

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN MELALUI PROGRAM GOES TO
KELURAHAN**

(Studi Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Gelar Sarjana Administrasi Publik



OLEH:

OVIA MELINA

NIM 2017210117

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG**

2022

OVIA MELINA, PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI PROGRAM *GOES TO* KELURAHAN (Studi Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Malang)

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM., M.AP

Dosen Pembimbing Pendamping : Noora Fithriana, S.AP., M.AP

E-mail : oviamelina23@gmail.com

RINGKASAN

Badan Pendapatan Daerah Kota Malang dalam rangka meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat membuat inovasi pelayanan publik melalui program Bapenda *Goes To* Kelurahan. Penelitian ini bertujuan mengetahui inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui program Bapenda *Goes To* Kelurahan dan mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui Bapenda *Goes To* Kelurahan dalam rangka meningkatkan pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Teknik penentuan sampel menggunakan *snowball sampling* dengan informan kunci adalah Kepala Sub Bidang Pajak Daerah I. Teknik pengumpulan data primer didapat dengan cara observasi, wawancara, serta dokumentasi. Kemudian teknik pengumpulan data sekunder adalah dokumentasi didapat di dokumen-dokumen resmi pada Badan Pendapatan Daerah. Teknik keabsahan data dengan triangulasi. Sedangkan, analisis data yaitu dengan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian menyimpulkan Program Bapenda *Goes To* Kelurahan merupakan sebuah inovasi jika dilihat dari pelayanan yang diberikan. Inovasi ini dapat meningkatkan pelayanan perpajakan karena wajib pajak cukup datang ke Kelurahan terdekat untuk membayar pajak. Faktor pendukung inovasi yaitu petugas pemberi layanan sangat berkompeten, sarana dan prasarana yang disediakan oleh Bapenda dan Kelurahan sesuai kebutuhan pelayanan. Faktor penghambat inovasi kurangnya sosialisasi dari RT dan RW dari Kelurahan yang tidak menginformasikan kepada masyarakat bahwa ada kegiatan Bapenda *Goes To* Kelurahan sehingga wajib pajak sedikit yang datang membayar pajak.

Kata Kunci: Bapenda, Goes To Kelurahan, Inovasi Pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Kota Malang melakukan penerapan PPKM Darurat. Akibat pemberlakuan PPKM tersebut pendapatan asli daerah mengalami penurunan. Sehingga, pemerintah daerah berupaya agar pendapatan asli daerah tidak mengalami penurunan yang sangat jauh. Salah satu upaya pemerintah untuk mengoptimalkan pendapatan daerah adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat yang membayar pajak daerah. Hal ini dikarenakan membayar pajak merupakan kewajiban masyarakat khususnya wajib pajak. Namun kepatuhan dan kesadaran membayar pajak masih sangat minim. Peran pemerintah sangat dibutuhkan sebagai upaya meningkatkan pelayanan pajak agar masyarakat patuh, dan tepat waktu membayar pajak. Dalam hal ini, Pemerintah perlu membuat terobosan inovasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar memudahkan masyarakat membayar pajak.

Sebelum adanya program inovasi Bapenda *Goes To Kelurahan*, Bapenda meluncurkan program lain seperti *Sunset Policy*. Program inovasi *Sunset Policy* adalah program inovasi untuk meningkatkan pelayanan, serta membantu masyarakat pada bidang Pajak Bumi dan Bangunan. Dimana wajib pajak dapat membayar hutang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di waktu yang telah ditentukan sehingga tidak terkena denda atau sanksi. (Larasati, 2017)

Program inovasi *goes to Kelurahan* dimulai pada 27 Mei 2021 dengan mendatangi kelurahan secara bergiliran. Inovasi pelayanan tersebut dilakukan

dengan metode jemput bola dan selain memberikan kemudahan kepada masyarakat yang membayar pajak daerah inovasi tersebut juga diharapkan dapat mendorong pendapatan asli daerah sektor pajak (Setyo, 2021). Oleh karena itu, peneliti tertarik mengangkat judul: **“INOVASI PELAYANAN PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI PROGRAM GOES TO KELURAHAN”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian penjelasan latar belakang penelitian, maka yang menjadi rumusan masalah penelitian adalah:

1. Bagaimana inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui Program *Goes To* Kelurahan di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang ?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui Program *Goes To* Kelurahan di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan peneliti adalah:

1. Mengetahui inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui Program *Goes To* Kelurahan di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang.
2. Untuk menganalisa faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui Program *Goes To* Kelurahan di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan beberapa manfaat seperti:

1. Manfaat Akademisi

Untuk referensi dan pengembangan ilmu pengetahuan mengenai Inovasi Pelayanan Publik.

2. Manfaat Praktis

Bagi instansi Bapenda Kota Malang, diharapkan hasil penelitian ini bisa memberi masukan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan inovasi programnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Jenanu, K. & Bagus, N., 2019. Program Inovasi Gampil (Gesit, Aktif, Merakyatnya Disediakan) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kematian. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(2), p. 42.
Available at:
<https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1714> [Diakses 1 September 2021].
- Larasati, D. C., 2017. Evaluasi Program Inovasi Sunset Policy Di Kota Malang Guna Menurunkan Angka Tunggakan Pajak Bumi Dan Bangunan Perkotaan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 7(1), p. 19.
Available at:
<https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/view/694> [Diakses 1 September 2021].
- Lokabora, M. Y. & Fithriana, N., 2018. Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(3), p. 64.
Available at:
<https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1410> [Diakses 1 September 2021].
- Mahmudi, 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Makmur & Rohana, 2015. *Inovasi dan Kreativitas Manusia Dalam Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Refika Aditama.
- Mardiasmo, 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Moleong & Lexy J, 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z. & Laksana, M. W., 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mukarom, Z. & Laksana, M. W., 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Government*. Bandung: Pustaka Setia.
- Rohman, A. & Hardianto, W. T., 2019. *Reformasi Birokrasi dan Good Government*. Malang: Intrans Publishing.
- Setyo, R. H., 2021. *Goes To Kelurahan, Upaya Bapenda Kota Malang Jemput Bola dalam Pelayanan Pajak*. [Online]
Available at:
<https://kumparan.com/tugumalang/goes-to-kelurahan-upaya-bapenda-kota-malang-jemput-bola-dalam-pelayanan-pajak-1voUIaYIRIG/full> [Diakses Juni 2021].
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta CV.
- Suwanda, D., Syafri, W. & Supriatna, T., 2021. *Mal Pelayanan Publik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.
Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.