks terdiri dari tiga instansi yang berbeda, dimana tiap instansi membawa tugas pokok dan fungsi masing-masing yang akan menimbulkan bertambahnya masalah komunikasi yang sukar untuk memperoleh koordinasi yang baik. Kesulitan-kesulitan dalam koordinasi itu akan timbul, baik yang bersifat horizontal maupun yang bersifat vertikal. Penulis menduga hal tersebut berpengaruh besar terhadap jalannya efektivitas pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*). Atas dasar permasalahan itulah yang melatarbelakangi penulis menyusun laporan tugas akhir skripsi ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kesatuan tindakan, komunikasi, pembagian kerja dan disiplin dalam koordinasi antar instansi terhadap efektivitas pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*). Teori yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan teori Faktor-faktor yang Mempengaruhi Koordinasi Malayu Hasibuan (2006) yang mengemukakan ada empat faktor yang mempengaruhi koordinasi yang baik yaitu kesatuan tindakan, komunikasi, pembagian kerja dan disiplin.

Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, karena merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui hubungan maupun pengaruh antara dua variabel atau lebih. Teknik pengambilan sampel yang penulis gunakan adalah sampling jenuh yaitu teknik penggunaan sampel dengan menggunakan seluruh jumlah populasi sebagai sampel. Sampel pada penelitian ini adalah seluruh pegawai pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) yang terdiri dari tiga instansi sebanyak 43 orang.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan oleh Koordinasi Antar Instansi terhadap Efektivitas Pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) sebesar 0,604 atau (60,4%). Hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel independen (kesatuan tindakan, komunikasi, pembagian kerja dan disiplin) terhadap variabel dependen yaitu Efektivitas Pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*) sebesar 60,4% masuk dalam kriteria pengaruh yang tinggi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terjadi pengaruh yang tinggi dari Koordinasi Antar Instansi terhadap Efektivitas Pelayanan SAMSAT (*Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap*).