

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBAYARAN  
PAJAK BUMI BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)  
MELALUI PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI PBB *ONLINE* DAN  
CETAK TAGIHAN *ONLINE* BERDASARKAN UNDANG-UNDANG  
NOMOR 25 TAHUN 2009 DI KABUPATEN SITUBONDO**

**Skripsi**



**UMY**

UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA

Unggul & Islami

**Disusun Oleh:**

**Fadilah Auliya'ur Rakhman**

**NIM. 20200610431**

**Fakultas Hukum**

**Program Studi Hukum**

**Rumpun Hukum Administrasi Negara**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Fadilah Auliya'ur Rakhman

NIM : 20200610431

Judul Skripsi : **PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBAYARAN PAJAK BUMI BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2) MELALUI PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI PBB ONLINE DAN CETAK TAGIHAN ONLINE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 DI KABUPATEN SITUBONDO**

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 4 Desember 2023

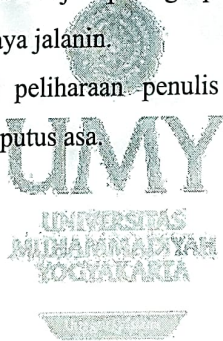
  
  
TEL. 20  
METERAI  
TEMBEL  
  
16662ALX037604532  
Fadilah Auliya'ur Rakhman  
NIM. 20200610431

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirabbal'amin*

Dengan mengucap rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT, terima kasih atas segala nikmat yang berupa kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, ku persembahkan untuk mereka yang sangat saya cintai:

1. Segala puji bagi Allah SWT atas semua berkah, rahmat, dan bimbingan-Nya selama proses penulisan skripsi ini.
2. Kepada Kedua orang tua penulis, yang selalu memberikan dukungan dan perhatian pada penulis dan memberikan doa yang terbaik untuk kelancaran putranya dalam menyelesaikan pendidikan.
3. Kakak tercinta yang selalu menjadi pelengkap kebahagiaan dan penyemangat disetiap hari yang telah saya jalani.
4. Kepada Puspita kucing peliharaan penulis yang selalu menemani dan menghibur penulis disaat putus asa.



## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia dan kasih-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBAYARAN PAJAK BUMI BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2) MELALUI PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI PBB ONLINE DAN CETAK TAGIHAN ONLINE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 DI KABUPATEN SITUBONDO”**. Penulisan Hukum ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu Penulis sangat mengharapkan masukan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih diberikan kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P., IPM., ASEAN.Eng., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Prof. Iwan Satriawan, S.H., MCL., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Sunarno, S.H., M.Hum., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. Beni Hidayat, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Penulis mengucapkan terimakasih kepada beliau atas waktu yang telah beliau berikan dengan penuh kesabaran telah memberikan perhatian, arahan, serta memberikan masukan ketika bimbingan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

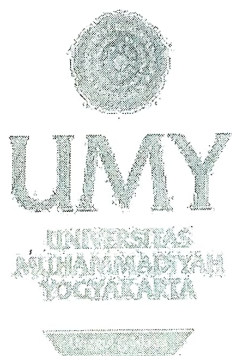
5. Kepada semua Dosen dan seluruh Staf serta Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan pengajaran, pendidikan, bimbingan, dan mengaplikasikan pengetahuannya dengan tulus dan ikhlas.
6. Kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda Zainul Rozikin dan Ibunda Rini Indraswari, yang merupakan orang tua yang luar biasa. Penulis mengucapkan terima kasih atas kasih sayang dan cinta tulus yang telah mereka berikan kepada penulis, serta semangat yang selalu diberikan kepada penulis. Hal ini membuat penulis merasa sangat bersyukur atas keberadaan keluarga yang luar biasa ini.
7. Kakakku tercinta, Alif Mahfira Ramadhan, yang paling berarti dan memotivasi di hidup saya.
8. Terima kasih kepada Putri Dwi Mauliana, yang telah memberikan dukungan, semangat, serta menjadi tempat bagi saya untuk berbagi kesulitan dan kebahagiaan selama proses penyusunan skripsi ini. Saya menghargai waktu dan doa yang senantiasa disertakan, serta segala kebaikan yang telah diberikan selama ini.
9. Kepada Muhammad Atha Hafiyyan selaku sahabat terimakasih atas support yang telah diberikan.
10. Terima kasih kepada teman-teman mahasiswa, terutama dari Program Studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan serta proses penyusunan skripsi ini.
11. Terakhir, kepada pemilik skripsi ini, yaitu Fadilah Auliya'ur Rakhman, saya ingin mengucapkan terima kasih atas segala upaya keras dan semangat yang telah ditunjukkan dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih karena tidak pernah menyerah dan tetap gigih menghadapi segala rintangan yang dihadapi selama proses ini. Saya juga berterima kasih atas keteguhan fisik dan mental yang telah menopang saya sampai saat ini. Saya merasa bangga akan pencapaian ini dan berharap dapat terus berkembang menjadi pribadi yang lebih baik di masa depan.

