

HALAMAN JUDUL

**INOVASI BADAN PENDAPATAN DAERAH DALAM PELAYANAN
PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19**

**(Studi kasus: Pelayanan Pajak Bumi Bangunan di Kabupaten Bandung
pada tahun 2020)**



SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

Muhamad Fadil Mutaqin

20170520168

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

2021

HALAMAN PERYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhamad Fadil Mutaqin

NIM : 20170520168

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

“INOVASI BADAN PENDAPATAN DAERAH DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19”

**(Studi kasus: Pelayanan Pajak Bumi Bangunan di Kabupaten Bandung
pada tahun 2020)**

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang telah saya susun dan tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sejauh pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disatukan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup bertanggung jawab dan menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, 15 Juni 2021



Muhamad Fadil Mutaqin
20170520168

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT atas seluruh limpahan nikmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat dengan tepat waktu dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Inovasi Badan Pendapatan Daerah dalam Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19”. Shalawat serta salam tidak lupa penulis panjatkan untuk baginda Nabi Muhammad SAW yang telah menghantarkan kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang.

Peneliti sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, maka peneliti dengan penuh rasa hormat menyampaikan dengan sangat permohonan maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti sangat menerima kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi perbaikan untuk penulisan karya ilmiah berikutnya agar dapat menjadi lebih baik.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana dan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Saya sangat menyadari bahwasanya penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, nasihat maupun dukungan moral. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Dr. Ir. H. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Bapak Dr. Takdir Ali Mukti, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan waktu, saran, tenaga, dukungan, arahan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Juhari Sasmito Aji, M.Si. selaku dosen penguji skripsi I yang telah banyak memberikan masukan yang sangat membantu dalam proses penulisan skripsi ini
6. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si. selaku dosen penguji skripsi II yang telah banyak memberikan masukan yang sangat membantu dalam proses penulisan skripsi ini
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama peneliti menempuh pendidikan.
8. Seluruh Staff TU dan Laboratorium Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih atas informasi yang telah diberikan baik yang berkaitan dengan administrasi perkuliahan hingga skripsi.
9. Bapak Drs. Andi Sopandi, M.si PLT Ketua Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung telah menjadi narasumber dalam penelitian ini.

10. Bapak Kankan Taufik Barnawan S.Ip, Kepala Bidang Pajak II telah menjadi narasumber dalam penelitian ini.
11. Bapak Suherman S.sos., M.si. Kepala Bidang Perencanaan dan Pengendalian Oprasional Kabupaten Bandung telah men jadi narasumber dalam penelitian ini.

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang maha Pengasih lagi maha Penyayang dengan ini saya persembahkan karya tulis ilmiah ini kepada:

1. Sang pencipta semesta alam yang maha Pengasih lagi maha Penyayang Allah Subhanahu WaTa'ala atas berkah, rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua Bapak Maman dan Ibu Yeti Mardiyati yang selalu memberikan segala dukungan baik secara moral dan moril yang tidak bisa terhitung oleh angka. Terimakasih banyak atas doa kalian disetiap hembusan nafas kalian sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dan dapat mewujudkan cita-cita kedua orang tua.
3. Kepada adik saya Salwa Fadilatul Maula yang menjadi motivasi bagi saya unttuk dapat segera menyelesaikan karya saya.
4. Kepada semua keluarga yang telah mendoakan kepada saya.
5. Kepada Shofa Al-farisi Latief S.Ip yang telah memberikan banyak saran kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas ini.
6. Kepada Ibu Ridhaul Maghfirah, S.Farm yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi bagi saya dan selalu siap setiap saat untuk membantu ketika saya membutuhkan dan selalu menjadi tempat berbagi dan bertukar pikiran, terimakasih.
7. Kepada Team Asisstensi DPD RI B-55 Muhammad Afnan Hadikusumo, terimakasih kepada Bapak Muhammad Afnan H Kusumumo, Bapak Ir. Ahmad

Syauqi Soeratno, Bapak Arri Rusdiyantara, Ibu Jirhas Ranie Artika, dan Bapak Aris Saptono yang selalu memberikan motivasi, doa dan dukungan bagi saya.

