

**Analisi Kinerja Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan
Pendapatan Daerah Dalam Meningkatkan Perolehan Pajak
Kendaraan Bermotor Di Surabaya Utara**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

Yunita Aliana Pratiwi

1112100016

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
TAHUN 2025**

Analisis Kinerja Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Kendaraan Bermotor Di Surabaya Utara

SKRIPSI

Dijjukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

Yunita Aliana Pratiwi

1112100016

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

TAHUN 2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yunita Alyana Pratiwi


NBI : 1112100016

Judul : Analisis Kinerja Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan
Pendapatan Daerah Dalam Meningkatkan
Perolehan Pajak Kendaraan Bermotor Di Surabaya
Utara

Surabaya, 10 Juli 2025

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

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing 1



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP
NPP. 20120.87.0103



Anggareny Puspaningtyas, S.AP., M.AP
NPP. 20110170735


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 7 Juli 2025

Dewan Penguji:

1. **Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP** ()
Ketua

2. **Muhammad Roisul Basyar, S.AP, M.KP** ()
Anggota

3. **Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si** ()
Anggota

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


Dr. Dra. Ayu Maduwiharti, MP
NPP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yunita Alyana P
NIM : 1112100016
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Kendaraan Bermotor Di Surabaya Utara

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 sadar-sadarnya. Apabila ternyata didalam 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, 03 Juli 2025



Yunita Alyana P



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)

**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 : Yunita Alyana Pratiwi
NBI/ NPM : 1112100016
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi

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

“Analisis Kinerja Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Kendaraan Bermotor di Surabaya Utara”

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (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 : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 7 juli 2025

Yang Menyatakan,



(Yunita Alyana Pratiwi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Karya sederhana ini kupersembahkan untuk :

Kedua orang tua saya,

Orang tercinta ayah Soenarto dan ibu Suharmiati terima kasih telah memberikan cinta, doa, dukungan, dan pengorbanan yang tiada henti. Mereka menjadikan motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah mengantarkan saya sampai ditempat ini, saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk ayah dan ibu tercinta.

Keluarga Besar saya,

Terima kasih atas doa, dan dukungan yang tiada henti. Kalian adalah sumber kekuatan dan inspirasi saya dalam menyelesaikan karya ini.

Dosen Pembimbing,

yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan arahan dengan penuh kesabaran, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Serta untuk diri saya sendiri,

Yunita Alyana Pratiwi karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri walaupun banyak tekanan dari luar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan karya ini.

Sahabat-sahabat dan teman seperjuangan,

yang senantiasa memberi dukungan, semangat, tawa, dan kenangan selama masa perkuliahan. Dalam setiap suka maupun duka yang menyertai proses penyusunan karya ini.

Semoga karya sederhana ini dapat menjadi awal dari langkah-langkah besar ke depannya.

RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Yunita Alyana Pratiwi
Tempat Tanggal Lahir : Kediri. 08 Juni 2003
Alamat Tempat Tinggal : Jl. Kampung Malang Tengah 1/29 Surabaya
Nomor Telepon/Handphone : 082229810523
Email : Yunitaalyana06@gmail.com
Riwayat Pendidikan : SDN KEDUNGDORO V SURABAYA
: SMP GIKI 2 SURABAYA
: SMK GIKI 1 SURABAYA
Riwayat Pekerjaan : -
Pengalaman Magang :

- Pelayanan dan Pendataan di Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Utara Tahun 2024

RINGKASAN

Yunita Aliana Pratiwi, 2025, **Analisis Kinerja Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Kendaraan Bermotor Di Surabaya Utara**

Pembangunan daerah yang berkelanjutan dan merata menjadi tujuan utama dari pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia. Dalam rangka mewujudkan pembangunan tersebut, daerah dituntut untuk mampu menggali dan mengelola sumber pendapatan secara optimal guna membiayai kebutuhan masyarakat. Dalam upaya mendukung kemudahan berusaha dan meningkatkan pelayanan di tingkat daerah, pemerintah menetapkan Undang-Undang No. 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Undang-undang ini menegaskan bahwa pajak daerah dan retribusi daerah memiliki peran yang sangat krusial sebagai sumber utama pemasukan bagi pemerintah daerah, yang digunakan untuk mendukung berbagai aktivitas dan pelayanan dalam menjalankan roda pemerintahan. Pajak daerah sendiri diartikan sebagai kontribusi wajib yang harus dibayarkan oleh individu maupun badan usaha kepada pemerintah daerah. Meskipun tidak memberikan imbalan langsung kepada pembayar pajak, kontribusi ini bersifat memaksa sesuai ketentuan hukum dan digunakan sepenuhnya untuk kepentingan dan kesejahteraan masyarakat di daerah tersebut. Dengan demikian, kinerja UPT dalam mengelola Pajak Kendaraan Bermotor tidak hanya mempengaruhi komponen penerimaan tetapi juga faktor yang lebih umum seperti kesejahteraan masyarakat dan pertumbuhan daerah.

