MANAJEMEN PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN MELALUI ELEKTRONIK – PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (E-PBB) DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BATU

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh:

MARIA CLEMENSIA MERE

NIM. 2022210173

KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

MALANG

2026

MANAJEMEN PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN MELALUI ELEKTRONIK – PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (E-PBB) DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BATU

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh:

MARIA CLEMENSIA MERE

NIM. 2022210173

Merupahkan Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang

KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

MALANG

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

MANAJEMEN PEMERINTAH DALAM MENIGKATKAN PENDAPATAN MELALUI ELEKTRONIK PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (E-PBB) DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BATU

SKRIPSI

OLEH:
MARIA CLEMENSIA MERE
2022210173

Disetujui oleh Dosen Pembimbing
untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal: 14 April 2026

Dosen Pembimbing Utama,	Dosen Pembimbing Pendamping,
Abd. Rohman, S.Sos., M.AP	Firman Firdausi, SH., MH
NUPTK. 9752764665130332	NUPTK. 3550766667130243

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Roro Merry C. W, S.Pd., M.AP
NUPTK. 57357666672230322

LEMBAR PENGESAHAN

MANAJEMEN PEMERINTAH DALAM MENIGKATKAN PENDAPATAN MELALUI ELEKTRONIK PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (E-PBB) DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BATU

SKRIPSI

OLEH:
MARIA CLEMENSIA MERE
NIM. 2022210173

Telah dipertahankan di hadapan dan telah diterima
Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tunggadewi
Pada Tanggal: 14 April 2026

Tim Penguji:

1. Abd. Rohman, S.Sos., M.AP
2. Firman Firdausi, SH., MH
3. Roro Merry Chornelia W, S.Pd., M. AP

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Agung Suprojo, S.Kom.,M.AP
NUPTK. 8159751652130093

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Maria Clemensia Mere
NIM	: 2022210173
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul Skripsi	: **"MANAJEMEN PEMERINTAH DALAM MENIGKATKAN PENDAPATAN MELALUI ELEKTRONIK PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (E-PBB) DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BATU"**

Merupakan karya tulis yang saya buat sendiri dan menurut keyakinan dan pengamatan saya, skripsi ini tidak mengandung bagian skripsi atau karya tulis yang pernah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain. Kecuali kutipan referensi yang dimuat di dalam naskah skripsi ini dan ditulis mencantumkan sumber yang jelas.

Apabila ternyata dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, saya sanggup menerima sangsi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.

Malang, 14 April 2026
Yang menyatakan



Maria Clemensia Mere
NIM. 2022210173

MOTTO

Matius 11:24

Jangan Pernah Ragu Dengan Apa Yang Kamu Doakan

1 Tesalonika 5:17

Atas Segala Ketidakmungkinan, Aku Percaya Bahwa Doa Itu Bisa Merubah Apapun.

Filipi 4:6

Tidak Ada Hidup Tanpa Masalah, Tidak Ada Perjuangan Tanpa Rasa Lelah, Tetap Bertahan.

"Berdoalah Sampai Matamu Melihat Apa Yang Kamu Doakan"

"Semua Orang Punya Jalannya Masing-Masing. Sang Pencipta Membawa Kita Sejauh Ini, Tidak Mungkin Hanya Untuk Gagal"

Nadin Amisah "Perang Telah U

MANAJEMEN PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN MELALUI ELEKTRONIK PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (E-PBB) DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BATU

Maria Clemensia Mere1, Abd. Rohman2, Firman Firdausi3

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang

Gmaill: mariaclemensia438@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana Manajemen pemerintah diterapkan dalam upaya peningkatan penerimaan daerah melalui penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) di Badan Pendapatan Daerah Kota Batu. Fokus penelitian yaitu pada fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian proses penerimaan E-PBB. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana, termasuk pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan kesimpulan yang ditarik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pemerintah dalam meningkatkan pendapatan melalui E-PBB di badan pendapatan daerah Kota Batu telah dilakukan melalui empat fungsi manajemen, yaitu Perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pengawasan. Namun, fungsi pengorganisasian dan Pengawasan belum efektif. Faktor penghambat dalam pengelolaan E-PBB antara lain rendahnya minat masyarakat dalam menggunakan layanan digital, kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan teknologi, dan keterbatasan sumber daya manusia. Faktor pendukungya antara lain ketersediaan fasilitas infrastruktur teknologi dan tersedianya anggaran untuk perbaikan sstem.