Akhir kata semoga Allah SWT memberkahi tulisan Penulis ini dan semoga tulisan ini bisa menjadi referensi yang bermanfaat untuk adik-adik Fakultas Hukum terutama Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih.  
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 17 Februari 2024



Fadilah Auliya'ur Rakhman  
NIM. 20200610431

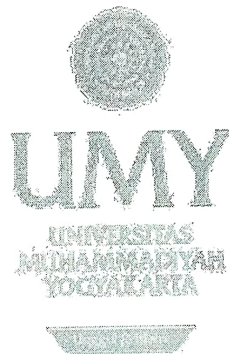




## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	14
A. Konsep Pelayanan Publik.....	14
B. Konsep <i>E-Government (Electonic Government)</i> .....	17
C. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) .....	18
D. Deskripsi Aplikasi PBB <i>Online</i> dan Cetak Tagihan <i>Online</i> .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	24
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Data Penelitian .....	24
C. Teknik Pengumpulan Data.....	26
D. Lokasi Penelitian.....	27
E. Responden .....	27
F. Analisis Data .....	27

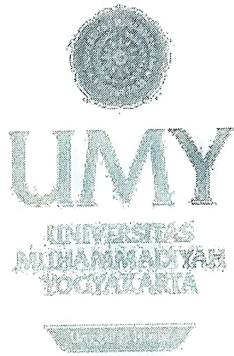
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>
A. Pelaksanaan Pelayanan PBB-P2 Melalui Penggunaan Sistem Informasi PBB <i>Online</i> dan Cetak Tagihan <i>Online</i> .....	28
B. Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam PBB-P2.....	68
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>72</b>
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>





**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1. Target dan Realisasi Pembayaran PBB-P2..... 68



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Surat Permohonan Pendampingan Pembayaran PBB-P2 dari Camat Panji. ....	32
Gambar 4.2. Jadwal Pelaksanaan Pelayanan PBB-P2 Di Kecamatan Panji .....	33
Gambar 4.3. Surat Permohonan pelayanan pembaruan PBB-P2 dari Lurah Mimbaan. ....	33
Gambar 4.4. Surat Permohonan pelayanan pembaruan PBB-P2 dari Camat Panarukan.....	34
Gambar 4.5. Surat Kepala Bapenda Kabupaten Situbondo perihal Pendampingan Pembayaran.....	35
Gambar 4.6. Surat Kepala Bapenda Kabupaten Situbondo perihal Jadwal Pelaksanaan Pelayanan Publik PBB-P2.....	36
Gambar 4.7. Surat Kepala Bapenda Kabupaten Situbondo perihal pendampingan pelayanan pembayaran PBB-P2 di wilayah Kecamatan Kendit. ....	37
Gambar 4.8. Pelayanan Keliling Pembayaran PBB-P2 di Kelurahan Mimbaan Kecamatan Panji.....	45
Gambar 4.9. Pelayanan Keliling Pembayaran PBB-P2 di RT.02 RW.10 Kelurahan Mimbaan Kecamatan Panji. ....	45
Gambar 4.10. Pembayaran PBB-P2 di Desa Curah Jeru Kecamatan Panji. ....	46
Gambar 4.11. Pelayanan keliling pembayaran PBB-P2 di wilayah kelurahan Mimbaan Kecamatan Panji. ....	46
Gambar 4.12. Pelayanan malam hari pembayaran PBB-P2 di alun alun Besuki..	47
Gambar 4.13. Halaman Cetak Tagihan <i>Online</i> . ....	48
Gambar 4.14. Menu Halaman Cetak Tagihan <i>Online</i> .....	49
Gambar 4.15. Menu Tampilan Belum Melakukan Pembayaran 2023.....	49
Gambar 4.16. Menu Tampilan Sudah Bayar.....	50
Gambar 4.17. Tampilan beranda aplikasi PBB online. ....	51
Gambar 4.18. Tampilan halaman modul monitoring wilayah. ....	52
Gambar 4.19. Menu daftar wajib pajak yang sudah membayar PBB-P2 secara <i>online</i> dan <i>realtime</i> .....	53

Gambar 4.20. Menu Daftar wajib pajak yang belum membayar PBB-P2 secara <i>online</i> dan <i>realtime</i> .....	53
Gambar 4.21. Menu realisasi pembayaran PBB-P2 per kecamatan.....	54
Gambar 4.22. Menu ketetapan PBB-P2 per kecamatan.....	54
Gambar 4.23. Menu realisasi piutang PBB-P2 per kecamatan. ....	55
Gambar 4.24. Menu rangking pelunasan pembayaran PBB-P2 per desa per kecamatan.....	55
Gambar 4.25. Modul PBB-P2 Verifikasi Mutasi. ....	56
Gambar 4.26. Modul Master Penilaian Tanah (Menu Kelas Bumi). ....	57
Gambar 4.27. Modul Master Penilaian Tanah (Menu Blok Tanah). ....	57
Gambar 4.28. Modul Monitoring.....	58
Gambar 4.29. Menu Tampilan Daftar Wajib Pajak yang sudah melakukan Pembayaran PBB P2 per Kecamatan Per Desa.....	59
Gambar 4.30. Menu Tampilan Daftar Wajib Pajak yang belum melakukan Pembayaran PBB-P2 per Kecamatan Per Desa. ....	60
Gambar 4.31. Menu Tampilan Realisasi Pembayaran PBB-P2 per Kecamatan Per Desa.....	60
Gambar 4.32. Menu Tampilan Daftar Piutang PBB-P2 berdasarkan Tahun Pajak. ....	61
Gambar 4.33. Menu Rekap Pelayanan PBB-P2 (Pendaftaran Objek Pajak Baru).61	
Gambar 4.34. Menu Rekap Pelayanan PBB-P2 (Pemecahan Objek Pajak PBB-P2). ....	62
Gambar 4.35. Menu Rekap Pelayanan PBB-P2 (Mutasi Objek Pajak PBB-P2). .	62
Gambar 4.36. Menu Rekap Pelayanan PBB-P2 (Perubahan Data Objek Pajak PBB-P2). ....	63
Gambar 4.37. Modul Monitoring Pelayanan Menu Monitoring. ....	64
Gambar 4.38. Modul Monitoring Pelayanan Menu <i>Tracking Loket</i> . ....	64
Gambar 4.39. Modul Penerimaan SPPT. ....	65
Gambar 4.40. Modul Penetapan Massal. ....	65
Gambar 4.41. Modul Penilaian Individu.....	66