

**PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SIPANJI
(Studi Di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Malang)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh :

RIO TANUJAYA

20031000084



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

2024

Motto

“Kesabaran adalah kekuatan. Kesabaran bukanlah tidak adanya tindakan; melainkan 'waktu' yang menunggu pada waktu yang tepat untuk bertindak, untuk prinsip yang benar dan dengan cara yang benar. " - Fulton J. Sheen

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PELAYANAN PUBLIK MELALUI
: APLIKASI SIPANJI (Studi Di Dinas Pendapatan
Daerah Kabupaten Malang)

Nama : Rio Tanujaya

NIM : 20031000084

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Politik

Universitas : Merdeka Malang

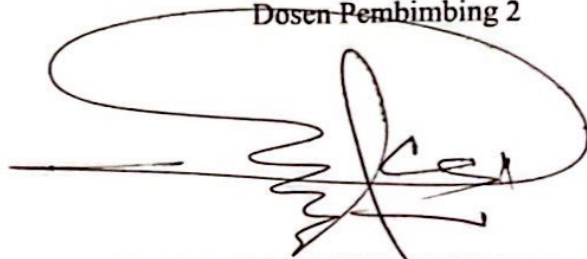
Disetujui pada tanggal : 06 Februari 2024

Dosen Pembimbing 1



Dr. KRIDAWATI SADHANA , MS.
NIK. 267/FS

Dosen Pembimbing 2



Dr. Drs. TOMMY HARIYANTO , MS.
NIK 210/FS

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB
NIK. 775/FS

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Rio Tanujaya ini telah

Dipresentasikan Di Hadapan Tim Penguji

Hari : Rabu

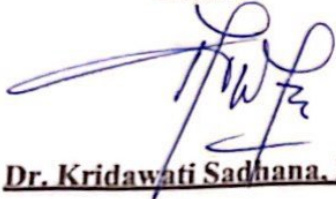
Tanggal : 21 Februari 2024

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Merdeka Malang

Susunan Tim Penguji

Ketua



Dr. Kridawati Sadhana, Ms.

NIK. 267/FS

Sekretaris



Dr. Yustina Ndung, S.Pd., M.Si.

NIK.834/FS

Anggota



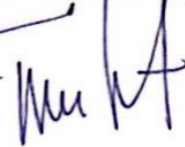
Dr. Tommy Hariyanto, Ms.

NIK.210/FS

Mengesahkan



FISIP Unmer Malang,



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.A.

NIK. 775/FS

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rio Tanujaya

NIM : 20031000084

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengetahui skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik 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, selalu disebutkan sumber referensinya 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 digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang-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, 8 Maret 2024

Yang Menyatakan



Rio Tanujaya

ABSTRAK

RIO TANUJAYA, NIM 20031000084 Mahasiswa Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang yang dibimbing oleh Dosen Pembimbing I yaitu Dr. Kridawati Sadhana, MS. Dan Pembimbing II Dr. Tommy Hariyanto, MS. Dalam skripsi berjudul “Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPANJI (Program Studi di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Malang)

Kemajuan teknologi saat ini tidak dapat dihindari lagi, Kemajuan teknologi ini memberikan kemudahan disegala bidang dan kegiatan, salah satunya adalah pelayanan publik. Badan pendapatan Daerah membuat aplikasi SIPANJI guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, mengingat pelaksanaan pelayanan publik yang masih tradisional terkenal lamban dan menimbulkan antrian sehingga kepuasan masyarakat terhadap instansi berkurang.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui, menganalisis, dan mendiskripsikan Pelayanan Publik melalui SIPANJI di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang serta untuk mengetahui, menganalisis, dan mendiskripsikan faktor – faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan SIPANJI di Kabupaten Malang.

Metode penelitian pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang teknik pengumpulan data melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan tehnik Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Analisis dengan reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan. Adapun lokasi penelitian berada di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang .

