

**SKRIPSI**

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP  
DI KABUPATEN GUNUNGKIDUL TAHUN 2017**

**(Studi Kasus Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop  
Kabupaten Gunungkidul)**



**Disusun Oleh:**

**Afriadi**

**20150520150**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2019**

**HALAMAN PERYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama : Afriadi

Nomor Mahasiswa .: 20150520150

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: “INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP DI KABUPATEN GUNUNGKIDUL TAHUN 2017 (Studi Kasus Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul)” tidak terdapat karya yang diajukan untuk memperoleh Gelar Kesarjanaan disutu Perguruan Tinggi, dan sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau yang diterbitkan kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini terdapat karya orang lain atau pendapat orang lain, maka saya siap menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, ... Maret 2019

Afriadi

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur, skripsi ini saya persembahkan untuk semua pihak yang membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan, kelancaran, dan kesehatan dalam proses mengerjakan skripsi.
2. Kedua orangtua, Mamak Sunarti dan bapak Junaidi, yang tiada hentinya mendukung, dan memberi doa, ridho dalam setiap sujudnya. Selau memberi nasehat jangan pernah tinggalkan sholat dan semoga cepat menyelesaikan skripsinya. Untuk adek Fajar Rizki Hamzah yang terus memberi semangat untuk cepat menyelesaikan tugas akhirku, kata dia anak pertama harus bisa menjadi contoh adik-adiknya, terima kasih telah memberi suntikan semangat sampai akhirnya mencapai gelar sarjana.
3. Keluarga besar dari Mamak dan keluarga besar dari Bapak yang juga mendukung saya sampai tercapainya gelar sarjana.

4. Revadia Zikri Syukria terima kasih sudah memberi semangat abi selama mengerjakan skripsi, selalu memberi nasehat jaga kesehatan, jangan lupa sholat selalu semangat sampai tugas akhir ini selesai.
5. Konco dolan yang selalu mendukung supaya cepat wisuda dan mendapatkan pekerjaan untuk membangun desa.
6. Teman-teman pejuang skripsi yang selalu memberi semangat supaya cepat wisuda jangan lama-lama di jogja, dan juga memberi nasehat kembali ke daerah kembangkan daerah masing-masing.
7. Konco-konco Muara Sugihan yang juga mendukung supaya cepat wisuda dan bisa touring bareng ke Palembang.
8. HMI MPO FISIPOL UMY terima kasih telah mendukung, membentuk karakter, mengajari bagaimana berorganisasi, masih banyak lagi dan berproses menjadi insan ulil albab yang bertanggung jawab.
9. KKN 057 terima kasih telah memberikan pengalaman yang sangat berharga saat Bersama masyarakat Dusun Wlahar, dan juga terimakasih Dusun Wlahar yang mendoakan kami semua agar sukses.

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Wr, Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya. Sehingga saya bisa melakukan tugas akhir skripsi dari awal sampai skripsi ini terselesaikan. Skripsi ini diberi judul “Iovasi Pelayanan Administrasi Manunggal Satu Atap Di Kabupaten Gunungkidul Tahun 2017” (Studi Kasus Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul).

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan Program Studi S-1 Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis sangat menyadari bahwa menulis skripsi tidak dapat terlaksana dengan baik tanpa bantuan semua pihak, sehingga penulis dengan kerendahan hati mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Dr. Ir. H. Gunawan Budiyanto,  
M.P.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si.

3. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si.
4. Dosen Pembimbing skripsi Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si. terima kasih atas waktu dan kesabaran dalam membimbing selama ini, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas ilmu yang diajarkan selama penulis menempuh aktivitas perkuliahan.
6. Staff TU Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan studi ini.
7. Klinik Skripsi terima kasih telah memberikan fasilitas penulis untuk menyelesaikan penelitian.
8. Samsat Desa Semugih dan Pemerintah Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul terima kasih yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan wawancara serta untuk mendapatkan data-data dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan skripsi.

Wasalamualaikum Wr. Wb

Penulis

Afriadi

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SINOPSIS .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan .....	7
D. Manfaat .....	7
E. Literatur Review.....	8
F. Kerangka Dasar Teori .....	12
1. Inovasi .....	12
2. Standar Pelayanan Publik.....	14
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik .....	16

4. Pelayanan Publik .....	17
G. Definisi Konsepsional .....	20
H. Definisi Operasional.....	21
I. Metode Penelitian.....	23
1. Jenis Penelitian.....	23
2. Lokasi Penelitian.....	23
3. Objek Penelitian .....	23
4. Jenis Data .....	24
5. Teknik Pengumpulan Data.....	24
6. Teknik Analisis Data.....	25
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Kabupaten Gunungkidul .....	27
B. Kecamatan Rongkop .....	32
C. Profil SAMSAT Desa Semugih .....	36
<b>BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN TENTANG INOVASI SAMSAT DESA SEMUGIH KECAMATAN RONGKOP KABUPATEN GUNUNGGKIDUL TAHUN 2017.....</b>	<b>39</b>
A. Inovasi Samsat Desa Semugih .....	41
B. Standar Pelayanan Publik Samsat Desa Semugih .....	52
C. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Pelayanan Publik Samsat Desa Semugih .....	68
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPRAN .....</b>	<b>84</b>

