

**INOVASI PELAYANAN PENGURUSAN BEA PEROLEHAN HAK ATAS
TANAH DAN BANGUNAN SECARA ONLINE MELALUI *SI BAHENOL*
DI KOTA MAGELANG**



Oleh :
Ririn Setianingrum
D0115075

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Herwan Parwiyanto, S.Sos., M.Si

NIP. 197505052008011033

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan disahkan oleh panitia penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta

Pada hari : Rabu

Tanggal : 4 September 2019

Panitia Penguji :

1. Ketua : Drs. Priyanto Susiloadi, M.Si
NIP. 196010091986011001

2. Sekretaris : Rino Ardhian Nugroho, S.Sos, M.T.I., Ph.D.
NIP. 198005032005011003

3. Penguji : Herwan Parwiyanto, S.Sos., M.Si
NIP. 197505052008011033



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta,



Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si

NIP 196108251986012001

PERNYATAAN

1. Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa : Skripsi yang berjudul : “**INOVASI PELAYANAN PENGURUSAN BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH DAN BANGUNAN SECARA ONLINE MELALUI SI BAHENOL DI KOTA MAGELANG**” adalah karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik, serta tidak terdapat karya proposal yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan dalam naskah ini, dan disebutkan dalam sumber acuan serta daftar pustaka.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi pada skripsi, pada jurnal atau forum ilmiah lain harus seizin dan menyertakan tim pembimbing sebagai author dan institusi yang bersangkutan. Apabila dalam waktu sekurang-kurangnya satu semester (enam bulan sejak pengesahan skripsi), saya tidak melakukan publikasi sebagian atau keseluruhan skripsi ini, maka Prodi Ilmu Administrasi Negara berhak mempublikasikannya pada jurnal ilmiah yang diterbitkan oleh Prodi Ilmu Administrasi Negara. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Surakarta,

2019



Ririn Setianingrum
D0115075

MOTTO

“Lakukan yang terbaik, sehingga aku tak akan menyalahkan diri sendiri atas segalanya”

(Magdalena Neurer)

“Yakinlah kau bisa dan kau sudah separuh menuju ke sana”

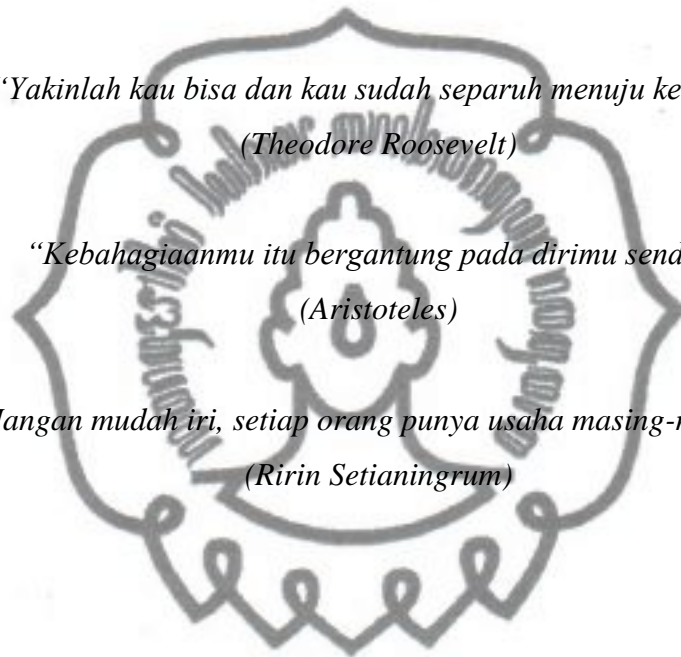
(Theodore Roosevelt)

“Kebahagiaanmu itu bergantung pada dirimu sendiri”

(Aristoteles)

“Jangan mudah iri, setiap orang punya usaha masing-masing”

(Ririn Setianingrum)