Kata Kunci: Analisis Kinerja, Teknik Pengelolaan Pendapatan Daerah, Kota Surabaya

SUMMARY

Yunita Aliana Pratiwi, 2025, **Performance Analysis of the Technical Implementation Unit for Regional Revenue Management in Increasing Motor Vehicle Tax Collection in North Surabaya.**

Sustainable and equitable regional development is the main goal of implementing regional autonomy in Indonesia. In order to realize this development, regions are required to be able to explore and manage sources of income optimally to finance community needs. In an effort to support ease of doing business and improve services at the regional level, the government has established Law No. 35 of 2023 concerning General Provisions for Regional Taxes and Regional Levies. This law emphasizes that regional taxes and regional levies have a very crucial role as the main source of income for regional governments, which are used to support various activities and services in running the wheels of government. Regional taxes themselves are interpreted as mandatory contributions that must be paid by individuals and business entities to the regional government. Although it does not provide direct compensation to taxpayers, this contribution is mandatory according to legal provisions and is used entirely for the interests and welfare of the community in the region. Thus, the performance of the UPT in managing Motor Vehicle Tax not only affects the revenue component but also more general factors such as community welfare and regional growth.

Keywords: Performance Analysis, Regional Revenue Management Techniques, Surabaya City

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, petunjuk, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Kinerja Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Kendaraan Bermotor Di Surabaya Utara”** Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Skripsi ini merupakan bagian dari tanggung jawab akademik penulis serta bentuk kontribusi sederhana dalam memperluas wawasan dan pengembangan ilmu pengetahuan dalam meningkatkan pajak kendaraan bermotor. Dalam proses penyusunannya, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan, dukungan, serta arahan dari berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA selaku rector Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Yusuf Hariyoko, S.AP, M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan Dosen Pembimbing Dua yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberika kritik, saran, dan pengarahan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Almarhum Dr. Djoko Widodo, MS selaku dosen pembimbing satu, yang semasa hidupnya telah memberikan bimbingan, ilmu, dan arahan yang berarti dalam proses penyusunan tugas akhir ini. Meskipun beliau telah berpulang, segala ilmu dan semangat yang ditanamkan akan terus menjadikan pijakan dan inspirasi bagi penulis. Semoga Allah SWT memberikan tempat terbaik di sisi-Nya dan membalas segala amal beliau. Aminn.
5. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP, M.AP selaku Dosen Pembimbing Satu yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran, dan pengarahan kepada penulis dalam

proses penulisan skripsi ini.

6. Seluruh dosen pengajar dan staff program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama saya menempuh Pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Ayah tercinta dan panutanku yaitu bapak Soenarto, terima kasih sudah berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang hanya tamatan SMA yang bermimpi duduk dibangku perkuliahan tapi tidak selesai sampai tamat. Namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi penulis, dan memberi dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
8. Pintu surgaku ibunda tercinta yaitu ibu Suharmiati yang telah melahirkan, memberikan kasih sayang dan cinta kepada penulis, serta selalu memberi tempat berpulang paling ternyaman bagi penulis. Terima kasih untuk yang beliau panjatkan selama ini sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
9. Adik saya, Septian Dwi Putra, atas segala dukungan dan kasih sayangnya yang tak pernah surut.
10. Keluarga besar peneliti yang sangat banyak sehingga peneliti tidak bisa sebutkan satu-satu. Terimakasih atas doa yang telah diberikan sehingga peneliti mampu bertahan dan menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat dan teman tersayang saya, yang telah memberikan dukungan kepada saya. Dari tawa hingga dukungan di masa sulit, selalu menjadi pendengar terbaik, dan memberikan semangat serta doa terbaik.
12. Sahabat-sahabat terdekat saya selama masa perkuliahan Sapto, Vani, Farsya (Pasukan Ghibah), serta seluruh rekan seperjuangan yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang telah kita bagi dalam perjuangan meraih gelar sarjana ini.
13. Kepada diriku sendiri, Yunita, terima kasih telah berani mengambil langkah pertama, tetap teguh di tengah badai, dan ikhlas melepaskan hal-hal yang tak lagi sejalan. Gelar yang telah diperjuangkan selama 4 Tahun ini dan kini menjadi kenyataan setelah melalui perjuangan yang panjang. Penulis bersyukur atas pencapaian yang telah diselesaikan.
14. Semua pihak yang membantu saya dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu, Terimakasih atas semua doa dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya ini di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang berguna, khususnya bagi mahasiswa atau pihak lain yang memiliki minat dalam bidang yang sama.

