

# **UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Kasus pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang di Bidang Bea Perolehan Hak, Tanah dan Bangunan Berdasarkan KEPMEN PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik)

## **SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh

**YOSSE GAULLY ISKANDAR**

17031000091



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

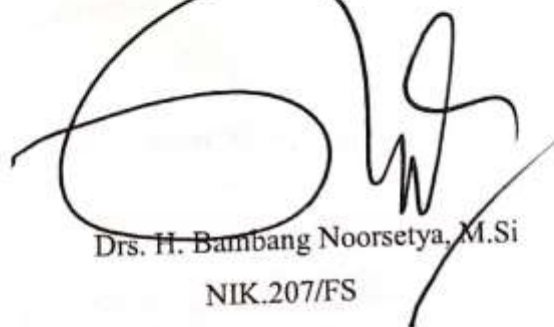
2021

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**


Judul : **UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK** (Studi Kasus pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang di Bidang Bea Perolehan Hak, Tanah dan Bangunan Berdasarkan KEPMEN PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik)

Nama : **YOSSE GEAULLY ISKANDAR**  
NPK : 17031000091  
Program Studi : **Administrasi Publik**  
Fakultas : **ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Universitas : **MERDEKA MALANG**

Pembimbing I

  
Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si  
NIK.207/FS

Pembimbing II

  
Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si  
NIK.206/FS

Menyetujui,

Dekan,

  
DR. SUKARDI, M.Si.

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

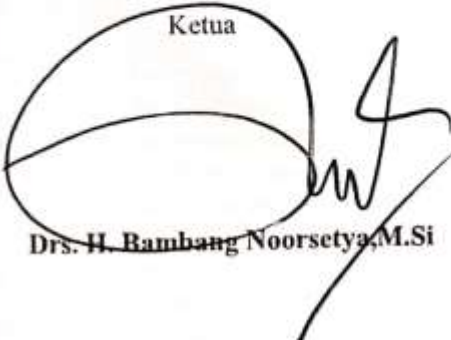


Skripsi Oleh **YOSSE GAULLY ISKANDAR** ini telah  
Di Presentasikan Di Hadapan Tim Penguji

Hari : Rabu

Tanggal : 25 Agustus 2021

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas  
Merdeka Malang

### Susunan Tim Penguji

Ketua	Sekretaris,	Anggota
		
Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si	Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si	Drs. H. Titot Edy Suroso, M.S.

Mengesahkan  
Dekan FISIP Unmer Malang,

  
DR. SEKARDI, M.Si.

## PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : YOSSE GEAULLY ISKANDAR

NPM : 17031000091

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benar nya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum pernah di ajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademis Sarjana Strata 1
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu di sebutkan sumber referensi nya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini di gugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang di peroleh, bahkan bersedia untuk di proses sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 tahun 2003 Tentang SisDiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yang telah ditetapkan oleh lewat keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 juli 2016.

Malang, 15 Agustus 2021

Yang menyatakan

  
*Yosse Geaully Iskandar*  
YOSSE GEAULLY ISKANDAR

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*“Apa saja yang kamu minta dan doakan, percayalah bahwa kamu telah menerimanya, maka hal itu akan diberikan kepadamu” Markus 11:24*

Kupersembahkan

Kepada :

Mama, Papa, Keluarga  
Besarku, Hasianku,  
Sahabatku, serta  
Almamaterkus.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK” Studi Kasus di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang di Bidang Bea perolehan Hak, Tanah, dan Bangunan berdasarkan KEPMEN PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Maksud dari penyusunan tugas akhir ini untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang untuk meraih gelar sarjana di bidang Adminitrasi Publik. Tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis berharap agar penulisan ilmiah ini nantinya dapat bermanfaat bagi penulis maupun bagi para pembaca.

