INOVASI PELAYANAN *LEK PAIJO* DI BAPENDA KOTA SEMARANG

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Studi (S1) Administrasi Publik

Penyusun

Wardah Meliana Sihab

NIM. 14020118120031

Dosen Pembimbing

Dra. Hesti Lestari, MS

NIP. 195902071983032003

Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si

NIP.196005051988032001

DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2021

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Wardah Meliana Sihab
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020118120031
3. Tempat / Tanggal Lahir : Demak, 12 September 2000
4. Program : S1 Reguler FISIP-Undip
5. Jurusan / Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
6. Alamat : Jl. Prigi 3 RT 05/ RW 06, Mranggen, Demak

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul :

"Inovasi Layanan *Lek Paijo* Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Semarang"

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 10 Mei 2022

Pembuat Pernyataan;

Wardah Meliana Sihab

NIM 14020118120031

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi	: Inovasi Pelayanan *Lek Paijo* Di Bapenda KotaSemarang
Nama	: Wardah Meliana Sihab
Nomor Induk Mahasiswa	: 14020118120031
Program Studi	: Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikanStrata I

Semarang, 08 Juni 2022

Dekan	Wakil Dekan I
Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T. M.Pol. Admin	Dr. Drs. Teguh Yuwono,
NIP 196408271990011001	NIP 196908221994031003

Dosen Pembimbing

1. Dra. Hesti Lestari, MS. ( )
2. Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si. ( )

Dosen Penguji Skripsi

1. Dr. Hartuti Purnaweni, MPA ( )
2. Dra. Hesti Lestari, MS. (.)
3. Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si. (.)

MOTTO

“Kunci keberhasilan adalah keyakinan pada kebesaran Allah SWT”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan karya ilmiah ini hingga selesai.

Untuk ibu saya yang selalu *support* penuh saya dari awal kuliah hingga akhirnya saya bisa menyelesaikan studi sarjana di Universitas Diponegoro.

Inovasi Pelayanan *Lek Paijo* di Bapenda Kota Semarang

Wardah Meliana Sihab, Hesti Lestari, Dewi Rostyaningsih

Abstraksi

Keberhasilan pemerintah daerah, dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dapat dicapai melalui pelayanan prima, yang diberikan kepada masyarakat. Penyelenggaraan inovasi pelayanan *Lek Paijo* di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, diharapkan dapat meningkatkan pendapatan asli daerah. Penelitian ini dilaksanakan guna mengetahui karakteristik inovasi pelayanan Layanan Elektronik Pajak Daerah Sistem Jaringan *Online (Lek Paijo)* di Bapenda Kota Semarang dan menganalisis faktor penghambat dan pendorong inovasi pelayanan. Tipe penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori karakteristik inovasi, untuk dapat mengetahui faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan inovasi. Hasil penelitian ini yaitu Inovasi Pelayanan Elektronik Pajak Daerah Sistem Jaringan *Online (Lek Paijo)* dapat menjawab permasalahan pada pelayanan publik, namun pada pelaksanaannya masih terdapat masalah diantaranya masyarakat tidak mengakses semua pelayanan yang ada, masih terjadinya antrian, mesin atau alat inovasi yang seringkali macet. Faktor pendorong: sarana prasarana yang disediakan berbasis teknologi, terdapat kerjasama dengan *stakeholders*, kemampuan sumber daya manusia pada organisasi. Faktor penghambat yaitu: sosialisasi yang dilakukan belum secara merata, tidak ada perawatan atau *maintenance* terhadap alat atau mesin inovasi dan unit yang disediakan minim atau terbatas, serta perilaku atau mindset masyarakat yang lebih suka membayarkan kewajibannya pada setiap waktu jatuh tempo. Saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah melakukan pemasangan iklan berbayar, penambahan mesin atau alat inovasi, melakukan perawatan atau *maintenance* secara berkala pada mesin atau alat inovasi, pemberian pesan peringatan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Pelayanan Publik Pajak Daerah, dan Inovasi Pelayanan *Lek Paijo.*

