

## LAMPIRAN

### 1. Wawancara dengan Ibu Ratna selaku Kepala Seksi Bagian Pendataan



### 2. Wawancara dengan Ibu Laily Selaku Staf bagian Pendataan



### 3. Wawancara Dengan Ibu Amel dan Mas Noval Selaku Masyarakat Wajib Pajak di UPT PPD Surabaya Selatan



## 4. Hasil Wawancara

### Wawancara

#### A. Standar dan Sasaran

“Standar keberhasilan kebijakan dilihat dari tercapainya target. Di sini ada 2 target, yang pertama target Lembaga yang dilihat di money pad lalu yang kedua adalah target perscorangan pegawai yang di hasilkan dari dinas luar pajak PKB, BBNKB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor), PBBKB, PAP (Pajak Air Permukaan), RJU (Retribusi Jasa Usaha).” (Sumber : Ibu Ratna, Kepala seksi pendataan, 23 Mei 2023).

“Disamping dilihat dari keberhasilan mencapai target, di Kantor UPT PPD Surabaya Selatan juga melihat aspek standar dan sasaran kebijakn mengacu pada buku SOP (Standar Operasional Prosedur).” (Sumber : Ibu Laily, Staff bagian pendataan, 24 Mei 2023).

“Iya mbak, menurut Saya pelayanan yang di UPT ini sudah sesuai dengan standar kebijakan yang ada. Maka dari itu Saya merasa puas karena tidak berbelit-belit” (Sumber : Mas Noval, Masyarakat wajib pajak, 23 Mei 2023).

“Menurut Saya sih sudah baik ya mbak, pokoknya tidak menguras waktu Saya yang sebagai pekerja ini sudah baik lah mbak.” (Sumber : Ibu Amel, Masyarakat wajib pajak, 24 Mei 2023)

#### B. Sumber Daya

“Kesiapan pegawai dalam mengimplementasikan peraturan tersebut adalah dengan memahami isi peraturan yang ada dan melaksanakan dengan baik sesuai dengan prosedur.” (Sumber : Ibu Ratna, Kepala seksi pendataan, 23 Mei 2023).

“Kesiapan pegawai dapat dilihat dari tugas masing – masing perbagian. Dengan dilihat dari perbagian kita dapat mengerti

apakah kinerja yang dihasilkan sudah sesuai atau belum. Bagian – bagian dari Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan dapat dilihat di struktur organisasi mbak.” (Sumber : Ibu Laily, Staf Pendataan, 24 Mei 2023).

“Sudah sesuai mbak. baik- baik pegawai disini melayani nya juga cekatan jadi cepat tidak memakan waktu Saya. Saya ngurus ini kan juga ijin kerja mbak jadi dengan ketanggapan nya tidak membuat Saya rugi waktu. Fasilitas yang tersedia sangat bagus seperti tempat duduk yang layak, kamar mandi yang bersih, parkir yang memadai” (Sumber : Mas Noval, Masyarakat wajib pajak, 23 Mei 2023)

“Menurut Saya cara pegawai dalam melayani sudah sesuai dengan pengimplementasian kebijakan. Pelayanan yang Saya rasakan juga memuaskan tidak lama proses pembayaran nya.” (Sumber : Ibu Amel, Masyarakat wajib pajak, 24 Mei 2023)

### **C. Hubungan Antar Organisasi**

“Yaa stakeholder yang secara internal disini ada bagian pendataan dan penetapan, Penagihan dan Pembayaran, Tata Usaha. Yang kalau Eksternal nya ada Layanan SAMSAT Induk, Payment Point UPT, SAMSAT Keliling, Drive Thru, SAMSAT Corner.” (Sumber : Ibu Ratna, Kepala seksi pendataan, 23 Mei 2023).

“Komunikasi nya baik mbak, Tapi terkadang masih ada yang tidak jelas atau Saya saja yang kurang paham Mbak. Sebenarnya kalau menerangkan apa-apa yang perlu di berikan ketika melakukan pembayaran cukup baik. cukup terbantu sih Saya dengan cara komunikasi tersebut..” (Sumber : Mas Noval, Masyarakat wajib pajak, 23 Mei 2023)

"Komunikasinya baik mbak, mudah dipahami, cara kerjanya juga cepat." (Sumber : Ibu Amel, Masyarakat wajib pajak, 24 Mei 2023)

#### **D. Karakteristik Agen Pelaksana**

"Untuk pelaksanaan pajak kita ada layanan yaitu Layanan SAMSAT Induk, Payment Point UPT, SAMSAT Keliling, Drive Thru, SAMSAT Corner, lalu para pegawai juga di haruskan dinas luar yang menghasilkan tercapainya target." (Sumber : Ibu Ratna, Kepala seksi pendataan, 23 Mei 2023).

