

**Implementasi Undang – Undang No 28 Tahun 2009  
Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Guna  
Mendukung Pelayanan Di UPT PPD Surabaya Selatan**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Publik**



**Disusun Oleh :  
Clarissa Putri Gunawan  
1111900013**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**

**Implementasi Undang – Undang No 28 Tahun 2009 Tentang  
Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Guna Mendukung  
Pelayanan Di UPT PPD Surabaya Selatan**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Publik**



**Disusun Oleh :  
Clarissa Putri Gunawan  
1111900013**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2023**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**


**Nama** : Clarissa Putri Gunawan  
**NBI** : 1111900013  
**Judul** : Implementasi UU No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah  
Dan Retribusi Daerah Guna Mendukung Pelayanan Di UPT  
PPD Surabaya Selatan

Surabaya, 26 Juni 2023

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik

Disetujui  
Dosen Pembimbing I

  
**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP**  
NPP: 20120870103

  
**Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si**  
NPP: 2011096043

## 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 21 Juni 2023

Dewan Penguji :

1. **Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si**

Ketua

2. **Drs Kendry Widiyanto, M.Si**

Anggota I

3. **Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP**

Anggota II

Mengesahkan  
Dekan FISIP Unag Surabaya,

**Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP**

NPP. 20120870103

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Dengan segenap usaha dan ucapan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT sehingga Saya bisa menyelesaikan Pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya berterima kasih kepada teman seperjuangan saya karena telah memberikan dukungan selama di bangku kuliah. Saya berterima kasih kepada diri saya sendiri yang telah berjuang dan berusaha. Saya bersyukur dikelilingi orang – orang yang membuat saya bertumbuh menjadi lebih baik.

Terimakasih sebesar-besarnya kepada Bapak dan Ibu Dosen Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas semua ilmu yang diberikan selama perkuliahan, terutama untuk Bapak Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si dan Ibu Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan arahan serta motivasi kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kalian semua. Tanpa adanya dukungan, motivasi dan dorongan yang saya terima, saya mungkin bukan apa-apa saat ini.

## RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Clarissa Putri Gunawan
2. Tempat Tanggal Lahir : Surabaya, 10 April 2001
3. Alamat Tempat Tinggal : Jl. Manyar Sabrangan IX No 76
4. Nomor Telpon/Handphone : 087776960787
5. E-mail : [clarissaputrigunawan@gmail.com](mailto:clarissaputrigunawan@gmail.com)
6. Riwayat Pendidikan : 2004-2005 TK Islam Ar-Rahman  
2006-2012 SDN Manyar Sabrangan II Surabaya  
2013-2015 SMP Maryam Surabaya  
2016-2019 SMA 17 Agustus 1945 Surabaya
7. Riwayat pekerjaan : -
8. Pengalaman Organisasi : -
9. Publikasi Ilmiah : Praja Observer, Volume 3, No 06 (2023)
10. Prestasi : -

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Clarissa Putri Gunawan

NBI : 1111900013

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Implementasi UU No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah  
Dan Retribusi Daerah Guna Mendukung Pelayanan Di UPT  
PPD Surabaya Selatan

Menyatakan bahwa:

1. 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. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadanya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya,

Yang membuat Pernyataan



(Clarissa Putri Gunawan)



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

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Clarissa Putri Gunawan  
NBI/ NPM : 1111900013  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Implementasi Undang-Undang No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Guna Mendukung Pelayanan di UPT PPD Surabaya Selatan

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Surabaya  
Pada tanggal : 26 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(Clarissa Putri Gunawan)

\*Coret yang tidak perlu



## **RINGKASAN**

Di UPT PPD Surabaya Selatan mengalami ketidak efektifan dalam melayani masyarakat, entah dari segi waktu operasional dalam pelayanan, tata pelaksana dalam pelayanan, informasi yang kurang efektif. Hampir menghilangkan kesadaran masyarakat akan wajib pajak hanya karna pelayanan yang kurang memadai. Terbatasnya masyarakat mengetahui jenis layanan yang diberikan serta pengetahuan. Tujuan dari penelitian ini adalah guna untuk memahami dan menganalisis Implementasi UU No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Guna Mendukung Pelayanan di UPT PPD Surabaya Selatan. Fokus penelitian ini menggunakan teori menurut Van Meter dan Van Horn dengan indikator Standar dan Sasaran Kebijakan, Sumber daya, Hubungan antar organisasi, Karakteristik agen pelaksana, Kondisi lingkungan sosial, politik dan ekonomi, Disposisi. Hasil yang diperoleh adalah pengimplementasian pelayanan pajak daerah dan retribusi daerah berdasarkan UU No 28 Tahun 2009 yang ada di UPT PPD Surabaya Selatan sehingga pelayanan lebih efektif dan efisien sesuai dengan peraturan yang ada.

