

SKRIPSI

Inovasi Pelayanan Publik Era New Normal pada Kantor Samsat

Kabupaten Pasaman Barat : Studi Kasus Pelayanan Pajak

Kendaraan Bermotor



DISUSUN OLEH :

RIKA PUTRI SUANDA

20180520271

PRODI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rika Putri Suanda

Nomor Mahasiswa : 20180520271

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "INOVASI PELAYANAN PUBLIK ERA NEW NORMAL PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN PASAMAN BARAT : STUDI KASUS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR" ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri yang dikerjakan dengan sebaik mungkin, dan tidak terdapat karya orang lain, jika terdapat kesamaan pada karya ini merupakan suatu tidak kesengajaan oleh penulis sehingga penulis akan mempertanggung jawabkan hasil karya ini.

Yogyakarta, 23 Januari 2023



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur, skripsi ini akan saya persembahkan untuk semua pihak atau orang-orang yang membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Yang pertama sekali, ALLAH SWT yang telah memberikan kesehatan, kemudahan, kelancaran dan kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin, dengan nikmat kesehatan yang diberikan dapat memudahkan saya dalam melakukan penelitian sampai pada pengerjaan skripsi dari awal sampai selesai.
2. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Suparman dan Ibu Nurroyani terimakasih banyak telah mengurus saya dari kecil sampai seperti sekarang, papa dan mama adalah penjaga yang paling baik sampai detik ini, yang selalu memantau, menjaga, dan melindungi saya, yang selalu memberikan dorongan agar saya selalu semangat dalam melaksanakan kuliah sampai mengerjakan skripsi, yang selalu memberikan doa dan ridho selama pengerjaan skripsi, yang selalu memberikan nasehat untuk tidak meninggalkan sholat dan bisa menjadi contoh baik bagi adik-adik saya. Untuk ketiga adik saya, Ahda Tri Suanda, Azky Fathan Mubaraq, dan Ahmad Alif Al-farizy yang selalu mengingatkan untuk selalu mengerjakan skripsi dan selalu memberikan semangat untuk mengerjakan skripsi dengan sebaik mungkin, terimakasih banyak, papa, mama, dan adik-adik

saya telah memberikan suntikan semangat yang luar biasa hingga akhirnya dalam menyelesaikan skripsi ini untuk memperoleh gelar sarjana

3. Seluruh keluarga besar dari mama dan papa, khususnya Nenek Oji dan Nenek Situak yang sangat saya sayangi, terimakasih telah menjadi keluarga yang begitu hangat dan harmonis, terimakasih banyak telah memberikan banyak pengalaman dan nasehat yang luar biasa, yang selalu memberikan energi positifnya untuk saya, memberikan dorongan yang luar biasa sehingga saya bisa bangkit dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terimakasih telah memberikan arti KELUARGA yang sesungguhnya, tanpa kalian saya bukan apa-apa dan tidak bisa melakukan apa-apa.
4. Dosen Pembimbing saya ibu Atik, terimakasih banyak sudah memberikan arahan yang baik dan membimbing saya selama pengerjaan skripsi, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik, semoga ibu panjang umur dan sehat selalu, dan selalu dalam lindungan allah swt. Semoga ibu sekeluarga selalu diberikan keberkahan yang luar biasa oleh allah swt.
5. Yan, terimakasih banyak telah menjadi teman terbaik yang selalu membantu dalam proses pengerjaan skripsi dan memberikan semangat untuk dapat menyelesaikan skripsi sampai akhir, yang selalu mengingatkan untuk melanjutkan skripsi dan mengingatkan waktu sholat.
6. Mas Ferry Ari Utomo, terimakasih banyak telah hadir dan memberikan semangat yang luar biasa sehingga aku bisa bangkit dari keterpurukan

hingga akhirnya bisa melanjutkan skripsi ini hingga akhir, terimakasih banyak atas semua waktu yang diberikan untukku, sehat selalu mas.