"Seperti yang di jelaskan oleh Bu Ratna tadi mbak kita memiliki beberapa layanan yang akan membantu masyarakat dalam melakukan proses pembayaran wajib pajak. (Sumber : Ibu Laily, Kepala seksi pendataan, 24 Mei 2023).

"Iya mbak sudah menurut Saya sudah sesuai, karena Saya sebagai masyarakat yang membayar pajak merasa puas dengan pelayanannya." (Sumber : Mas Noval, Masyarakat wajib pajak, 23 Mei 2023).

"Iya Mbak sudah sesuai, Saya merasa kan kepuasan akan pelayanan yang diberikan. Jadi kalau menurut Saya ketika masyarakat merasa puas disitu sudah sesuai dengan kebijakan yang ada." (Sumber : Ibu Amel, Masyarakat wajib pajak, 24 Mei 2023).

#### **E. Kondisi Sosial, Politik, dan Ekonomi**

"Kondisi sosial dengan melihat tanggapan publik yaa baik dalam adanya wajib pajak ini. Apalagi kalau ada pemutihan gitu antusias publik juga ikut meningkat karena kan setiap ada pemutihan itu dapat meringankan beban masyarakat dalam pembayaran pajak." (Sumber : Ibu Ratna, Kepala seksi pendataan, 23 Mei 2023).

“Kondisi sosial ekonomi yang ada dimasyarakat kan kita lihat nya tidak yang keatas terus ya mbak. Kita juga melihat masyarakat kecil yang juga mengharuskan mereka dalam melakukan pembayaran wajib pajak. Jadi ketika ada program pemutihan masyarakat sangat antusias untuk melakukan pembayaran.” (Sumber : Ibu Laily, Staff pendataan, 24 Mei 2023).

“Tanggapan Saya mengenai pembayaran pajak di UPT PPD Surabaya Selatan ini cepat mbak pelayanan nya. Tidak sampai satu jam sudah selesai. Banyak Bapak Ibu yang usia nya tidak muda juga merasa puas dengan pelayaan disini mbak.” (Sumber : Mas Noval, Masyarakat wajib pajak, 23 Mei 2023).

“Tanggapan Saya terhadap pembayaran wajib pajak adalah yaa harus dibayar Mbak tapi terkadang Saya juga merasa berat dalam membayar pajak dikarenakan keuangan Saya. Namun kadang ada nya program pemutihan Saya cukup terbantu.” (Sumber : Ibu Amel, Masyarakat wajib pajak, 24 Mei 2023).

#### **F. Disposisi**

“Yaa menurut Saya para staff UPT PPD Surabaya Selatan ini sudah memahami kebijakan yang ada di dalam isi peraturan tersebut. karena untuk menjadi implementator yang baik maka para staf sudah harus paham akan tupoksi yang ada, kebijakan dari pemerintah itu harus dipahami dan dilaksanakan dengan baik” (Sumber : Ibu Ratna, Kepala seksi pendataan, 23 Mei 2023).

“Iya Mbak, para staff di sini sudah memahami apa yang sudah menjadi kebijakan yang akan dilakukan untuk melayani masyarakat dengan baik. Namun kami juga masih terus berupaya untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik lagi.” (Sumber : Ibu Laily, Staff bagian pendataan, 24 Mei 2023).

“Iya Mbak pegawai nya cekatan, cepat, tidak berbelit-belit, seppertinya sih sudah diharuskan begitu ya Mbak. Kalau Saya lihat

dari cara melayani nya sih pengetahuan dan pemahaman nya sudah cukup baik.” (Sumber : Mas Noval, Masyarakat wajib pajak, 23 Mei 2023).

“Sepertinya sih sudah ya Mbak. Pelayanan nya cukup baik. Tetapi terkadang petugas yang ada di loket pembayaran salah satu nya sering keluar gitu tapi Saya tidak tau juga kenapa.” (Sumber : Ibu Amel, Masyarakat wajib pajak, 24 Mei 2023).

## 5. Surat Ijin Penelitian dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi  
♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi  
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fsip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 31 Mei 2023

Nomor : 1755/K/FISIP/VI/2023  
Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal  
Perihal : **Permohonan Ijin Observasi**

Kepada Yth. : *Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan  
Jl. Kertomenanggal III No 309, Dukuh Menanggal, Kec. Gayungan, Surabaya*

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

| No. | Nama dan NIM                           | Alamat  | No. Tlp     |
|-----|--|---|-------------|
| 1.  | Clarissa Putri Gunawan<br>(1111900013) | Jl. Manyar Sabrangan IX<br>No 76, Kota Surabaya | 87776960787 |

Guna melakukan pengambilan data:

**Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan**

Dengan judul Skripsi : **"Implementasi UU No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Guna Mendukung Pelayanan di UPT PPD Surabaya Selatan"**

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Dekan  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Dr. Dra. Sun Maduwinarti, MP  
N.P. 20420.87.0103



## 6. Surat Keterangan Penelitian BAKESBANGPOL



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
JALAN PUTAT INDAH NO.1 TELP. (031) – 5677935, 5681297, 5675493  
SURABAYA – (60189)

### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 070/ 5367 /209/2023

Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 316), Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 168);  
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.