**Kata Kunci: Implementasi, Pajak, Pelayanan**

## SUMMARY

*At UPT PPD South Surabaya, they experienced ineffectiveness in serving the community, whether in terms of operational time in service, implementation procedures in service, ineffective information. Which almost eliminates public awareness of taxpayers only because of inadequate service. Limited public knowledge of the types of services provided and knowledge. The purpose of this study is to understand and analyze the Implementation of Law No. 28 of 2009 concerning Regional Taxes and Regional Levies to Support Services at UPT PPD South Surabaya. The focus of this study uses theory according to Van Meter and Van Horn with indicators of Policy Standards and Targets, Resources, Inter-organizational Relations, Characteristics of implementing agents, Conditions of the social, political and economic environment, Disposition. The result obtained is the implementation of regional tax services and regional fees based on Law No. 28 of 2009 in UPT PPD South Surabaya so that services are more effective and efficient in accordance with existing regulations.*

***Keywords: Implementation, Service, Tax***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur, penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan Rahmat dan Karunia- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi UU No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Guna Mendukung Pelayanan di UPT PPD Surabaya Selatan” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Skripsi ini berisi hasil penelitian yang dilakukan untuk mengetahui Bagaimana Implementasi UU No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Guna Mendukung Pelayanan di UPT PPD Surabaya Selatan. Penulis menyadari masih banyak kekurangan pada skripsi ini, akan tetapi penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan skripsi ini. Sekiranya ada masukan dan kritikan dari pembaca maka penulis akan menerimanya dengan senang hati.

Dalam menyelesaikan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu dan memberi dukungan serta motivasi. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, penulis menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya dan mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya secara khusus kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho., MM, CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya beserta staf yang telah memberikan segala fasilitas dan kesempatan untuk penyelesaian skripsi.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas., S.AP., M.AP selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si selaku pembimbing I yang dengan sabar dan bijaksana senantiasa memberikan pengarahan dan bimbingan terbaik untuk penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP selaku pembimbing I yang dengan sabar dan bijaksana senantiasa memberikan pengarahan dan bimbingan terbaik untuk penulisan skripsi ini.
6. Segenap dosen pengajar Prodi Administrasi Publik atas ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan selama Pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

7. Para Staf di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan yang telah membimbing dengan sabar, memberikan informasi dan data untuk skripsi ini.
8. Orang tua Saya Ayah Sonny Gunawan dan Ibu Susannah yang tiada henti mendoakan dan memberikan dukungannya untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Dani Soetrisno, Terimakasih telah menjadi sosok rumah yang selalu ada buat saya. Telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan materi kepada saya. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya, Saya harap kita bisa bersama menjadi pribadi yang lebih baik lagi.
10. Sahabat seperjuangan, Dwi Nilam Sari Terimakasih telah menemani dan memberikan dukungan dalam setiap waktu. memberikan informasi yang sangat membantu pada setiap pengerjaan skripsi ini.
11. Sahabat SMA Saya, Dwi Nilam Sari, Rahma Annisa Putri, Diana Puspita Anggraeni terimakasih atas segala dukungan motivasi serta canda tawa yang selalu menghibur.
12. Sahabat SMP Saya, Fauziah Fath Dian terimakasih atas segala dukungan motivasi serta canda tawa yang selalu menghibur.
13. Sahabat Saya sejak kecil, Putri Ratna Ningtyas, Fian Aninda Sari, Fhanny Indria Kusuma terimakasih atas segala dukungan motivasi serta canda tawa yang selalu menghibur.
14. Terimakasih kepada keluarga besar yang selalu mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.
15. Teman-teman Program Studi Administrasi Publik, terimakasih semoga sukses selalu untuk kita semua.
16. Terimakasih semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan semangat dan dukungannya sehingga terselesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan bahkan kritik yang membangun dalam berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak, terima kasih.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Critical Riview.....	12
2.3 Landasan Teori .....	14
2.4 Kerangka Konseptual .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	19
3.2 Fokus Penelitian .....	19
3.3 Lokasi Penelitian .....	20
3.4 Sumber Data .....	20
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.6 Teknik Analisis Data .....	22
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>24</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	24
4.1.1 Gambaran Umum UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan .....	24
4.1.2 Penyajian Data.....	24
4.2 Pembahasan .....	39
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>42</b>

5.1 Kesimpulan .....	42
5.2 Saran .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>44</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>47</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Indikator Van Meter dan Van Horn.....	17
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	18
Gambar 3.1 Analisis Data Interatif Model Hubberman dan Miles.....	23
Gambar 4.1 Data Target Perorangan .....	26
Gambar 4.2 Wawancara Bersama Kepala Seksi Pendataan .....	27
Gambar 4.3 Data SOP .....	28
Gambar 4.4 Wawancara Bersama masyarakat .....	29
Gambar 4.5 Bagan Struktur Organisasi.....	31
Gambar 4.6 Data fasilitas .....	32
Gambar 4.7 Program Samsat Keliling .....	33
Gambar 4.8 Data Program Pemutihan.....	36
Gambar 4.9 Pembayaran pajak di UPT PPD Surabaya Selatan .....	38

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	5
--------------------------------------	---