

HALAMAN JUDUL

INOVASI PELAYANAN PUBLIK UNIT PENGELOLA PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN WONOGIRI TAHUN 2018

(Studi Kasus: Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh:

FAIZ YUDHA DEWANGGA

20150520111

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2019

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Faiz Yudha Dewangga

Nim : 201505201111

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Publik Unit Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Wonogiri tahun 2018”** benar-benar merupakan karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis yang dijadikan acuan dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikat/plagiat serta ada pihak lain yang merasa dirugikan, maka saya akan bertanggung jawab dan menerima segala resiko yang menyertainya.

Yogyakarta, 11 Juli 2019

Faiz Yudha Dewangga

HALAMAN MOTTO

Ojo rumongso biso, ananging biso o rumongso

Letit flow

Penulis

“Ingatlah kamu kepada-Ku, niscaya aku ingat (pula) kepadamu”

(Q.S Al-Baqarah : 152)

“Dan tidak ada kesuksesan bagiku melainkan atas (pertolongan) Allah”

(Q.S Huud : 88)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Bapak, Ibu dan kedua Adik saya yang selalu memberikan doa, semangat, kasih sayang dan cintanya serta dukungan selama ini
2. Teman teman yang selama ini menemani dalam setiap suka dan duka selama menuntut ilmu di Yogyakarta
3. Teman-teman Ilmu Pemerintahan 2015 atas segala proses yang telah kita lalui dalam menyelesaikan proses Strata 1 di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Engkau Allah S.W.T pemilik alam semesta ini, yang telah menyertai kelancaran serta setiap langkah kakiku untuk melangkah menggapai sececah ilmu yang tidak seberapa yang nantinya InsyaAllah akan membawa perubahan ke depannya. Dengan izin Mu juga sehingga saya dapat menyusun sebuah skripsi ini dengan judul "Inovasi Pelayanan Publik Unit Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Wonogiri Tahun 2018" sebagai syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Saya sebagai penulis menyadari bahwa karya yang tidak seberapa dan jauh dari kata sempurna ini tidak lepas dari bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta saya telah mengorbankan banyak hal baik itu do'a, dukungan, waktu, tenaga, materi dan segalanya yang telah diberikan. Semoga karya yang jauh dari kata sempurna ini dapat menjadi pembuktian atas usaha keras yang telah saya lakukan demi kupersembahkan untuk mereka yang selalu mengiringi setiap langkahku dengan do'a. Semoga mereka selalu diberikan rezeki dan kesehatan oleh Allah S.W.T.

2. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Kepada Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si., sebagai dosen pembimbing skripsi ini. Terimakasih atas segala kebaikan, bantuan tenaga, waktu dan pikiran yang telah diberikan dalam membantu menyelesaikan skripsi ini. Semoga selalu diberikan kesehatan dan dibalas segala kebaikan selama ini oleh Allah S.W.T.
4. Vera Asmita Fitriani S.Ked yang selalu memberikan support dan menjadi salah satu motivasi untuk menyelesaikan penelitian ini.
5. Pamungkas Bagus Prakoso terimakasih telah menjadi sahabat yang setia menemani dalam susah maupun senang selama 4 tahun ini,.
6. Resky Eka Rachmandani yang selalu membantu banyak hal, terimakasih mau menjadi sahabat selama ini, maaf apabila banyak merepotkan selama ini
7. Anugrah Esa O.A. yang membantu memberikan masukan dan inspirasi untuk penelitian ini
8. Seluruh teman-teman yang menemani dalam menuntut ilmu di tanah Jogja selama 4 tahun ini, semoga dilancarkan perjalanan kita semua untuk menjadi orang yang sukses dan berguna untuk sesama.
9. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya kepada kami khususnya saya.
10. Segala pihak dan yang telah mendukung langsung maupun tidak langsung dalam membantu menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak

terimakasih, semoga Allah S.W.T membalas jasa budi mereka dikemudian hari dan di lancarkan setiap langkahnya, Amin.

Yogyakarta, 11 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
SINOPSIS.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Tinjauan Pustaka.....	8
1.6. KERANGKA DASAR TEORI	12
1.6.1. Inovasi	12
1.6.2. Pelayanan Publik.....	16
1.6.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	19
1.6.4. Pajak Kendaraan Bermotor.....	20
1.7. Definisi Konseptual	22
1.8. Definisi Operasional	23
1.9. Metode Penelitian	24
1.9.1. Jenis Penelitian.....	24
1.9.2. Lokasi Penelitian.....	25
1.9.3. Unit Analisis Data.....	26
1.9.4. Jenis Data.....	26

1.9.5. Teknik Pengumpulan Data	27
1.9.6. Teknik Analisis Data	30
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	32
2.1. Gambaran Umum Kabupaten Wonogiri	32
2.1.1. Sejarah Kabupaten Wonogiri.....	32
2.2. Kondisi Geografis	34
2.2.1. Letak Wilayah.....	34
2.2.2. Luas Wilayah	35
2.3. Deskripsi Unit Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Wonogiri	35
2.3.1. Deskripsi Umum	35
2.3.2. Struktur Organisasi.....	36
2.3.3. Tugas dan Fungsi	38
2.3.4. Sumber Daya Manusia	39
2.3.5. Visi dan Misi UPPD Kabupaten Wongiri	41
2.3.6. Dasar Hukum UPPD & Samsat Kabupaten Wonogiri	42
2.3.7. Deskripsi Inovasi UPPD Kabupaten Wonogiri.....	45
BAB III ANALISIS INOVASI PELAYANAN PUBLIK UPPD KABUPATEN	51
3.1. Karakteristik Inovasi.....	52
3.2.1. Keuntungan Relatif	52
3.2.2. Kesesuaian	58
3.2.3. Kerumitan	61
3.2.4. Kemungkinan Dicoba.....	63
3.2.5. Kemudahan Diamati.....	66
3.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Inovasi Pelayanan Publik UPPD Kabupaten Wonogiri	67
3.3.1. Faktor Pendukung	68
3.3.2. Faktor Penghambat.....	71
BAB IV PENUTUP	74
4.1. Kesimpulan.....	74
4.2. Saran/ Rekomendasi	77

DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

1.1. Jurnal Tinjauan Pustaka.....	9
1.2. Definisi Operasional Penelitian.....	24
1.3. Data Narasumber Wawancara.....	28
1.4. Data Dokumentasi.....	30
2.1. Berdasarkan Golongan.....	40
2.2. Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	40
2.3. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
3.1. Rekapitulasi Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Per Kecamatan Tahun 2018.....	47
3.2. Penerimaan Samsat Keliling Tahun 2018.....	49
3.3. Penerimaan Samsat Gerai 2018.....	65

DAFTAR GAMBAR

2.1. Peta Kabupaten Wonogiri.....	34
2.2. UPPD dan Samsat Kabupaten Wonogiri.....	35
2.3. Bagan Struktur Organisasi UPPD Kabupaten Wonogiri.....	38
3.1. Pelayanan Samsat Gerai.....	55
3.2. Jam Pelayanan Samsat Gerai.....	56
3.3. Perangkat Layanan Samsat Gerai.....	61
3.4. Sistem Online Database Pelayanan Samsat Gerai.....	68