Menimbang : Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Nomer : 1755/K/FISIP/VI/2023 Tanggal : 31 Mei 2023

Nama : **CLARISSA PUTRI GUNAWAN**

Alamat : Jl. Manyar Sabrangan IX No. 76 RT 3 RW 3 Kel. Manyar Sabrangan Kec. Mulyorejo Kota Surabaya

Nomor Telepon : 087776960787

Pekerjaan : Pelajar / Mahasiswa

Judul Penelitian : "Implementasi UU No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Dan Retribusi Daerah Guna Mendukung Pelayanan di UPT PPD Surabaya Selatan"

Bidang Penelitian : Mencari data, Wawancara, Skripsi / Administrasi Publik

Lokasi Penelitian : UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan

Waktu Penelitian : 3 (Tiga) Bulan

Status Penelitian : Baru

Anggota Tim : -

Penelitian : -

Demikian Surat Keterangan untuk digunakan seperlunya

Dikeluarkan di : Surabaya  
Pada Tanggal : 14 Juni 2023

An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
PROVINSI JAWA TIMUR

Sekretaris



**NURUL ANSORI, S.Pd, M.Kes**

Pembina (IV/a)  
NIP. 19700204 200012 1 006

#### **Tembusan :**

- Yth. - Kepala Badan Pendapatan Daerah  
Provinsi Jawa timur  
- Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah  
Surabaya Selatan  
- Walikota Surabaya  
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

## 7. Surat Rekomendasi Penelitian Dari BAPENDA



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
JL. MANYAR KERTOARJO NO. 1 TELP. (031) 5947953, 5947948  
SURABAYA 60118

Surabaya, 09 Juni 2023

Kepada

Yth. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya  
di

SURABAYA

Nomor : 070/20957/202.1/2023  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Menunjuk surat Saudara tanggal 31 Mei 2023, nomor :  
1755/K/FISIP/VI/2023, perihal : Permohonan Ijin Observasi, dengan ini diberitahukan  
bahwa mahasiswa di bawah ini :

Nama : CLARISSA PUTRI GUNAWAN  
NIM : 1111900013  
Prodi : Administrasi Negara  
Judul Penelitian : Implementasi UU No 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan  
Retribusi Daerah Guna Mendukung Pelayanan di UPT PPD  
Surabaya Selatan

agar menghadap Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan yang  
beralamat di Jl. Kertomenanggal (A. Yani) No. 1, Surabaya guna melaksanakan penelitian  
terhitung mulai tanggal 07 Juni 2023 sampai dengan 06 September 2023.

Selanjutnya hasil penelitian wajib diserahkan ke Sub Bagian Umum dan  
Kepegawaian Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, Jl. Manyar  
Kertoarjo No. 1 Surabaya.

Demikian untuk menjadikan maklum.

BADAN PENDAPATAN DAERAH  
PROVINSI JAWA TIMUR  
Sekretaris  
  
ANTO SETIABOWO S., MM  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19690606 199412 1 005

**TEMBUSAN :**  
Bapak Kepala Badan Pendapatan Daerah  
Provinsi Jawa Timur

## 8. Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian dari UPT PPD Surabaya Selatan



PEMERINTAH PROPINSI JAWA TIMUR  
BADAN PENDAPATAN DAERAH  
UNIT PELAKSANA TEKNIS  
PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH  
SURABAYA SELATAN

Jl. A.Yani 309 Kertomenanggal Telp. (031) 8499384, 8439782 Surabaya (60234)

### SURAT KETERANGAN

Nomor : 970/1217/202.602/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : GALUH ASTRIWULAN,SE,MM  
Nip. : 19720626 199602 2 001  
Pangkat / Gol. : Pembina ( IV/a )  
Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : CLARISSA PUTRI GUNAWAN  
NPM : 1111900013  
Perguruan : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK

Telah selesai melaksanakan penelitian dengan Judul "**Implementasi UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah guna mendukung Pelayanan di UPT PPD Surabaya Selatan**" pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Surabaya Selatan.