PERSEMBAHAN

Saya bersyukur atas karunia dan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT sehingga karya sederhana ini dapat terselesaikan. Karya sederhana ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku tercinta dan tersayang, Bapak Sutarto dan Ibu Suwarsiningsih serta Kakak tercinta, Eko Irianto juga Keluarga Besar yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan selalu mengirimkan doa terbaik untuk kesuksesan anaknya.
2. Bapak/Ibu dosen pembimbing, penguji, dan pengajar yang selama ini tulus serta ikhlas meluangkan waktunya, membagikan ilmunya yang tak ternilai harganya, dan membimbing saya hingga saat ini.
3. Teman-teman seperjuanganku Administrasi Negara Angkatan 2015 yang selalu saling mendukung, saling memotivasi, dan yang melewati suka duka bersama di bangku perkuliahan.
4. Teman-teman KKN Candimulyo, (Rijal, Dian, Adhiguna, Eni) yang selalu ada untuk menemani saya dalam keadaan sedih maupun senang.
5. Teman-teman rantauan, (Dinda, Gebby, Asri) yang selalu menemani perjalanan rantau Solo-Magelang selama di awal bangku perkuliahan maupun di luar kampus hingga saat ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Segala puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah serta karunia-Nya yang telah diberikan sampai saat ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pengurusan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan Secara Online Melalui *Si Bahenol* Di Kota Magelang”

Skripsi yang telah disusun ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial pada Program Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini ada banyak pihak yang telah berpartisipasi membantu penulis, sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Herwan Parwiyanto, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan masukannya.
2. Dr. Didik Gunawan Suharto, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing akademik.
3. Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Rino Ardhian Nugroho, S.Sos., M.T.I, Ph.D., selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan penguji pada saat ujian sidang atas motivasi yang diberikan kepada mahasiswa/i Ilmu Administrasi Negara.
5. Drs. Priyanto Susiloadi, M.Si. selaku dosen penguji pada saat ujian sidang dilaksanakan.

6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara atas ilmu dan pengalaman yang diberikan hingga saat ini.
7. Wikan Kanugroho, S.E., M.Ec,Dev., selaku Kepala Bidang Pendapatan BPKAD Kota Magelang atas izin, waktu, dan informasi yang diberikan selama penulis melakukan penelitian.
8. Seluruh Staff Bidang Pendapatan BPKAD Kota Magelang atas kebaikan, informasi, dan dokumen yang diberikan.
9. Pihak Bank dan PPAT/Notaris atas kebaikan dan informasi yang diberikan.
10. Teman-teman yang telah membantu dan menemani penulis dalam mengerjakan skripsi.

Serta seluruh pihak yang telah berpartisipasi membantu dan mendukung penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga amal kebaikan semua pihak tersebut mendapatkan imbalan dari Tuha Yang Maha Esa.

Penulis menyadari skripsi ini tentunya masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan penulis demi perbaiki di masa mendatang dan semoga skripsi ini memberikan manfaat kepada semua pembaca.

Surakarta, 2019

Penulis

Ririn Setianingrum

DAFTAR ISI

| | |
|-----------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN | iv |
| MOTTO | v |
| PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| ABSTRAK | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 9 |
| C. Tujuan Penelitian | 9 |
| D. Manfaat Penelitian | 10 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| A. Penelitian Terdahulu | 11 |
| B. Landasan Teori | 20 |
| 1. Inovasi Pelayanan Publik | 20 |
| 2. Inovasi | 20 |
| 3. Pelayanan Publik | 28 |
| 4. Pajak Daerah | 34 |

