

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERMOHONAN  
SALINAN SPPT PBB DI BADAN PELAYANAN  
PAJAK DAERAH KABUPATEN SIDOARJO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



Oleh :

SAIFUL RIZAL  
NBI : 111308510

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2017**



**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERMOHONAN  
SALINAN SPPT PBB DI BADAN PELAYANAN  
PAJAK DAERAH KABUPATEN SIDOARJO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



Oleh :

**SAIFUL RIZAL**  
**NBI : 111308510**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2017**


**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

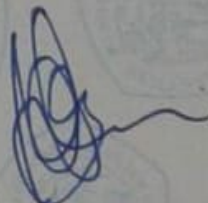
**NAMA** : SAIFUL RIZAL  
**NBI** : 111308510  
**JUDUL SKRIPSI** : EFEKTIVITAS PELAYANAN PERMOHONAN SALINAN SPPT PBB  
DI BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH KABUPATEN SIDOARJO

Surabaya, 10 Juli 2017

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui  
Dosen Pembimbing

  
Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS

  
Drs. H.M. Wahyono, M.Si



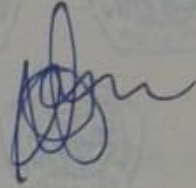
## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada Tanggal :

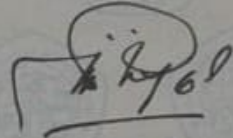
20 Juli 2017

### Dewan Penguji

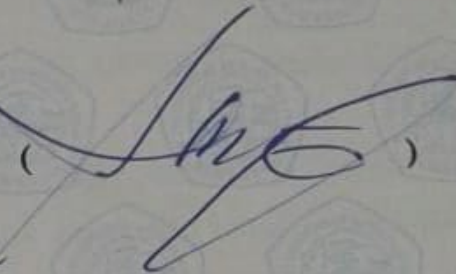
1. Drs. H.M. Wahyono, M.Si  
Ketua

(  )

2. Dra. Hj. Nunuk Rukminingsih, M.Si  
Anggota

(  )

3. Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si  
Anggota

(  )

### Mengesahkan

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

Dekan,



Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Saiful Rizal  
NBI : 111308510  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Permohonan Salinan SPPT PBB di  
Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran saya yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 10 Juli 2017

Yang Membuat Pernyataan



(Saiful Rizal)



**PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : SAIFUL RIZAL

Nomor Mahasiswa : 111308510

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :

EFEKTIVITAS PELAYANAN PERMOHONAN SALINAN  
SPPT PBB DI BADAN PELAYANAN PAJAK  
DAERAH KABUPATEN SIDOARJO

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 12 NOVEMBER 2018

Yang menyatakan



( SAIFUL RIZAL )

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**NAMA : SAIFUL RIZAL**

**NBI : 111308510**

**JUDUL : EFEKTIVITAS PELAYANAN PERMOHONAN SALINAN  
SPPT PBB DI BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH  
KABUPATEN SIDOARJO**

**Surabaya, 10 Juli 2017**

**Mengetahui:**

**Disetujui oleh:**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya**

**Dosen Pembimbing 1**

**Prof. Dr. H. Agus Sukriyanto, M.S**

**Drs. H. M. Wahyono, M.Si**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**Dipertahankan di Depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan Diterima untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Tanggal : 20 Juli 2017**

**Dewan Penguji :**

1. \_\_\_\_\_ (            )
2. \_\_\_\_\_ (            )
3. \_\_\_\_\_ (            )

**Mengesahkan,**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Dekan,**

**Prof. Dr. H. Agus Sukristyanto, MS**



## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Saiful Rizal

NBI : 111308510

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Permohonan Salinan SPPT PBB di

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran saya yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 10 Juli 2017

Yang Membuat Pernyataan

(Saiful Rizal)

## **ABSTRAKSI**

Dalam pelayanan permohonan salinan SPPT PBB, perlu memperhatikan indikator-indikator efektivitas pelayanan, salah satunya menurut Sondang P. Siagian. Dimana dalam indikator tersebut, pelayanan dikatakan efektif jika pelayan public memenuhi tiga syarat, yaitu ketepatan waktu, kecermatan pemberi layanan dan gaya pemberi layanan yang baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektifitas permohonan salinan SPPT PBB di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi sedangkan untuk informannya adalah wajib pajak dan petugas pelayanan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Penulis mengambil sebanyak 5 orang sebagai responden.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa pelaksanaan layanan permohonan salinan SPPT PBB di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sudah baik. Hal ini terbukti dari praktek pelayanan permohonan salinan SPPT PBB yang sudah sesuai dengan asas akuntabilitas pelayanan publik.

Penulis memberikan saran untuk Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo agar dapat melayani permohonan salinan SPPT PBB secara online sehingga bisa lebih mempercepat proses pelaksanaan salinan SPPT PBB di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pelayanan, Salinan SPPT PBB

## **ABSTRACTION**

*In the service of the petition a copy of the SPPT PBB, need to pay attention to the indicators of the effectiveness of services, one of which according to Sondang p. Siagian. Where in these indicators, the Ministry is said to be effective if the public servant meets the three conditions, namely the timeliness, accuracy and style of service give the giver of good service. The purpose of this research is to find out how the effectiveness of the petition a copy of the SPPT PBB the tax Service Agency in the area of Sidoarjo. The methods used in this research is qualitative, descriptive methods with data collection techniques through observation, interview, documentation and for informannya are the taxpayers and the tax Service Agency services officer area of Sidoarjo. The authors take as many as 5 people as respondents.*