Demikian Surat Keterangan ini saya buat dengan sesungguhnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 12 Juni 2023



**GALUH ASTRIWULAN, S.E., M.M.**

Pembina

Nip. 19720626 199602 2 001

## 9. Kartu Bimbingan



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : • Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi  
• Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi  
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Clarissa Putri Gunawan  
 NBI : 1111900013  
 Program Studi : Administrasi Negara  
 Dosen Pembimbing I : Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si  
 Dosen Pembimbing II : Dida Rahmadanik, S.AP., MAP  
 Judul Skripsi : Implementasi Perda Surabaya Nomor 4 Tahun 2011 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah Guna Mendukung Pelayanan di UPT PPD Surabaya Selatan

| No | Tanggal      | Saran/Perbaikan              | Pembimbing         |                |
|----|--------------|------------------------------|--------------------|----------------|
|    |              |                              | Paraf Dospem 1     | Paraf Dospem 2 |
| 1  | 23/2023<br>2 | Perbaiki LBM                 |                    | f.             |
| 2  | 27/2023<br>2 | Konsul Bab I s/d Bab III     | <i>[Signature]</i> |                |
| 3  | 9/2023<br>3  | ACC Bab 1 & 2                |                    | f.             |
| 4  |              | Bab I ACC, Bab III ACC       | <i>[Signature]</i> |                |
| C  |              | Bab II perbaiki urutan teori | <i>[Signature]</i> |                |
| 6  | 4/2023<br>4  | Bab III (Bimbingan online)   |                    | f.             |
| 7  | 2/2023<br>5  | Revisi Pedoman wawancara     |                    | f.             |



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi  
♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi  
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisp@untag-sby.ac.id

| No | Tanggal       | Saran/Perbaikan                                 | Pembimbing     |                |
|----|---------------|---|----------------|----------------|
|    |               |   | Paraf Dospem 1 | Paraf Dospem 2 |
| 8  | 16/2023<br>/5 | ACC Turun Lapangan                              |                | f.             |
| 9  | 29/2023<br>/5 | Revisi Bab 4                                    |                | f.             |
| 10 | 29/23<br>/5   | Bab IV lengkapi data<br>diwawancara & observasi |                |                |
| 11 | 31/23<br>/5   | Bab IV-V ACC                                    |                |                |
| 12 | 8/23<br>/6    | ACC, daftar ujian.                              |                | f.             |
|    |               |   |                |                |
|    |               |   |                |                |
|    |               |   |                |                |
|    |               |   |                |                |

Catatan:

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal : 8 Juni 2023

Dosen Pembimbing I,

(.....)

Dosen Pembimbing II,

  
(Dida Rahmadani, M.A.P.)

## 10. Lembar Persetujuan

### 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 7 Juni 2023

Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing I



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

NPP. 2011096043

Dosen Pembimbing II



Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP

NPP. 20110160733



## 11. Lembar Revisi Ujian Skripsi

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

### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Clarissa Putri Gunawan

NIM : 1111900013

Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

1. Perbaiki sesuai saran<sup>2</sup> penguji.
2. Lampiran jurnal tdk perlu.

Surabaya, .....  
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji 1,



Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

**LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI**

Nama : Clarissa Putri Gunawan

NIM : 1111900013

Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023


Catatan Perbaikan:

- Ringkasan → Abstrak. → Yang, Indikator.  
Kurang menguraikan.
- Kata pengantar → Revisi, DR. → DR.
- ~~Bab I~~ → Metode
- Tabel 1.1 = penulisan terdulu → 19/2023
- penulisan tera = 2.33 tabel ke-1 (17)
- 2.79 TER. ke-1 (16)
- Bab III = Wawancara → penulisan wawancara (karena)
- Bab IV = Kesimpulan (harus jelas)

23/6-2023

Surabaya, .....  
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji 1,

()

(  
M. Kurniawan)

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.



### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Clarissa Putri Gunawan

NIM : 1111900013

Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023


Catatan Perbaikan:

- ① Jangan membuat singkatan ketika belum dijelaskan sebelumnya
- ② Fokus implementasi Meter 2 Horn / Edward III
- ③ Keterangan gambar dan sumber belum ada di setiap gambar
- ④ Jangan pakai istilah variabel (halaman 20)
- ⑤ Cek mendelanya.
- ⑥ Cek daftar pustaka di artikel (maka hanya 2 sga.
- ⑦ Saran disesuaikan dg fokus penelitian.
- ⑧ Kata / kalimat asing di miringkan.