| | |
|--|-----|
| 5. Tinjauan BPHTB | 36 |
| C. Kerangka Pemikiran | 39 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 43 |
| A. Jenis Penelitian | 43 |
| B. Lokasi Penelitian | 43 |
| C. Sumber Data | 44 |
| D. Teknik Penentuan Sampel | 46 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 47 |
| F. Validitas Data | 50 |
| G. Teknik Analisis Data | 52 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 56 |
| A. Gambaran Umum Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Magelang | 56 |
| B. Gambaran Umum tentang <i>Si Bahenol</i> (Sistem Informasi Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan On-line) | 65 |
| C. Inovasi Pelayanan Pengurusan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan Secara Online Melalui <i>Si Bahenol</i> di Kota Magelang | 69 |
| 1. Relatif Advantage atau Keuntungan Relatif | 69 |
| 2. Compatibility atau Kesesuaian | 79 |
| 3. Complexity atau Kerumitan | 86 |
| 4. Trialability atau Kemungkinan dicoba | 92 |
| 5. Observability atau Kemudahan diamati | 96 |
| BAB V PENUTUP | 107 |
| A. Kesimpulan | 107 |
| B. Saran | 109 |
| DAFTAR PUSTAKA | 111 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 1.1 Realisasi dan Laju Pertumbuhan BPHTB di BPKAD Kota Magelang Tahun 2015-2018..... | 6 |
| Tabel 4.2 Tahap Penerapan Inovasi Si Bahenol..... | 65 |
| Tabel 4.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat..... | 81 |
| Tabel 4.4 Kunjungan Kerja dari Daerah Lain ke BPKAD Kota Magelang Terkait Bidang Pendapatan..... | 93 |
| Tabel 4.5 Matriks Hasil Penelitian Inovasi Pelayanan Pengurusan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) Secara Online Melalui Si Bahenol di BPKAD Kota Magelang..... | 102 |



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laporan Pengaduan Pelayanan Publik di Instansi/Lembaga 2
Gambar 1.2 Laporan Dugaan Maladministrasi 3
Gambar 4.3 BPHTB Berdasarkan Jenis Perolehan di Kota Magelang Tahun
2016 – 2018..... 71
Gambar 4.4 Target dan Realisasi BPHTB di BPKAD Kota Magelang Tahun
2016– 2018..... 70



DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Leaflet Si Bahenol
3. Peraturan Walikota Magelang Nomor 83 Tahun 2017 tentang Nilai Pasar Sebagai Dasar Perhitungan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan
4. SOP/05/253/440/2017 tentang Validasi Surat Setoran Pajak Daerah (Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan/ BPHTB)



ABSTRAK

Ririn Setianingrum. D0115075. Inovasi Pelayanan Pengurusan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan Secara Online Melalui *Si Bahenol* Di Kota Magelang Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. 2019. 113 hal.

Kota Magelang telah melaksanakan pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) sejak tahun 2010 yang diambil oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Magelang (BPKAD) Kota Magelang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan pengurusan BPHTB secara online melalui *Si Bahenol* di BPKAD Kota Magelang berdasarkan teori inovasi menurut Rogers (2003) dengan memperhatikan pelaksanaan inovasi terhadap pemangku kebijakan terkait dan dengan melihat *relative advantage* (keuntungan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *trialability* (kemungkinan dicoba), *observability* (kemungkinan diamati). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data melalui data primer berdasarkan hasil wawancara dan data sekunder berdasarkan dokumentasi. Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive*. Sedangkan untuk validitas data menggunakan triangulasi sumber. Teknik analisis data dilakukan dengan model analisis interaktif menurut Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua indikator menurut Rogers (2003) dapat digambarkan pada pelaksanaan inovasi.

Kata Kunci : Inovasi, BPHTB, Online.

ABSTRACT

Ririn Setianingrum. D0115075. Innovation in Handling Services for Obtaining Land and Building Rights Online through Si Bahenol at Magelang City Thesis. State Administration Study Program. Faculty of Social and Political Sciences. Sebelas Maret University. Surakarta 2019. 113 pages.

Local Government Finance Office of Magelang has been doing Acquisition Duty of Right on Land and Building collection ever since 2010. This research aims to find out the implementation of the online Acquisition Duty of Right on Land and Building's management service innovation through Si Bahenol in Local Government Finance Office of Magelang based on the innovation theory proposed by Rogers (2003) considering the innovation's execution to the relevant policy makers and the relative advantage, compatibility, complexity, trialability and observability. This descriptive qualitative research used primer data source from the interview's result and secondary data source in the form of documentation. Purposive sampling, source of triangulation and interactive analysis from Miles and Huberman were applied as the methods in collecting and analyzing the data. As a result, all the indicators presented by Rogers (2003) can be described in the implementation of innovation.

Key words: Innovation, BPHTB, Online.