Lek Paijo Bapenda Service Innovation in Semarang City

Wardah Meliana Sihab, Hesti Lestari, Dewi Rostyaningsih

Abstraction

The success of local governments, in increasing local indigenous income, can be achieved through excellent service, which is provided to the community. The implementation of Lek Paijo service innovation at the Semarang City Regional Revenue Agency is expected to increase local revenue. This research was carried out in order to determine the characteristics of service innovations for the Regional Tax Electronic Service Online Network System (Lek Paijo) in Bapenda Semarang City and analyze the inhibiting factors and drivers of service innovation. This type of research is qualitative research with data collection methods through interviews, observations and documentation. This research uses the theory of innovation characteristics, to be able to find out the driving factors and obstacles to the implementation of innovation. The results of this study, namely the Innovation of Regional Tax Electronic Services Online Network System (Lek Paijo) can answer problems in public services, but in its implementation there are still problems including. Driving factors: infrastructure provided is technology-based, there is cooperation with stakeholders, the ability of human resources in the organization. The inhibiting factors are: the socialization carried out has not been evenly distributed, there is no maintenance or maintenance of innovative tools or machines and the units provided are minimal or limited, as well as the behavior or mindset of people who prefer to pay their obligations at any time they are due. Suggestions that can be given by researchers are to place paid advertisements, add machines or innovation tools, carry out periodic maintenance or maintenance on innovation machines or tools, provide warning messages to the public.

Keywords: Service Innovation, Public Service of Regional Tax, and Lek Paijo Service Innovation.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Inovasi Pelayanan *Lek Paijo* Bapenda Kota Semarang. Skripsi ini diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, sehingga dalam pembuatan skripsi ini tidak sedikit bantuan, petunjuk, saran-saran maupun arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr Yos Johan Utama, S.H M. Hum selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Dr. AP.Tri Yuniningsih, M.Si selaku Kepala Departemen Administrasi Publik/ Dosen
4. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Ketua Program Studi Departemen Administrasi Publik.
5. Ibu Dr. Hartuti Purnaweni, MPA selaku dosen wali.
6. Ibu Dra. Hesti Lestari, M.S dan Ibu Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si selaku Dosen Pembimbing atas masukan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. Bapak Natalisyanto, Bapak Romy, Mas Prisma, Mas Heri dan Pak Imam yang telah memberikan informasi terkait data penelitian, sehingga penelitian dapat terselesaikan.
8. Ibu saya tercinta yang telah mendukung apapun kegiatan yang saya kerjakan, yang selalu mendoakan saya, memberikan kasih sayang yang luar biasa, yang membuat hidup saya bermakna.
9. Kakak kandung saya Fajar Abdi Mukti dan Istri Kiki Risti Firlani terimakasih atas kerjasama membuat kondisi rumah yang kondusif untuk saya menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Teman-teman seperjuangan saya yang ada di Administrasi Publik 2018, terkhusus teman-teman yang selalu bantu saya ketika kuliah. Teman-teman saya yang paling manteb Tiara, Maul, Irma, Larass, Desinta Love you guys yang selalu mau bantu saya yang suka banyak nanya.
11. Ucapan spesial untuk teman-teman ku yang telah membantu dan mendukung saya selama penyusunan penelitian ini, Rian Guntoro Adi, Tiara Khairina Bella, Maulida Syifaurrochmah, Amarta,
12. Teman-teman satu bimbingan dari sempro sampai skripsi terimakasih banyak dah mau buat teman sambat dan temen nanya-nanya, makasih banyak buat Rian yang sudah mau banyak ditanyaain diminta koreksi, minta sumber referensi, minta pendapat makasih banyak pokonya, Amarta yang selalu jawab kalo ditanyain apapun makasih yaa dah bantu, Windra temen sempro aku yang sempronya bareng huhu, Gaby dan Laras temen seperbimbingan yang selalu sambat bareng huhu makasih guys, See you on top!!.