Surabaya, 21-06-2023  
Persetujuan Dosen Penguji 3 Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji 3,

  
( Anggraeny P )

  
( Anggraeny P )

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

## 12. Surat Keterangan Turnitin Skripsi

---



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**  
**LABORATORIUM OTONOMI DAERAH**  
Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

---

### SURAT KETERANGAN

Nomor: 245/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Clarissa Putri Gunawan

NBI : 1111900013

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 07 Juni 2023

Kepala Lab. Otoda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

## 13. Surat Keterangan LOA



COMMUNITY OF RESEARCH LABORATORY SURABAYA  
DEPARTEMEN PENERBITAN  
**PRAJA Observer: JURNAL PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK**  
e-ISSN: 2797-0469, Jl. Nginden Intan Timur XV. No. 11 Surabaya, Indonesia  
<https://www.aksiologi.org/index.php/praja/index>; e-mail: [prajajurnal@gmail.com](mailto:prajajurnal@gmail.com)



**PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik**

**3/06/2023/#1108**

**L.o.A**

**13/06/2023**

Kepada

**CLARISSA PUTRI GUNAWAN**

[clarissaputrigunawan@gmail.com](mailto:clarissaputrigunawan@gmail.com);

**ACHLUDDIN IBNU ROCHIM**

[didin@untag-sby.ac.id](mailto:didin@untag-sby.ac.id);

**DIDA RAHMADANIK**

[didarahma@untag-sby.ac.id](mailto:didarahma@untag-sby.ac.id);

Di

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

**INDONESIA**

Sehubungan dengan naskah artikel ilmiah yang saudara kirimkan ke redaksi jurnal PRAJA Observer, maka dengan ini redaksi informasikan bahwa naskah anda telah diproses untuk publikasi di Jurnal PRAJA Observer. Redaksi sangat mengapresiasi kontribusi naskah anda ke jurnal PRAJA Observer. Dan redaksi telah mengambil keputusan mengenai pengajuan naskah berjudul: **IMPLEMENTASI UU NO 28 TAHUN 2009 TENTANG PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH GUNA Mendukung Pelayanan di UPT PPD SURABAYA SELATAN**, yang diterbitkan pada bulan Nopember Tahun 2023: Volume 3, No. 06 (2023).

Dengan keputusan redaksi adalah: "DITERIMA"

Hormat kami,

---

Editor in Chief,

**Kusnan**

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

<https://aksiologi.org/index.php/praja/index>



#### **14. Artikel Ilmiah**

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

Clarissa Putri Gunawan  
Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
clarissaputrigunawan@gmail.com

Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si  
Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
didin@untag-sby.ac.id

Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP  
Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
didarahma@untag-sby.ac.id

#### **ABSTRAK**

Implementasi kebijakan Undang – Undang No 28 Tahun 2009 yang menjadi patokan dari pelayanan pajak daerah dan retribusi daerah di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui 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 dari Van Meter dan Van Horn yang terdiri dari 6 indikator. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Adapun Teknik pengambilan data di dapatkan dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi. Hasil yang dihasilkan adalah implementasi UU No 28 Tahun 2009 telah diterapkan dengan baik di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Selatan dapat dilihat dari indikator – indikator yang telah terpenuhi.

Kata kunci: Implementasi, Pajak, Peraturan

## ABSTRACT

The implementation of Law No. 28 of 2009 is the benchmark for regional tax and regional retribution services at the UPT Regional Revenue Management Office, South Surabaya. The purpose of this research is to find out 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 Van Meter Van Horn's theory, namely policy standards and targets, resources, inter-organizational relations, characteristics of implementing agents, social, political and economic conditions, dispositions. This research method uses descriptive qualitative research. The data collection techniques obtained by observation, interviews and documentation. The results obtained are that the implementation of Law No. 28 of 2009 has been well implemented in the South Regional Revenue Management UPT Office, which can be seen from the indicators that have been fulfilled.

Keywords : Implementation, Taxes, Regulations

## A. PENDAHULUAN

Pajak adalah salah satu sumber pemasukan untuk negara, menjadi sumber utama pendapatan Negara karena dianggap bermanfaat bagi keberlangsungan berkembangnya Negara. Dengan warga membayar pajak kepada Negara akan bisa berpartisipasi dalam mengembangkan Negara. Dengan membayar pajak juga dapat meningkatkan perekonomian Negara dan juga rakyatnya. Pembayaran pajak juga bisa menyeimbangkan pendapatan warga Negara. Tidak hanya pemerintah yang menjadi penggerak dalam pembayaran pajak, namun juga masyarakat juga harus ikut serta berperan dan berpartisipasi karena bangsa tidak akan maju jika tidak ada warga negaranya yang mendukung. Pajak juga harus dipungut tanpa membebani masyarakat dan harus adil baik dalam pelaksanaan maupun pemungutannya. Pajak daerah ialah yang dipungut dan dikelola oleh Pemerintah. Kemudian hasil dari pajak jenis ini digunakan untuk membiayai belanja pemerintah daerah.