## DAFTAR TABEL

Table 2.1 Banyaknya Penduduk menurut Jenis Kelamin di Kecamatan Rongkop Tahun 2017.....	36
Table 2.2 Nama petugas dan jadwal Petugas Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul .....	37
Tebel 1.1 Waktu Penyelesaian dan Syarat Perpanjangan STNK .....	43
Tabel 1.2 Jumlah wajib pajak yang membayar di Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul tahun 2017-2018.....	45
Tabel 2.3. Jumlah Yang Harus Dibayar Sesuai Standar Pembayaran.....	62
Tabel 2.4. Jumlah Yang Harus Dibayar Dengan Sanksi .....	63

## DAFTAR BAGAN

Bagan1.....	54
-------------	----

## LAMPIRAN

Lampiran I

Draft Wawancara

Hari dan Tanggal Wawancara :

Lokasi dan Waktu Wawancara :

Nama Informan :

Pekerjaan Informan :

### **Penyelenggaraan layanan baru Inovasi Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul**

1. apa ada keuntungan yang diperoleh baik dari pihak pemberi layanan dan penerima layanan
2. apakah dengan adanya inovasi baru ini sudah menjadi kebutuhan masyarakat
3. apakah dengan inovasi yang baru ini sudah berdampak positif bagi masyarakat atau berdampak negative
4. adakah trobosan baru dari inovasi ini yang mempermudah masyarakat biasa dalam mengaksesnya

**Standar Pelayanan Publik Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul**

1. apakah prosedur pelayanan yang ada di Samsat Desa Semugih ini sudah menerima pengaduan dari masyarakat terkait permasalahan yang ada
2. apakah waktu penyelesaian dari pengajuan cepat atau tambah lama
3. adakah biaya pelayanan dan rincian dalam pelaksanaan yang ditetapkan dalam pelayanan
4. apakah produk pelayanan sudah sesuai dengan pelayanan yang ada atau ada produk lain selain dari pelayanan yang sudah ditetapkan
5. apakah sarana dan prasaranan sudah memadai dan apa saja sarana dan prasarana tersebut

**Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Impemntasi Pelayanan Publik Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul**

1. adakah dampak positif dan negative dari kearifan lokal pada inovasi yang sekarang
2. apakah letak geografis sangat berpengaruh terhadap kemauan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor.
3. apakah infarastruktur yang ada di kantor samsat desa semugih ini sudah memadai
4. apakah sumber daya manusia yang ada di samsat desa semugih ini sudah memenuhi kapasitas yang dibutuhkan

Dokumentasi yang harus saya persiapkan dilapangan studi kasus Samsat Desa Semugih

1. Foto nama instansi terkait

2. Foto depan ruangan tunggu
3. Foto bersama bapak yang diwawancarai

Dokumen-dokumen yang harus saya persiapkan dilapangan studi kasus Samsat Desa Semugih

:

1. Dokumen tentang inovasi unggulan dari Samsat Desa Semugih tahun 2017
2. Dokumen tentang dasar hukum tentang Samsat Desa Semugih di kabupaten Gunung Kidul

Lampiran II

Gambar I

Piagam Penghargaan Samsat Desa



Gambar II

Bentuk STNKB yang ada di Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop



Gambar III

KPPD dan SAMSAT Gunungkidul Berhasil Mempertahankan Sertifikasi ISO 9001:2015.



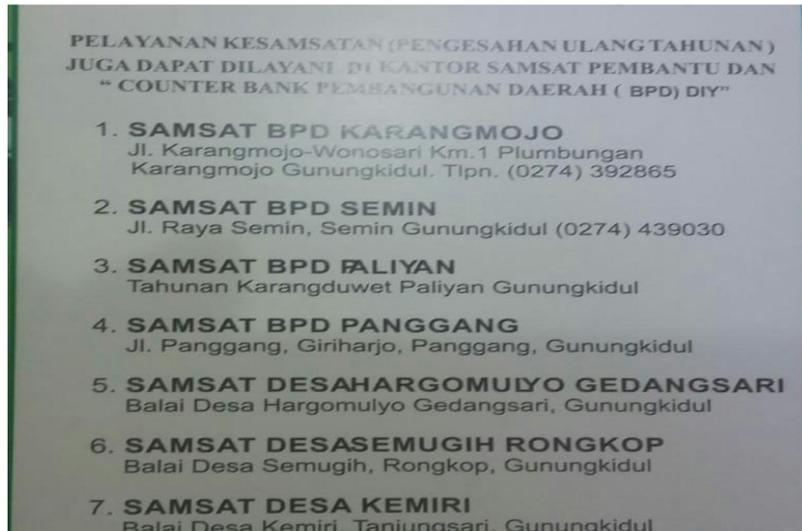
Gambar IV

Ruang Dokumen Dengan menggunakan sistem ISO



Gambar V

Produk Pelayanan Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul tahun 2017



Gambar VI  
Runag Tunggu Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul



Gambar VII

Petunjuk Lokasi Samsat Desa Semugih Kecamatan  
Rongkop Kabupaten Gunungkidul



Gambar VIII  
Standar Mutu Pelayanan

### STANDAR MUTU PELAAAYANAN

No	Jenis Pelayanan	Waktu Standar	Sasaran Mutu
1.	Kendaraan Baru	90 Menit	45 Menit
2.	Pengesahan Tahunan	13 Menit	5 Menit
3.	Ganti STNK 5 Tahunan	90 Menit	45 Menit
4.	BN2 KBM Dalam Daerah	90 Menit	45 Menit
5.	BN2 KMB Luar Daerah	90 Menit	45 Menit
6.	Klaim Santunan Jasa Raharja	7 Hari	3 Hari