Hasil dari penelitian ini dimana pelaksanaan pelayanan publik melalui SIPANJI dilakukan sesuai dengan yang diharapkan Bapenda didalammeningkatkan kompetensi pegawai selalu memberikan bimtek dan pelatihan khusus . selain itu untuk menyebarkan informasi ke masyarakat Bapenda juga memberikan sosialisasi dan juga pelayanan secara langsung ke masyarakat. Selain itu untuk mempertahankan pelayanan yang sudah ada kepala bapenda selalu melakukan kunjungan ke setiap upt guna meninjau sikap dan jugakeprofesionalisme setiap pegawai didalam memberikan pelayanan. Walaupun demikian masih ada beberapa kendala yang terjadi didalam pelaksanaanya.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Pengelolaan, Pajak Daerah, Pelayanan publik.

ABSTRACT

RIO TANUJAYA, NIM 20031000084 Student of the Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Merdeka University, Malang, supervised by Supervisor I, namely Dr. Kridawati Sadhana, MS. And Supervisor II Dr. Drs. Tommy Hariyanto, MS. In the thesis entitled "Public Services Through the SIPANJI Application (Study Program at the Regional Revenue Service of Malang Regency)

Current technological advances can no longer be avoided. These technological advances provide convenience in all fields and activities, one of which is public services. The Regional Revenue Agency created the SIPANJI application to improve services to the community, considering that the implementation of traditional public services is known to be slow and causes queues so that public satisfaction with the agency decreases.

The aim of this research is to find out, analyze and describe Public Services through SIPANJI in the Regional Revenue Agency of Malang Regency as well as to find out, analyze and describe the factors that support and hinder the implementation of SIPANJI in Malang Regency.

The research method in this study uses descriptive qualitative methods, data collection techniques using interview, observation and documentation techniques with data validity using triangulation techniques. Analysis by reduction, presentation and drawing conclusions. The research location is at the Malang Regency Regional Revenue Agency Office.

The results of this research are that the implementation of public services through SIPANJI is carried out in accordance with Bapenda's expectations in improving employee competency, always providing technical guidance and special training. Apart from that, to disseminate information to the community, Bapenda also provides outreach and services directly to the community. Apart from that, to maintain existing services, the head of the Bapenda always visits each upt to review the attitude and professionalism of each employee in providing services. However, there are still several obstacles that occur in its implementation.

Keywords: Information Systems, Management, Regional Taxes, Public Services.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada Ibu dan Ayah yang telah memberikan motivasi dan dukungan baik secara formal, materi, maupun doanya, serta untuk diri saya sendiri

UCAPAN TERIMAKASIH

Skripsi ini dapat tersusun berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan ungkapan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

- 1 Bapak Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE, M.Si selaku Rektor Universitas Merdeka Malang
- 2 Ibu Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang.
- 3 Bapak Chandra Dinata. S.Sos. MPA selaku Kaprodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- 4 Dr. Kridawati Sadhana, Ms selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar dan meluangkan waktu ditengah kesibukannya, terima kasih atas bimbingan, arahan serta masukan yang diberikan dalam penulisan skripsi.
- 5 Dr. Tommy Hariyanto, Ms. selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar dan meluangkan waktu ditengah kesibukannya, terima vii kasih atas bimbingan, arahan serta masukan yang diberikan dalam penulisan skripsi.

- 6 Kepada dosen wali dan seluruh dosen dilingkungan FISIP UNMER Malang Prodi Administrasi Publik telah memberikan ijin untuk penelitian saya serta memberikan informasi mengenai data untuk penulisan skripsi saya
- 7 Ibu Sari selaku Kepala Bidang PDRD di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang dan sebagai narasumber terpenting dalam penelitian ini
- 8 Ibu Dewi selaku Staff Kepegawaian di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang dan sebagai narasumber terpenting dalam penelitian ini
- 9 Ibu Emi selaku Staff Kepegawaian di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang dan sebagai narasumber terpenting dalam penelitian ini
- 10 Bapak Rofi selaku Masyarakat Pengguna Aplikasi SIPANJI dan sebagai narasumber terpenting dalam penelitian ini
- 11 Bapak Yehezkiel selaku Masyarakat Pengguna Aplikasi SIPANJI dan sebagai narasumber terpenting dalam penelitian ini
- 12 Kepada kedua Mama, Buke, Papa yang selalu memberikan semangat, doa, serta dukungan tiada henti sehingga skripsi ini dapat lancar hingga selesai.
- 13 Kepada sahabat saya Dianovita, Edo, Wendy, Ibra, Kresna, Daffa, Saiful, Tocik, Rengga, Aping, Bella, May, Maydi, Adel, Hani, Veda, Alfi, Yeski, Floren, Dilla, Dewa, Nio, Nawa, Derry, Domi, Bagos, Remeng dan teman-teman kelas A B C Administrasi Publik yang tidak bisa saya sebutkan satu – satu yang selalu sabar mendengarkan keluh kesah serta memberikan semangat dalam segala kondisi sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan dengan waktu 3,5 tahun.