Pemerintahan dibentuk untuk melayani segenap warga negaranya serta menciptakan kondisi yang lebih baik kepada masyarakat dalam mengembangkan kemampuan dan kreatifitas demi kemakmuran bersama. Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi dapat menjadi perhatian masyarakat dalam memenuhi hak dan kewajibannya. Maka dari itu pencapaian pelayanan yang baik dan optimal juga di gantungkan kepada pemerintahan. Pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap warga terus diperbaiki dengan seiring meningkatnya tuntutan masyarakat. Inovasi terus dikembangkan dalam melayani

publik, dimana perubahan tersebut diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat. Kendala- kendala yang ada pada pelayanan menjadikan munculnya inovasi tersebut. Maka dari itu kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama bagi pelakasa pelayanan publik. Salah satu instansi pemerintah yang menerapkan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat adalah UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan. Tujuan pembentukan kantor Unit Pelaksana Teknik Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan adalah guna meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) untuk memenuhi diselenggarakannya pembangunan daerah, Terwujudnya pemungutan pajak yang transparan, akuntabel dan aspiratif., Tersedianya sarana dan prasarana, Meningkatkan sumber pendapatan.

Dengan adanya pemungutan peraturan yang tertera dalam UU No 28 Tahun 2009. Melalui Undang – Undang diatas diharapkan dapat memperbaiki pelayanan untuk masyarakat dan menjadikan independensi daerah. Sesudah diterbitkan nya perubahan peraturan pajak daerah yang cukup drastis yang mempengaruhi antara hubungan satu darinya adalah tentang pungutan pajak yang sebelumnya menjadi pungutan pusat kini menjadi pungutan daerah. Berlakunya kebijakan tersebut menjadikan lebih jelas bagi daerah dalam hal pemungutan pajak, Namun daerah tidak semena-mena dalam melakukan pemungutan pajak akan tetapi sebagaimana yang telah ditentukan.

Pemberlakuan peraturan tersebut membawa keterlibatan bagi daerah. Beberapa hal yang terlihat dalam peraturan tersebut adalah jenis pajak yang dipungut dan prosedur hukum pemungutan. Pemerintah harus membuat pencatatan tentang peraturan daerah berkaitan dengan dasar hukum pemugutan pajak daerah. (Soares, 2013).

UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan yakni unsur pelaksana teknis operasional atau kegiatan teknis penunjang. Dipimpin oleh seorang kepala UPT yang bertanggung jawab kepada kepala dinas. UPT PPD, Unit Pelaksanaan Pendapatan Daerah adalah unit pelaksanaan teknis yang melaksanakan tugas menghimpun pendapatan daerah. Bapenda sendiri bertugas membantu gubernur dalam melaksanakan kewenangan desentralisasi pada bidang pendapatan daerah sesuai dengan kebijakan yang telah diatur.

Adapun pajak yang diatur oleh Bapenda Jatim meliputi pajak provinsi yaitu Pajak kendaraan bermotor, Bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar, pajak air permukaan, pajak hotel, pajak restoran, pajak bangunan.

Adapun permasalahan yang ada di Kantor Unit Pelaksana Teknik Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan adalah apa yang menjadikan masyarakat Surabaya Selatan susah dalam membayar pajak, dari hal tersebut apakah

pengimplementasian pajak yang dilakukan Unit Pelaksana Teknik Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan belum sesuai dengan SOP yang ada atau karena faktor perorangan dari para staff Unit Pelaksana Teknik Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan kurang dalam melaksanakan pelayanan publik seperti kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat. dan implementasi pelayanan yang kurang baik terhadap masyarakat menjadikan masyarakat malas untuk membayar pajak.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

Kebijakan publik menurut William Dunn adalah suatu rangkaian pilihan yang berhubungan, dibuat oleh Lembaga atau pemerintah pada bidang yang menyangkut tugas pemerintahan. (Pasalong, 2014).

## C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif ialah langkah responsif objektif tentang gejala yang ada di dalam masalah yang diteliti. Sehingga memusatkan pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang.

Penggunaan metode kualitatif bertujuan agar peneliti dapat mengobservasi lebih detail dan terperinci dilakukan melalui pendekatan secara langsung dengan obyek yang akan diteliti. Hal itu didukung melalui beberapa hal yang akan dilakukan peneliti dengan mendeskripsikan yang diamati. Penelitian ini mewajibkan peneliti untuk melakukan pendekatan kepada Kepala Seksi pendataan dan juga para staff yang bekerja untuk menemukan jawaban dari pertanyaan yang diberikan oleh peneliti.