8. Kepada Mochammad Decky Apriadi,S.IP. yang selalu memeberikan doa, motivasi, dan saran sehingga saya dapat menyelesaikan tugas ini.
9. Kepada kawan perjuangan di VOX POPULI.CO brand usaha yang kami bangun yaitu, Imam M Ridwan, Muthiara Dwi A, Angga Pramadita, dan Dimas Lintang. Saya ucapkan terimakasih atas dukungan, saran, dan doanya.
10. kepada keluarga Humas dan Pers Komap yang menjadi tempat untuk bertukar pikiran dan menjadi tempat menghilangkan penat.
11. Kepada teman-teman “kontrakan Kuning” Aufa, Alvin, Ibnu, Syahid, Ghesta, Fadjri, dan Topik. Terimakasih telah menemani selama ini dan memberikan motivasi kepada saya.

MOTTO

اجْهَدْ وَ لَا تَكْسَلْ وَ لَا تَكُ غَافِلًا فَنَدَامَةُ الْعَفْبِي لِمَنْ يَتَكَاسَلُ

“Bersungguh-sungguhlah dan jangan bermalas-malasan dan jangan pula lengah, (ingatlah bahwasanya) penyesalan itu akan menimpa orang-orang yang bermalas-malasan”

“Be serious and don't be lazy and don't be careless, (remember that) regret will befall those who are lazy.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
SINOPSIS.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5 Tinjauan Pustaka.....	10
1.6 Kerangka Dasar Teori.....	18
1.6.1 Pelayanan Publik.....	18

1.6.2	Inovasi.....	21
1.7	Definisi Konseptual	25
1.7.1	Pelayanan Publik	25
1.7.2	Inovasi.....	25
1.8	Definisi Operasional	25
1.9	Metode Penelitian	27
1.9.1	Jenis Penelitian.....	27
1.9.2	Lokasi Penelitian	27
1.9.3	Unit Analisa Data	28
1.9.4	Jenis Data	28
1.9.5	Teknik Pengumpulan Data	28
1.9.6	Teknik Analisis Data	30
BAB II	32
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	32
2.1	Gambaran Umum Kabupaten Bandung	32
2.1.1	Letak Wilayah.....	32
2.1.2	Luas Wilayah	33
2.2	Deskripsi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung	33
2.2.1	Deskripsi Umum	33
2.2.2	Struktur Organisasi.....	33
2.3	Sumber daya Manusia	42
2.3.1	Sumber Daya Manusia	42
BAB III	45
PEMBAHASAN	45
3.1	Inovasi Pelayanan PBB Bapenda Kabupaten Bandung	46
3.1.1	Inovasi Jemput Bola <i>Offline</i> dan <i>Online</i>	48
3.1.2	Pelayanan PBB Gratis	48
3.2.	Karakteristik Inovasi.....	47
3.2.1	Keuntungan Relatif	48

3.2.2 Kesesuaian	59
3.2.3 Kerumitan	62
3.2.4 Kemudahan untuk diamati	66
BAB IV	70
PENUTUP	70
4.1 Kesimpulan	70
4.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Rekap Realisasi PBB Tahun Anggaran 2018-2020	7
Tabel 2.	Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.	Definisi Operasional	26
Tabel 4.	Data Informan	30
Tabel 5.	Jumlah PNS Berdasarkan Golongan	42
Tabel 6.	Jumlah PNS Berdasarkan Tingkat Pendidikan	43
Tabel 7.	Jumlah PNS Yang Telah Mengikuti Diklat Struktural	43
Tabel 8.	Jumlah PNS Yang Menduduki Eselon.....	44
Tabel 9.	Jumlah Tenaga Non PNS Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	44
Tabel 10.	Target dan Realisasi Pajak PBB Tahun 2020	49
Tabel 11.	Target dan Realisasi Pajak PBB Tahun 2019	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	DATA COVID-19 KABUPATEN BANDUNG.....	6
Gambar 2.	Peta Kabupaten Bandung	32
Gambar 4.	Mobil Keliling Pelayanan Jemput Bola dengan Protokol	52
Gambar 5.	Pelayanan Pembayarn Pajak Melalui Aplikasi Gojek.....	53
Gambar 6.	Pelayanan pembayaran pajak melalui aplikasi Tokopedia.....	55
Gambar 7.	Persyaratan yang Mudah	64
Gambar 8.	Peleyanan Jemput Bola di Depan Masjid Al Multazam.....	66
Gambar 9.	Media Sosial Sebagai Alat Sosialisasi Jemput Bola	67

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.	Bagan Struktur Bapenda Kabupaten Bandung	40
Bagan 2.	Bagan Alur Pelayanan Online Melalui Gojek	54
Bagan 3.	Alur Pelayanan Online Melalui Tokopedia	56