Sehubungan dengan selesainya Skripsi ini, penulis menyampaikan pengharapan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Untuk diri sendiri yang sudah berjuang dengan susah payah dalam penyusunan Skripsi ini
2. Papa dan Mama yang sudah memberikan dukungan dan Doa, dan semangat dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak Dr. Sukardi, M. Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Ibu Dra. Umi Chayatin, M. Si selaku Ktua Program Studi
5. Bapak Drs. H. Bambang Noorsetya, M. Si selaku dosen Pembimbing I yang telah memberi masukan, arahan, serta motivasi-motivasi pada penyusunan tugas akhir ini.
6. Ibu Dra. Umi Chayatin, M. Si selaku dosen Pembimbing II yang telah memberi arahan, masukan serta motivasi-motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Teman-teman seperjuangan yang masih aktif yang telah membantu dalam proses penyusunan tugas akhir ini
8. Dwi Saputra Wenyi yang sudah memberikan dukungan penuh dan selalu menyemangati penulis untuk fokus menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Keluarga Besarku yang sudah membantu, memberi semangat, dan dukungan dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
10. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang dan semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan dan sarannya

Meskipun telah berusaha menyelesaikan tugas akhir ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa tugas akhir penelitian masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini berguna bagi pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan

Malang, 15 Agustus 2021

Penulis

YOSSE GEAULLY ISKANDAR

## **KATA PENGANTAR**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah mendapat bantuan dari banyak pihak, melalui kesempatan yang banyak ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

- 1) Bapak Dr. Sukardi, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
- 2) Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si selaku dosen pembimbing I yang selalu menyemangati dan yang selalu memberikan waktu serta masukan yang sangat berarti dalam proses pengerjaan skripsi ini.
- 3) Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si selaku dosen pembimbing II yang selali mengasih support dan motivasi kepada mahasiswa didiknya dan yang selalu menyediakan waktunya untuk memberi arahan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
- 4) Ibu Wiwik Indriyati Selaku Kepala Bidang BPHTB yang membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini.
- 5) Ibu Uti Rachel Selaku Kepala Bidang Verifikasi dan Konfirmasi yang membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini.
- 6) Pak Roby Peter Noya Selaku Staff / pegawai bidang Verifikasi yang membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini.
- 7) Bapak Kharisma Selaku Staff pelayanan yang membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini.
- 8) Bapak Suyanto Dan Ibu Fatimah Selaku Masyarakat yang membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini.

- 9) Untuk Papa, mama, dan Dwi Saputra Wenyi yang selalu memberikan dukungan hingga skripsi ini tuntas.
- 10) Untuk keluarga tercinta, terima kasih karena selalu memberikan dukungan terbaik yang sudah diberikan.
- 11) Keluarga besar UNMER Malang terimakasih telah mengasihikan ilmu yang sangat berarti dan terimakasih telah bersedia melayani mahasiswa dengan sebaik mungkin.

Dan semua pihak yang telah memberikan bantuan dan motivasi yang tidak dapat penulis sebutkan secara keseluruhan, untuk menyelesaikan skripsi ini.

Malang, 15 Agustus 2021

Yang menyatakan,

Penulis

YOSSE GAULLY ISKANDAR

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
BAB II KERANGKA DASAR TEORI.....	9
2.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1 Pengertian Kualitas .....	9
2.1.2 Faktor Penentu Kualitas .....	10
2.1.3 Pengertian Pelayanan .....	11

2.1.4 Jenis-jenis Pelayanan .....	14
2.1.5 Indikator Standar Pelayanan .....	15
2.1.6 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.2 Pelayanan Publik.....	17
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2.2.2 Tujuan Pelayanan Publik.....	18
2.2.3 Jenis Pelayanan Publik.....	19
2.2.4 Unsur Pelayanan Publik .....	20
2.2.5 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik .....	21
2.2.6 Standar Pelayanan Publik.....	23
2.2.7 Maklumat Pelayanan Publik .....	25
2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	26
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik .....	26
2.3.2 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Menurut Para Ahli ....	27
2.3.3 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik berdasarkan KEPMEN PAN Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Fokus Penelitian .....	36
3.3 Informan Penelitian.....	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4.1 Metode Wawancara.....	40
3.4.2 Teknik Dokumentasi .....	42
3.5 Teknik Analisis Data.....	43