Penelitian dilakukan di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan. Lokasi peneliti merupakan tempat peneliti menggali informasi dan menggali data. Alasan penulis meneliti ini karena untuk mengkaji lebih dalam tentang sistem pajak yang ada di UPT PPD Surabaya Selatan dalam melayani masyarakat akan pembayaran wajib pajak. pada penelitian ini peneliti menggunakan acuan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Van Meter Van Horn yang memiliki 6 indikator. Yang dimana itu dapat mengukur apakah implementasi UU No 28 Tahun 2009 sudah terlaksana dengan baik atau belum. Penelitian ini menggunakan Teknik analisis data model interaktif yang dipopulerkan oleh Miles, Huberman (2014).

## D. PEMBAHASAN

### 1. Standar dan sasaran kebijakan

Standar dan Sasaran Kebijakan dapat dipahami sebagai faktor keberhasilan dalam implementasi kebijakan. Bahwa dalam hal ini dengan hasil wawancara dari Kepala Seksi Pendataan dan juga staff bagian pendataan menyatakan bahwa sasaran

kebijakan dapat dilihat dari tercapainya target yang ada. baik target dari Lembaga ataupun target perserorangan yang diperuntukkan kepada pegawai. Ada 2 target, yang pertama target lembaga yang dilihat di money pad lalu yang kedua adalah target perseorangan pegawai yang di hasilkan dari dinas luar pajak PKB, BBNKB, PAP, RJU, PBBKB.

Kemudian hasil dari wawancara Bersama masyarakat yang diambil di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan bahwa Standar keberhasilan kebijakan menyatakan bahwa aspek standar, dan sasaran kebijakan, memiliki hasil cenderung baik. Baik dari segi tercapainya target dan sesuai dengan SOP yang ada dan juga dalam hal pelayanan yang baik.

Dengan demikian maka yang dimaksud sesuai standar dan sasaran kebijakan ialah tercapainya target yang telah di tentukan, baik target lembaga dan perorangan. dengan tercapainya target – target tersebut membuktikan bahwa kebijakan yang ada telah tepat sasaran dan sesuai dengan standar.

## 2. Sumber daya

Dapat dipahami sebagai salah satu faktor keberhasilan dalam implementasi kebijakan. Bahwa dalam hal ini dengan hasil wawancara dari Kepala Seksi Pendataan dan juga staff bagian pendataan menyatakan bahwa sumber daya dapat dilihat dari kesiapan pegawai dalam melakukan implementasi peraturan Undang - Undang. dan melaksanakan isi peraturan dengan baik sesuai prosedur yang ada dan juga dapat dilihat dari tugas masing – masing perbagian. Dengan dilihat dari perbagian dapat mengerti apakah kinerja yang dihasilkan sudah sesuai atau belum. Bagian – bagian dari Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan dapat dilihat di struktur organisasi.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan menyatakan bahwa aspek sumber daya memiliki hasil cenderung baik dari sumber daya manusia maupun fasilitas yang telah disediakan.

## 3. Hubungan antar organisasi

aspek ini dapat dipahami sebagai faktor keberhasilan dalam implementasi kebijakan. Bahwa dalam hal ini dengan hasil wawancara dari Kepala Seksi Pendataan dan juga staff bagian pendataan menyatakan bahwa terdapat beberapa hubungan antar organisasi yang terlibat guna mendukung pelayanan sesuai dengan implementasi Undang – Undang No 28 Tahun 2009. Stakeholder yang terlibat yakni bagian pendataan dan penetapan, Penagihan dan Pembayaran, Tata Usaha, Layanan SAMSAT Induk, Payment Point UPT, SAMSAT Keliling, Drive Thru, SAMSAT Corner.



Lalu hasil dari wawancara Bersama masyarakat menyatakan bahwa komunikasi yang terjalin antara masyarakat dengan implementator sudah terbilang baik namun ada beberapa yang tidak dimengerti oleh masyarakat dan perlu diperbaiki

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang ada pada Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan sudah terlaksanakan dengan baik dan sesuai dengan masing-masing bagian nya. seperti hal nya di bagian pendataan, penagihan, dan tata usaha sudah terjalin komunikasi yang baik sehingga tercipta hasil kerja yang sesuai dengan isi kebijakan. Selanjutnya. Wawancara dari masyarakat mengatakan bahwa komunikasi antar implementator dengan masyarakat sudah cukup namun masih ada yang sedikit tidak dimengerti masyarakat. Dari pernyataan informan yang ada diatas menjelaskan bahwa sumber daya yang ada di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan sudah baik. Namun ada beberapa komunikasi antar masyarakat yang masih perlu di tingkatkan kembali.

#### 4. Karakteristik Agen Pelaksana

Dapat dipahami sebagai faktor keberhasilan dalam implementasi kebijakan. Bahwa dalam hal ini dengan hasil wawancara dari Kepala Seksi Pendataan dan juga staff bagian pendataan menyatakan bahwa pelaksanan pajak yang ada di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan adalah dengan menggunakan beberapa layanan yang tersedia seperti Layanan SAMSAT Induk, Payment Point UPT, SAMSAT Keliling, Drive Thru, SAMSAT Corner, lalu para pegawai juga di haruskan dinas luar yang menghasilkan tercapainya target.

