

**ADOPSI TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PENINGKATAN
PELAYANAN DI DINAS PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA
BARAT**

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

Disusun Oleh :

Ridzky Adam Fauzi

20140520086

**Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

2018

Halaman Pernyataan

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ridzky Adam Fauzi

NIM : 20140520086

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul : Adopsi Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Pelayanan di Badan
Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa karya tulis ilmiah yang saya tulis ini benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun dan kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir penelitian ini.

Yogyakarta, Agustus 2018

Yang Membuat Pernyataan

Ridzky Adam Fauzi

Halaman Persembahan

Skripsi ini akan penulis persembahkan kepada seluruh pihak yang telah memberikan semangat, arahan, bantuan,serta motivasi sejak memulai kuliah pada tahun 2014 sampai sekarang saat ini. Oleh karena itu penulis dengan rasa bangga dan bahagia mengucapkan terimakasih sebesar – besarnya kepada :

1. **Allah SWT** yang telah memberikan kenikmatan, kemudahan, dan kelancaran untuk mengerjakan skripsi ini, sehingga penulis dapat mengerjakannya dengan baik.
2. **Kedua Orangtua** yang senantiasa selalu mendukung dalam hal apapun untuk menyelesaikan kuliah ini, dan terimakasih juga atas segala do'a – do'anya yang diberikan kepadaku supaya menjadi orang yang lebih baik lagi.
3. **Keluarga** yang berada dirumah, terimakasih adik – adikku Fara dan Furi yang selalu memberikan keceriaan walaupun terkadang menjengkelkan, selanjutnya kakek dan nenek yang senantiasa selalu memberikan semangat dan motivasinya.
4. Kepada teman – teman funtastic four (Cepi Wargani, Neizar Fauzi, dan Gin – Gin) kalian bukan lagi teman, melainkan keluarga saya di Jogja. Banyak sekali pengalaman yang saya dapat selama kuliah ini, susah senang kita lewati bersama.
5. Kepada teman – teman dirumah (GSC) Gang Soka Ceria terimakasih pengalaman hidup yang kalian berikan. Semoga setiap habis lebaran kita selalu bisa liburan atau tour keluar kota lagi. Kalian luar biasa.
6. Kepada teman bermain game Dota 2. Terimakasih karena selalu memberikan hiburan disaat sedang jenuh, memberikan ilmu – ilmu baru dalam bermain game Dota 2. Toxic kalian GG !
7. Kepada Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si selaku dosen pembimbing terimakasih karena telah meluangkan waktunya, memberikan arahan dan

membimbing skripsi saya sampai akhir. Semoga skripsi ini dapat dipahami dan dimengerti oleh pembaca.

- 8.** Kepada seluruh teman se - Ilmu Pemerintahan, saya ucapkan terimakasih yang sudah membantu saya untuk mengerjakan skripsi.

MOTTO

“Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan saling bertemu.”

–Bobby Unser–

“Rahasia kesuksesan adalah mengetahui yang orang lain tidak ketahui.”

–Aristotle Onassis–

“Jangan pernah berhenti bermimpi karena mungkin suatu saat nanti, mimpi kalian akan jadi kenyataan.”

–Bambang Pamungkas–

“Hidup Itu Seperti Game Dota 2, terkadang kita selalu membutuhkan support dibelakang untuk tumbuh menjadi besar”

–Dota 2–

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada kehadiran Allah SWT dimana penulis panjatkan, atas ijinNya penulis dapat menyusun skripsi ini. Shalawatsertakan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, kepada para keluarganya, sahabatnya, serta pada pengikutnya yang insyallah akan setia hingga akhir zaman.

Skripsi ini berjudul “Adopsi Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat”

Penulis ucapkan banyak terimakasih yang pertama kepada orangtua yang telah mendoakan, memberikan nasihat, memberikan semangat serta kasih sayang yang tak ada hentinya. Kemudian kepada Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, pikiran, tenaga dan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis selalu diberikan dukungan dan semangat dan doa dari orang-orang terdekat. Maka dalam kesempatan ini, kiranya penulis sampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si, Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Muchamad Zaenuri., M.Si Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Kepada seluruh Dosen Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu – ilmu yang berguna dan bermanfaat untuk penulis.
4. Bapak Hadi Rahmat selaku sub bagian umum Badan Pendapatan Daersh Provinsi Jawa Barat di PUSLIA, terimakasih telah memberikan informasi dan data – data untuk keperluan penulis untuk membuat skripsi.
5. Kepada orang tua yang senantiasa selalu mendoakan, memberi semangat, dan selalu memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini

6. Serta kepada seluruh teman dan kerabat yang tidak bisa diucapkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam pembuatan skripsi ini dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk banyak orang.

Yogyakarta, Agustus 2018

Penulis

Ridzky Adam Fauzi

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Halaman Persembahan	iv
Halaman Motto	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
Sinopsis	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Praktis	7
E. Tinjauan Pustaka	8
1. Penelitian Terdahulu	8
F. Kerangka Teori	12
1. Pelayanan Publik	12
2. Teknologi Informasi	21
3. Adopsi Teknologi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	32
G. Definisi Konsepsional	33
H. Definisi Operasional	34
BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	39
A. Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat	40
1. Sejarah	40
2. Visi dan Misi	53
3. Struktur Organisasi	53
4. Program Kerja	54
5. Kinerja Pelayanan	56
6. Tugas Pokok dan Fungsi	58
BAB III ADOPSI TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN DI BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT	59
1. Inovasi Pelayanan	59
a. Inovasi Pelayanan	59

b. Proses Inovasi	70
c. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi	72
2. Teknologi Informasi	77
a. Hardware	77
b. Software	78
BAB IV PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
Daftar Pustaka	82