Surabaya, 3 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|--------------|
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI..... | ii |
| TANDA PENGESAHAN SKRIPSI..... | iii |
| SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS | iv |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS..... | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vi |
| RIWAYAT HIDUP | vii |
| RINGKASAN | viii |
| SUMMARY | ix |
| KATA PENGANTAR..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR TABEL..... | xvi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| BAB II | 9 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 9 |
| 2.2 Landasan Teori..... | 17 |
| 2.2.1 Konsep Administrasi Publik..... | 17 |
| 2.2.2 Teori Manajemen Publik..... | 18 |
| 2.2.3 Teori Kinerja | 18 |
| 2.2.4 Teori Kinerja Organisasi | 20 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.5 Teori Pengukuran Kinerja | 20 |
| 2.3 Kerangka Konseptual | 24 |
| BAB III | 25 |
| METODE PENELITIAN | 25 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 25 |
| 3.2 Fokus Penelitian | 25 |
| 3.3 Lokasi Penelitian | 25 |
| 3.4 Sumber Data | 26 |
| 3.5 Pengumpulan Data..... | 26 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 27 |
| BAB IV | 29 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 29 |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 29 |
| 4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian | 29 |
| 4.2 Penyajian Data..... | 31 |
| 4.2.1 Produktivitas | 31 |
| 4.2.2 Kualitas Pelayanan | 38 |
| 4.2.3 Responsivitas | 41 |
| 4.2.4 Reponsibilitas | 45 |
| 4.2.5 Akuntabilitas..... | 49 |
| 4.3 Pembahasan | 53 |
| 4.3.1 Produktivitas | 53 |
| 4.3.2 Kualitas Pelayanan | 54 |
| 4.3.3 Responsivitas | 55 |
| 4.3.4 Responsibilitas..... | 56 |
| 4.3.5 Akuntabilitas..... | 58 |
| BAB V | 63 |
| PENUTUP | 63 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 63 |
| 5.2 Saran | 64 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA | 67 |
| LAMPIRAN..... | 71 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Jumlah Data Kendaraan Bermotor Kota Surabaya Tahun 2021 Sampai Tahun 2024..... | 3 |
| Tabel 1. 2 Target Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Tahun 2022-2026..... | 4 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... | 9 |
| Tabel 3. 1 Sumber Informan..... | 27 |
| Tabel 4. 1 Data Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Utara | 32 |
| Tabel 4. 2 Target Capaian PAD Tahun 2022-2024 | 33 |
| Tabel 4. 3 Struktur Tabel IKM Per Bulan Tahun 2025 | 41 |
| Tabel 4. 4 Pemetaan Hasil Penelitian | 59 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual | 24 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Utara..... | 30 |
| Gambar 4. 2 Sosialisasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Jawa Timur UPT PPD Surabaya Utara (28 Mei 2024) | 37 |
| Gambar 4. 3 Poster Layanan Jemput Bola Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor | 45 |
| Gambar 4. 4 Alur Pelayanan Samsat..... | 48 |
| Gambar 4. 5 Website Informasi Terkait Pajak Kendaraan Bermotor | 50 |
| Gambar 4. 6 Informasi tentang libur dan cuti Bersama pada media sosial | 52 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Pedoman Wawancara Penelitian Skripsi..... | 71 |
| Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara | 75 |
| Lampiran 3 Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 1 | 77 |
| Lampiran 4 Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 2 | 78 |
| Lampiran 5 Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 3 | 79 |
| Lampiran 6 Surat Perijinan Observasi Instansi Perguruan Tinggi | 80 |
| Lampiran 7 Surat Perijinan Observasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur | 81 |
| Lampiran 8 Kartu Bimbingan Skripsi | 82 |
| Lampiran 9 Hasil Turnitin | 84 |
| Lampiran 10 Hasil Turnitin | 85 |
| Lampiran 11 Acceptance Publikasi Jurnal | 86 |
| Lampiran 12 Jurnal..... | 87 |