13. Terakhir untuk semua pihak yang turut membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih semoga Allah membalas kebaikan kalian semuaa.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, oleh karena itu saran yang membangun diharapkan untuk perbaikan selanjutnya. Penulis mohon maaf sebesar-besarnya jika dalam proses pembuatan skripsi ini penulis melakukan banyak kesalahan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 18 Maret 2022

Wardah Meliana Sihab

NIM 14020118120031

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
SURAT PERNYATAAN i
HALAMAN PENGESAHAN ii
MOTTO iii
HALAMAN PERSEMBAHAN iv
ABSTRAKSI v
ABSTRACTION vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI 10
DAFTAR TABEL 12
DAFTAR GAMBAR 13
BAB I ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.1 Latar Belakang ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.2. Rumusan Masalah ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.3. Tujuan Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.4. Manfaat Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.4.1. Manfaat Teoritis ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.4.2. Manfaat Praktis ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.5.1. Penelitian Terdahulu ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.5.2. Administrasi Publik ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.5.3. Paradigma Administrasi Publik ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.5.4. Manajemen Publik ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.5.5. Pelayanan Publik ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.5.6. *E-government* ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.5.7. Inovasi Pelayanan Publik ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.6. Operasionalisasi Konsep ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.6.1 Inovasi Pelayanan Publik ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.6.2 Faktor–Faktor Pendorong dan Penghambat Pelaksanaan Inovasi Pelayanan *Lek Paijo* ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.7. Metode Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.7.1. Tipe Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
7.2. Situs Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.7.3. Subjek Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.7.4. Jenis Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.7.5. Sumber Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.7.6. Teknik Pengumpulan Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.7.7. Analisis dan Interpretasi Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.7.8. Kualitas Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
BAB II ..... **Error! Bookmark not defined.**
GAMBARAN UMUM ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1 Gambaran Umum Kota Semarang .....**Error! Bookmark not defined.**
2.1.1 Luas Dan Batas Wilayah Administrasi .....**Error! Bookmark not defined.**
2.1.2 Kondisi Geografis Kota Semarang.....**Error! Bookmark not defined.**
2.1.3 Kondisi Demografi Penduduk Kota Semarang..... **Error! Bookmark not defined.**
2.2 Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.2.1 Visi dan Misi.....**Error! Bookmark not defined.**
2.2.2 Tugas dan Fungsi .....**Error! Bookmark not defined.**
2.2.3 Struktur Organisasi .....**Error! Bookmark not defined.**
BAB III .....**Error! Bookmark not defined.**
TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN .....**Error! Bookmark not defined.**
3.1 Identifikasi Informan.....**Error! Bookmark not defined.**
3.2 Inovasi Pelayanan *Lek Paijo* di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang .....**Error! Bookmark not defined.**
3.2.1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif**Error! Bookmark not defined.**
3.2.2. *Compatibility* atau Kesesuaian.....**Error! Bookmark not defined.**
3.2.3. *Complexity* atau kerumitan.....**Error! Bookmark not defined.**
3.2.4. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba.....**Error! Bookmark not defined.**
3.2.5. *Observability* atau Kemudahan Diamati .....**Error! Bookmark not defined.**
3.3. Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat pada Pelaksanaan Inovasi Pelayanan *Lek Paijo* Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang..... **Error! Bookmark not defined.**
BAB IV .....**Error! Bookmark not defined.**
PENUTUP.....**Error! Bookmark not defined.**
4.1. Kesimpulan .....**Error! Bookmark not defined.**
4.2. Saran.....**Error! Bookmark not defined.**
Daftar Pustaka .....**Error! Bookmark not defined.**
LAMPIRAN.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 10

Tabel 1.2 11

Tabel 1.3 16

Tabel 2.1 71

Tabel 2.2 73

Tabel 3.1 87

Tabel 3.2 126

Tabel 3.3..... 133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 70
Gambar 2.2 81
Gambar 2.3 84
Gambar 3.1 91
Gambar 3.2 93
Gambar 3.3 98
Gambar 3.4 98
Gambar 3.5 99
Gambar 3.6 102
Gambar 3.7 113
Gambar 3.8 114
Gambat 3.9 116