14 Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu- persatu yang telah memberikan dukungan, semangat, dan doa dengan cara mereka masing - masing hingga penulisan skripsi ini berjalan baik. Semoga Tuhan mebalas kebaikan baik semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini memiliki banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu penulis mengharapkan koreksi berupa kritikan dan saran yang bersifat membangun. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan diterima dengan baik sebagai bahan acuan untuk penyusunan karya ilmiah yang lain.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak – pihak yang terlibat. Berkat dorongan dan motivasi, penulis dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya

Malang, 8 Maret 2024

Rio Tanujaya

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis kepada Tuhan Yang Maha Esa , karena atas berkat dan karunianya dan berkatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPANJI (Studi Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang)”**. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi pembahasan maupun sistematika penulisan. Keterbatasan kemampuan serta pengalaman dari penulis sendiri merupakan salah satu faktor penyebab sehingga masih banyak yang perlu diperbaiki. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk dapat memperbaiki kekurangan dikemudian hari. Akhir kata penulis sampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak atas terselesaikannya skripsi ini. Semoga dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 8 Maret 2024

Rio Tanujaya

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
UCAPAN TERIMAKASIH	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
2.1 Latar Belakang	1
2.2 Rumusan Masalah	6
2.3 Tujuan Penelitian	6
2.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II	8
Pengertian TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Administrasi Publik	8
2.1.1 Administrasi Publik	8
2.2 Kebijakan Publik	9
2.2.1 Pengertian Kebijakan Publik	9
2.2.2 Proses Kebijakan Publik	11
2.3 Implementasi Kebijakan Publik	22
2.4 Teori Pelayanan Publik	14
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik	14
2.4.2 Asas Pelayanan Publik	15

2.4.3	Unsur – unsur Pelayanan Publik	17
2.4.4	Prinsip Pelayanan Publik.....	18
2.4.5	Standar Pelayanan Publik.....	20
2.5	Pajak.....	25
2.5.1	Pengertian Pajak	25
2.5.2	Fungsi Pajak.....	26
2.5.3	Manfaat Uang Pajak.....	27
2.6	Dinas Pendapatan Daerah	29
2.6.1	Pengertian Dinas Pendapatan Daerah.....	29
2.6.2	Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Malang	31
2.7	Penelitian Terdahulu	32
2.8	Kerangka Konseptual.....	36
BAB III.....		39
METODE PENELITIAN		39
3.1	Jenis Penelitian.....	39
3.2	Fokus Penelitian	40
3.3	Teknik Pengumpulan Data	42
3.4	Teknik Analisis Data.....	44
3.5	Instrumen Penelitian.....	46
3.6	Infroman Penelitian.....	47
3.7	Keabsahan Data.....	48
BAB IV		50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
4.1.1	Gambaran Umum Bapenda Kabupaten Malang	50
4.1.2	Visi dan Misi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang	51
4.1.3	Struktur Organisasi.....	52
4.1.4	Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten	54
4.1.5	Produk Dan Jasa	71
4.1.6	Kualifikasi Pegawai.....	72
4.1.7	Kepangkatan Pegawai	73
4.1.8	Pendidikan Pegawai	74
4.1.9	Usia Pegawai.....	76