7. Azizah Sefia Puspasari, terimakasih banyak sudah memberikan energi positif, terimakasih banyak sudah menjadi wanita hebat yang memberikan semangat yang begitu hebat juga sehingga saya bisa mengerjakan ini, yang selalu mengingatkan untuk selalu menyicil skripsi kapan pun bila ada waktu, yang selalu mengingatkan untuk jangan lupa berdoa agar semua berjalan dengan lancar.
8. Alma Titian, Novera Anjarbaiti, Melatiningrum Meiyunita, Azizah Sefia Puspasari, terimakasih untuk wanita wanita hebat yang selalu mentransfer semangat, untuk wanita-wanita cantik yang sudah menemani selama perkuliahan sampai akhir perkuliahan, menemani dan memberikan support yang sangat luar biasa, kalian sangat berarti bagi saya.
9. Keseluruhan member Rebellion Ladies, untuk wanita-wanita cantik dan baik hati yang selalu memberikan semangat untuk saya, terimakasih banyak sudah menemani saya untuk dapat menyelesaikan skripsi sebagai tugas akhir perkuliahan ini, semoga kalian semua selalu mendapatkan kesehatan dan dapat membahagiakan kedua orang tua, saya sayang kalian semua.
10. Kepada kantor samsat pasaman barat kabupaten pasaman barat, saya sangat berterimakasih telah mengizinkan saya melakukan penelitian di kantor samsat, sehingga saya bisa mengerjakan skripsi saya, meskipun

pada awalnya banyak terjadi masalah namun pada akhirnya skripsi saya dapat berjalan dengan lancar.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr, Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi dari awal sampai akhir. Skripsi yang diberi judul “Inovasi Pelayanan Publik Era New Normal pada Kantor Samsat Kabupaten Pasaman Barat : Studi Kasus Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program studi S-1 Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, penulis dengan kesadaran penuh menyadari bahwa skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa bantuan dari semua pihak, dengan demikian penulis mengucapkan terimakasih banyak telah membantu dalam setiap proses pengerjaan skripsi ini terutama kepada :

- 1.) Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, MP., IPM.
- 2.) Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Dr. Titin Purwaningsing, S.IP., M.Si.
- 3.) Pimpinan Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si.
- 4.) Dosen Pembimbing Skripsi Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.

5.) Seluruh Dosen Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Penulis mengucapkan terimakasih banyak atas segala ilmu yang telah diajarkan selama menempuh perkuliahan.

- 6.) Staff TU Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan studi ini.
- 7.) Kantor Samsat Pasaman Barat, terima kasih banyak telah mengizinkan dan memberikan kesempatan bagi penulis untuk dapat melakukan penelitian dan bersedia untuk di wawancarai serta mendapatkan data – data yang dibutuhkan penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Penulis



Rika Putri Suanda

DAFTAR ISI

<i>HALAMAN PERNYATAAN</i>	2
<i>HALAMAN PERSEMBAHAN</i>	3
<i>KATA PENGANTAR</i>	6
<i>SINOPSIS</i>	8
<i>DAFTAR ISI</i>	10
<i>BAB I</i>	12
<i>PENDAHULUAN</i>	12
1.2 Perumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Tinjauan Pustaka.....	18
1.5 Manfaat Penelitian.....	27
1.6 Kerangka Teori.....	28
1. Inovasi.....	28
2. Faktor - faktor yang mempengaruhi jalannya inovasi.....	32
1.7 Defenisi Konseptual dan Defenisi Operasional.....	36
Defenisi konseptual.....	36
Defenisi operasional.....	37
1.8 Metode Penelitian.....	38
<i>BAB II</i>	40
<i>DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN</i>	40
2.1 Profil SAMSAT Kabupaten Pasaman Barat.....	40
2.2 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Samsat.....	41
2.3 Tujuan Pembentukan Kantor SAMSAT.....	41
2.4 Visi dan Misi kantor Samsat Pasaman Barat.....	42
2.5 Struktur Organisasi Kantor Samsat Pasaman Barat.....	43
2.6 Profil inovasi pelayanan public pada kantor samsat pasaman barat.....	43
<i>BAB III</i>	45

<i>PEMBAHASAN</i>	45
3.1. Karakteristik Inovasi	46
3.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Jalannya Inovasi Pelayanan Publik pada Kantor Samsat Pasaman Barat	63
<i>BAB IV</i>	71
<i>PENUTUP</i>	71
4.1. Kesimpulan	71
4.2. Saran / Rekomendasi	74