3.6 Lokasi Penelitian.....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	48
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	48
4.1.2 Sejarah Singkat Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang.....	49
4.1.3 Profil Badan Pendapatan Daerah di Bidang Bea Perolehan Hak, Tanah, dan Bangunan.....	50
4.1.4 Rencana Kerja Badan Pendapatan Daerah .....	75
4.1.5 Sumber Daya Aparatur.....	81
4.1.6 Sarana dan Prasarana bidang Bea Perolehan Hak, Tanah, dan Bangunan .....	84
4.1.7 Rencana Kinerja Tahunan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang .....	85
4.1.8 Penghargaan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang .....	86
4.2 Penyajian Data Hasil Penelitian .....	87
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	134
4.3.1 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang di Bidang Bea Perolehan Hak, Tanah dan Bangunan) .....	134
4.3.2 Faktor – faktor pendukung dan penghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan Badan Pendapatan Daerah di bidang Bea Perolehan Hak, Tanah, dan Bangunan Kabupaten Malang. ....	140
<b>BAB V Kesimpulan Dan Saran.....</b>	<b>141</b>
5.1 Kesimpulan .....	141
5.2 Saran.....	144
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>145</b>

LAMPIRAN ..... 148

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Target Peningkatan Pajak Tahun 2020 .....	80
Tabel 4. 2 Jumlah Pegawai Badan Pendapatan Daerah .....	81
Tabel 4. 3 Kondisi Kepegawaian Berdasarkan Jabatan .....	82
Tabel 4. 4 Kondisi Kepegawaian Berdasarkan Golongan/Pangkat .....	83
Tabel 4. 5 Kondisi Kepegawaian Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	83
Tabel 4. 6 Sarana Dan Prasarana bidang BPHTB .....	84
Tabel 4. 7 Rencana Kinerja Tahun 2021 Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang.....	86
Tabel 4. 8 Jenis Pelatihan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB) .....	95
Tabel 4. 9 Jam Pelayanan BPHTB .....	99
Tabel 4. 10 Jenis Layanan BPHTB .....	109
Tabel 4. 11 Laporan Pembayaran Pajak BPHTB 3 Bulan .....	111
Tabel 4. 12 Tabel Jenis Layanan Dan Ketepatan Waktu .....	114
Tabel 4. 13 Sarana Dan Prasarana bidang BPHTB .....	126

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang .....	48
Gambar 4. 2 Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang .....	49
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang	53
Gambar 4. 4 Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD).....	67
Gambar 4. 5 Alur Pelayanan BPHTB .....	69
Gambar 4. 6 Maklumat Pelayanan Publik.....	73
Gambar 4. 7 Penghargaan Innovate Government Award 2020 .....	86
Gambar 4. 8 Suasana Ruang Antrian Pelayanan BPHTB .....	92
Gambar 4. 9 Proses Pelayanan BPHTB .....	100
Gambar 4. 10 Prosedur Pelayanan BPHTB Online .....	102
Gambar 4. 11 Contoh Surat Perintah Tugas Penelitian.....	103
Gambar 4. 12 Contoh Produk Laporan Hasil Penelitian Lapangan .....	104
Gambar 4. 13 Ruang Kasubid Validasi, Verifikasi, Pembukuan & Penelitian...	105
Gambar 4. 14 Sosialisasi Pengurusan BPHTB Online (SI PANJI DAN SIMONI) .....	106
Gambar 4. 15 Proses Pemasangan Sistem Informasi Monitoring Pajak Daerah (Simoni) Di Restoran .....	107
Gambar 4. 16 Ruang Staff Verifikasi Lapangan .....	119
Gambar 4. 17 Fasilitas Pantry Bapenda BPHTB .....	128
Gambar 4. 18 Fasilitas Mesin Fotocopy Bapenda BPHTB.....	128
Gambar 4. 19 Fasilitas Kamar Mandi Bapenda BPHTB .....	129
Gambar 4. 20 Fasilitas Parkiran Bapenda .....	129

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang .....	149
Lampiran 2 Surat Penujukkan Dosen Pembimbing .....	150
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik .....	151
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian Dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik .....	152
Lampiran 5 Berita Acara.....	153
Lampiran 6 Loker Tempat Menyimpan Berkas Wajib Pajak Dari Tahun Ke Tahun .....	155
Lampiran 7 Produk Bukti Penerimaan Berkas Wajib Pajak .....	156
Lampiran 8 Produk Hasil Lampiran Penelitian Lapangan.....	157
Lampiran 9 Produk Tanda Terima Penelitian Lapangan .....	158
Lampiran 10 Produk Surat Pemberitahuan Perhitungan Bphtb ( Spp Bphtb ) ...	159
Lampiran 11 Produk Lembar Pengawasan Arus Dokumen.....	160

## ABSTRAK

Yosse Geaully Iskandar, NIM: 17031000091, Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang, Dosen Pembimbing I : Bambang Noorsetya dan dosen pembimbing II : Umi Chayatin,” Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang di Bidang Bea Perolehan Hak, Tanah dan Bangunan Berdasarkan KEPMEN PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik)”

Dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan publik, berbagai kebijakan dan langkah kegiatan lainnya juga telah dilakukan oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara, antara lain menyiapkan Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, serta Edaran tentang Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Pelayanan Publik.