4.2	Penyajian Data	77
4.2.1	Prinsip Pelayanan dan Penggunaan SIPANJI.....	77
4.2.2	Bentuk serta jenis pelayanan dalam penggunaan aplikasi SIPANJI.....	90
4.2.3	Faktor Pendorong dan Penghambat dalam Pelayanan Publik melalui Aplikasi SIPANJI.....	98
4.3	Pembahasan.....	109
BAB V	137
PENUTUP	137
5.1	Kesimpulan	137
5.2	Saran.....	138
DAFTAR PUSTAKA	142
HASIL CEK PLAGIASI	144
LAMPIRAN	146

DAFTAR TABEL

Table 1 Penelitian Terdahulu.....	34
Table 2 Data Pegawai PNS dan Pegawai Tidak Tetap Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang 2024	72
Table 3 Klasifikasi Pegawai PNS berdasarkan Golongan Kepangkatan	73
Table 4 Klasifikasi Pendidikan Pegawai berdasarkan Bidanganya.....	74
Table 5 Klasifikasi Pegawai Berdasarkan Umur	76
Table 6 Tabel Pengelolaan Data Satuan (CODING).....	109
Table 7 Hubungan Antar Kategori	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual	38
Gambar 2 Teknik Analisis Data	45
Gambar 3 Lokasi Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang.....	50
Gambar 4 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang	52
Gambar 5 wawancara bersama Ibu Sari selaku Kepala bagian Pajak dan Retribusi	94
Gambar 6 Wawancara bersama ibu Dewi selaku Staff Kepegawaian	96
Gambar 7 Wawancara Bersama Ibu Emi selaku Staf Kepegawaian di Bapenda .	99
Gambar 8 Wawancara bersama Bapak Yehezkiel selaku Masyarakat pengguna SIPANJI	101
Gambar 9 Wawancara bersama Bapak Rofi selaku Masyarakat Pengguna SIPANJI	104
Gambar 16 SOP Penerbitan SKPD	132

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing -----	144
Lampiran 2 Surat Persetujuan Proposal -----	145
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Kepada Kepala Bapenda -----	146
Lampiran 4 Surat Keterangan Bakesbangpol -----	147
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian Kepada Kepala Bakesbangpol-----	148
Lampiran 6 Pembayaran Pajak Melalui QR -----	149
Lampiran 7 Formulir Pengajuan NPWPD-----	149
Lampiran 8 Kode Billing Pembayaran di SIPANJI -----	150
Lampiran 9 Sosialisasi Terkait SIPANJI di Singosari -----	151
Lampiran 10 Menu Aplikasi SIPANJI -----	151
Lampiran 11 Beranda Youtube Bapenda Kab Malang -----	152
Lampiran 12 Sosialisasi kepada Masyarakat Wajib Pajak terkait SIPANJI -----	152
Lampiran 13 Sosialisasi kepada masyarakat Wajib Pajak mengenai SIPANJI --	153
Lampiran 14 Bimbingan teknis peningkatan kompetensi pegawai -----	154
Lampiran 15 Kunjungan ke UPT Bululawang dalam rangka pembinaan terhadap pegawai.....	154

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Rio Tanujaya merupakan nama penulis skripsi ini. Lahir di Blitar pada tanggal 1 Juni 2001, penulis lahir daripasangan Ayah “Gabriel Tjipta Tanujaya” dan Ibu “Ririn Wirahayu” sebagai anak tunggal . Penulis menempuh pendidikan dimulai dari SD Negeri 1 Tangkil yang lulus pada tahun 2012, melanjutkan ke SMP Negeri 2 Wlingi lulus pada tahun 2017, dan SMA Negri 1 Garum yang

lulus pada tahun 2019. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di salah satu Perguruan Tinggi Swasta yaitu Universitas Merdeka Malang sebagai salah satu mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Program Studi Administrasi Publik. Selama masa perkuliahan penulis terlibat dalam pengabdian masyarakat PPK Ormawa 2022.

Berkat petunjuk dan pertolongan Tuhan Yang Maha Esa serta doa dan dukungan dari kedua orang tua dalam menempuh aktivitas akademik di Universitas Merdeka Malang penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPANJI (Studi di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang)”