Selanjutnya hasil wawancara yang diperoleh dari masyarakat di simpulkan bahwa pengimplementasian Undang – Undang No 28 Tahun 2009 dirasa sudah cukup tercapai karena masyarakat sudah merasa puas.

#### 5. Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi

aspek ini dapat dipahami sebagai faktor keberhasilan dalam implementasi kebijakan. Bahwa dalam hal ini dengan hasil wawancara dari Kepala Seksi Pendataan dan juga staff bagian pendataan menyatakan bahwa tanggapan publik baik terhadap wajib pajak ini terlebih ketika ada pemutihan.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat mengatakan bahwa bahwa program pemutihan cukup membantu dalam hal membayar pajak. Maka disini terbukti dengan adanya program pemutihan dapat membantu masyarakat dalam pembayaran wajib pajak.

#### 6. Disposisi

Disposisi dapat dipahami sebagai salah satu faktor keberhasilan dalam implementasi kebijakan. Bahwa dalam hal ini dengan hasil wawancara dari Kepala Seksi Pendataan dan juga staff bagian pendataan menyatakan bahwa disposisi yang

ada di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan adalah dapat dilihat dari para staff UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan yang memahami isi dari kebijakan yang diberlakukan guna mengimplementasikan kebijakan dengan baik.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat yang mengatakan bahwa staff melakukan pelayanan dengan cekatan dan tidak berbelit. dengan cara itu dapat dilihat bahwa staff UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik.

#### D. KESIMPULAN

Menurut hasil keseluruhan penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai implementasi UU No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di Kantor UPT PPD Surabaya Selatan dengan menggunakan teori Van Meter Van Horn yang memiliki 6 indikator dalam mengukur keberhasilan implementasi kebijakan yaitu

standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, hubungan antar organisasi, karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial, politik dan ekonomi, disposisi. Dengan demikian peneliti menarik kesimpulan dalam mengukur keberhasilan implementasi UU No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan sesuai dengan indikator yang ada sudah terlaksana dengan cukup baik namun ada beberapa yang perlu untuk diperbaiki kembali agar mendapatkan hasil yang memuaskan.

Pada indikator pertama yaitu standar dan sasaran kebijakan telah dilaksanakan dengan baik hal itu dilihat dari tercapainya target yang telah di tentukan. Indikator kedua adalah sumber daya, sumber daya dilaksanakan dengan baik dapat dilihat dari kesiapan pegawai dalam melakukan implementasi peraturan Undang – Undang, Keberhasilan sumber daya dapat dilihat dari masyarakat merasa puas akan kesiapan pegawai dalam hal melayani sehingga masyarakat tidak dirugikan dalam hal waktu. Indikator ketiga adalah Hubungan antar organisasi telah dilaksanakan dengan baik hal itu dilihat dari terciptanya pelayanan yang baik karena para pegawai memahami apa yang seharusnya menjadi tugas masing-masing. Namun masih ada kekurangan yang terjadi antar komunikasi dengan masyarakat dan hal itu terus diperbaiki oleh implementator. Indikator keempat adalah Karakteristik agen pelaksana. Dalam hasil wawancara dengan masyarakat menyatakan bahwa pengimplementasian Undang – Undang No 28 Tahun 2009 dirasa sudah cukup tercapai karena masyarakat sudah merasa puas. Indikator kelima adalah Kondisi sosial, politik dan ekonomi. Telah terlaksana dengan baik dapat dilihat dari tanggapan publik yang baik dalam adanya wajib pajak ini. Terlebih ketika diadakannya program pemutihan menjadikan antusias publik pun

meningkat karena setiap ada pemutihan dapat meringankan beban masyarakat dalam pembayaran pajak. Indikator keenam adalah Disposisi, telah dilaksanakan dengan baik hal itu dilihat dari terciptanya pelayanan yang baik karena kepuasan masyarakat. Namun masih ada kekurangan perlu diperbaiki oleh implementator. Dengan ini peneliti dapat menyimpulkan bahwa Implementasi UU No 28 Tahun 2009 sudah berhasil diterapkan dengan baik dengan beberapa perbaikan di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan dalam melakukan pelayanan publik terhadap masyarakat Surabaya Selatan yang akan membayar wajib pajak.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Pasalong, H. (2014). gabungan Teori Administrasi. In Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents.
- Soares, A. P. (2013). Implikasi Berlakunyaundang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Bagi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

## 15. Lembar Turnitin Artikel