Tujuan penelitian ini Bagaimana Upaya peningkatan pelayanan publik Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang di bidang Bea Perolehan Hak, Tanah dan Bangunan Dan faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan pelayanan publik di bidang Bea Perolehan Hak, Tanah dan Bangunan berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Jenis penelitian ini bersifat kualitatif yang berlandasan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah penelitian ini berlokasi di Badan Pendapatan Daerah di bidang Bea Perolehan, Hak, Tanah dan Bangunan yang bertepatan di Jl. Agus Salim No.7, Kiduldalem, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa semua pelayanan yang telah di berikan semua nya tidak membedakan masyarakat semua di perlakukan sama,selain itu juga bidang bea perolehan hak dan bangunan, pegawai BPHTB telah memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan agar dapat di pahami oleh masyarakat, ada nya akurasi ini mempermudah proses pelayanan karena ada akurasi dapat memastikan data sesuai dengan yang diinginkan untuk mencegah terjadi kesalahan yang berakibat fatal, rasa tanggung jawab yang tinggi agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar dengan ada nya tanggung jawab yang tinggi ini menjadi sebuah kunci sukses nya suatu interaksi antara pegawai BPHTB, Faktor pendukung dapat menjadi sebuah kekuatan yang sangat membantu proses pelayanan dengan ada faktor pendukung ini menjadi suatu proses yang baik untuk meningkatkan pelayanan terutama pelayanan BPHTB,faktor pendukung sangat besar sekali pengaruh nya karena dengan faktor pendukung ini dapat di jadikan suatu tolak ukur yang baik untuk sebuah kemajuan dari pelayanan tersebut

**Kata Kunci:** Upaya, Peningkatan, Kualitas, Pelayanan, Publik

## ABSTRACT

Yosse Geaully Iskandar, NIM: 17031000091, Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Merdeka Malang, Supervisor I : Bambang Noorsetya and supervisor II : Umi Chayatin,” Efforts to Improve the Quality of Public Services (Case Study at the Regional Revenue Agency) Malang Regency in the Field of Customs for the Acquisition of Rights, Land and Buildings based on KEPMEN PAN Number: 63/KEP/M.PAN/7/2003 concerning General Guidelines for the Implementation of Public Services)

In an effort to realize the quality of public services, various policies and other activity steps have also been carried out by the Ministry of State Apparatus Empowerment, including preparing a Draft Law on Public Services, General Guidelines for Compiling a Community Satisfaction Index, as well as a Circular on the Mechanism of Monitoring and Evaluation of Public Services.

The purpose of this study is how to improve public services for the Regional Revenue Agency of Malang Regency in the field of Customs Acquisition of Rights, Land and Buildings and the supporting and inhibiting factors in improving public services in the field of Customs Acquisition of Rights, Land and Buildings based on KEPMENPAN Number 63 of 2003 concerning General Guidelines for Implementation Public service.

This type of research is qualitative which is based on the philosophy of postpositivism, used to examine the condition of the natural object of this research located at the Regional Revenue Agency in the field of Acquisition, Rights, Land and Building Fees which coincides on Jl. Agus Salim No.7, Kiduldalem, Kec. Klojen, Malang City, East Java.

The results of this study indicate that all the services that have been provided do not discriminate against the community, all are treated equally, in addition to the area of rights and building fees, BPHTB employees have provided information about service procedures so that they can be understood by the community, there are This accuracy simplifies the service process because there is accuracy to ensure the data is as desired to prevent fatal errors, a high sense of responsibility so that the service process can run smoothly with this high responsibility being a key to the success of an interaction. between BPHTB employees, supporting factors can be a force that really helps the service process with these supporting factors being a good process to improve services, especially BPHTB services, the supporting factors are very influential because with these supporting factors it can be made a benchmark r is good for an advancement of the service

**Keywords:** Effort, Improvement, Quality, Service, Public