*Based on the results of the research that has been done, it can be noted that the implementation of the service of the petition a copy of the SPPT PBB the tax Service Agency in the area of Sidoarjo is already good. This is evident from the practice of service of the petition a copy of the SPPT PBB is in compliance with the principle of the accountability of the public service.*

*The author gives suggestions for Tax Services Agency Sidoarjo Region in order to serve the petition a copy of the SPPT PBB online so more can accelerate the process of implementation of the UN Agencies copies of SPPT Services tax areas Sidoarjo.*

**Key Words:** *Effectiveness, Service, A Copy Of The SPPT PBB*



## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur Kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat, Petunjuk dan Karunia-Nya, serta dengan segala kemampuan dan keinginan yang kuat akhirnya dapat selesai penulisan skripsi ini dengan judul **“EFEKTIFITAS PELAYANAN PERMOHONAN SALINAN SPPT PBB DI BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH KABUPATEN SIDOARJO.”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Saya menyadari dalam penyusunan skripsi ini, penulis masih terdapat banyak kekurangan, baik dari tata cara penulisan maupun dari tata bahasa oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan sebagai pengalaman dan pengetahuan yang sangat berarti pada masa yang akan datang. Dan saya menyadari keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tak lepas dari bantuan, bimbingan, dukungan serta saran dan doa dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini apresiasi dan terimakasih yang sedalam-dalamnya saya sampaikan kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Ida Ayu Brahmansari, drg. Dipl. DHE. MPA. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

3. Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo, MS. Selaku Ketua Jurusan Program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Drs. H.M Wahyono, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi.
5. Bapak Drs. Adi Susiantoro, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan dalam penulisan, memberikan ilmu serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi.
6. Para Dosen Penguji Skripsi, Bapak Drs. H.M Wahyono, M.Si, Ibu Dra. HJ. Nunuk Rukminingsih, M.Si dan Bapak Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si.
7. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 yang telah menyampaikan ilmu pengetahuan dan bimbingan kepada saya selama proses perkuliahan.
8. Seluruh Pegawai Badan Pelayanan Pajak Daerah kabupaten Sidoarjo yang banyak memberikan informasi dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Kedua Orang Tua saya Aba H. M. As'Adi dan Ummi Hj. Mum Farida, serta adekku tercinta Nabila Ainuz Zahra, yang senantiasa memberi dukungan spiritual dan materiil.
10. Aba H.M. Basri dan Ummi HJ. Siti Lthfiyatin, serta kakak M. Syaiful Anshari, S.H, M.Kn dan Kakak Alvi Kamaliya yang juga senantiasa memberi dukungan spiritual dan materiil.
11. Bapak Abdul Kirom S.H, M.Kn serta seluruh staff Kantor Notaris Abdul Kirom, S.H M.Kn yang telah banyak memberikan saran, semangat dan doa.

12. Orang-orang terdekat saya khususnya Muzakki Family, Brother Ervan Agus Feriyanto, Brother Ahmad Afandi, Brother Malik Abdul Aziz, Kakak Elis Sofia S.H M..Kn, Bu Dokter Aningtyas Kusuma Dewi yang selalu memberi semangat, arahan dan saran dalam penyelesaian skripsi dan terimakasih juga untuk calon istriku kelak, yang mungkin untaian do'anya senantiasa dipanjatkan buat saya.
13. Segenap teman-teman seperjuanganku Angkatan Tahun 2013 Program Studi Ilmu administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, yang telah setia berbagi ilmu sebagai upaya menyiapkan diri sebagai kaum intelektual.

Serta semua pihak yang telah banyak membantu dan tidak sempat untuk penulis sebutkan, Dengan Izin ALLAH SWT, saya memanjatkan doa semoga kemurahan hati yang telah diberikan kepada kita semua mendapat balasan yang setimpal dari ALLAH SWT dan menjadi amal ibadah bagi kita semua. Aamiin Yaa Robbalaamiin.

Pada akhirnya saya mohon maaf apabila dalam penulisan ini terdapat kekurangan serta kesalahan, maka dari itu saya mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi saya pribadi dan semua pihak yang membutuhkannya.

Surabaya, 20 Juli 2017

Penulis



## DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Persetujuan Skripsi.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pernyataan Orisinalitas.....	v
Abstraksi.....	vi
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	6
1.3.Tujuan Penelitian.....	6
1.4.Manfaat Penelitian.....	6
1.5.Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1.Penelitian Terdahulu.....	9
2.2.Landasan Teori.....	16
2.3.Kerangka Pemikiran.....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Tipe Penelitian.....	42
3.2.Lokasi Penelitian.....	42
3.3.Informan Penelitian.....	42
3.4.Jenis Data.....	43
3.6.Prosedur Pengumpulan Data.....	45
3.7.Teknik Analisa Data.....	46
3.8.Pengecekan Keabsahan Umum.....	47
<b>BAB IV DESKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1.Deskripsi Obyek.....	49
4.2.Penyajian Data.....	57
4.3.Pembahasan.....	65
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1.Kesimpulan.....	71
5.2.Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN

## **DAFTAR GAMBAR**

- Gambar 2.1. Kerangka berfikir Pelayanan Permohonan Salinan SPPT PBB  
Gambar 4.1. Struktur Organisasi BPPD Kabupaten Sidoarjo  
Gambar 4.2. Bagan Alur Pelayanan PBB Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1: Instrumen Wawancara
- Lampiran 2: Surat Ijin Penelitian dari BAKESBANGPOL
- Lampiran 3: Contoh Salinan SPPT PBB Kabupaten Sidoarjo
- Lampiran 4: Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 5: Kartu Bimbingan Penulisan Skripsi
- Lampiran 6: Surat Perintah Skripsi Revisi