Kata kunci: E-PBB, Fungsi Manajemen, Manajemen

GOVERNMENT MANAGEMENT IN INCREASING REVENUE THROUGH ELECTRONIC LAND AND BUILDING TAX (E-PBB) AT THE BATU CITY REGIONAL REVENUE AGENCY

Maria Clemensia Mere1, Abd. Rohman2, Firman Firdausi3

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang

Gmaill: mariaclemensia438@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze how public management is implemented to enhance local revenue through the application of the Electronic Land and Building Tax (E-PBB) system at the Regional Revenue Agency (Bapenda) of Batu City. The focus of the study lies in the managerial functions, namely planning, organizing, implementation, and control, within the E-PBB revenue collection process. This research employs a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and subsequently analyzed using the Miles, Huberman, and Saldana model, which includes data collection, data condensation, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that government management in improving regional revenue through E-PBB at the Regional Revenue Agency of Batu City has been operationalized through four key managerial functions: planning, organizing, actuating, and supervising. However, the organizing and supervisory functions have not been effectively implemented. Inhibiting factors in the management of E-PBB include low public interest in utilizing digital services, a lack of technological literacy among taxpayers, and limited human resource capacity. Meanwhile, supporting factors include the availability of technological infrastructure and the provision of budget allocations for system improvement.

Keywords: E-PBB**,** Management Function**,** Management

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukurku sembahkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya, penyertaan, berkat Kesehatan, dan kekuatan yang telah diberikan dalam menempuh Pendidikan di Universitas Tribhuwana Tunggadewi Maalang.

Teruntuk kedua orang tua saya, Bapak Markus Ngongo Mere Kii dan Ibu Maria Magdalena Bela yang telah mendidik serta membesarkan saya dengan penuh cinta kasih, dengan dukungan, kerja keras, semangat, Lelah, dan keringat serta doa yang tulus kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan Pendidikan selama 18 Tahun dari Pendidikan Taman kanak hingga Pendidikan sarjana di Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.

Teruntuk kakak Rikki, adik Renal, adik Alm Jume serta saudara-ku terimakasih atas dukungan, semangat, dan doa-nya. Terimakasih telah menjadi kaka, adik dan saudara-ku yang menemani ku dari kecil hingga saat ini.

Teruntuk Pak Soleman dan Ibu Mia, terimakasih telah menjadi rumah kedua untuk saya, yang selalu mendoakan serta mensuport saya.

Teruntuk keluarga besar yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa kepada saya dalam menempuh Pendidikan di Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.

Teruntuk Stanis A.U. Sogara, terimakasih karena selalu ada di setiap fase Lelah dan senangku selama proses penulisan ini.

"Semoga Tuhan Yesus Memberkati Kalian Semua, Aminnn"

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunianya Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul "Manajemen Pemerintah Dalam Meningkatkan Pendapatan Melalui E-PBB Di Badan Pendapatan Daerah Kota Batu" Adapun maksud penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pendidikan Sastra Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik di Universitas Tribhuwana Tunggadewi.

Dalam penyusunan skripsi ini, penyusun banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung berupa bimbingan, pengarahan serta saran-saran lainnya, secara moral maupun material. Untuk itu penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dodi Wirawan Irawanto, SE, M.Com., Ph. D selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewi yang telah memberikan kesempatan kepada penyusun untuk menempuh jenjang pendidikan strata satu.
2. Bapak Dr. Agung Suprojo, S. KOM., M. AP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi.
3. Ibu Roro Merry Chornelia Wulandari, S.PD., M. AP selaku kepala Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
4. Bapak Abd. Rohman, S.SOS., M. AP selaku Dosen Pembimbing Utama yang terus membimbing, mengarahkan dan mendorong penyusun dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
5. Bapak Firman Firdausi, S.H., M.H Selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Kepada kedua orang tua penulis Bapak Markus Ngongo Mere Kii dan Mama Maria Magdalena Bela yang selalu menjadi alasan utama dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena sudah mengijinkan penulis untuk menempuh pendidikan setinggi-tingginya meskipun mereka tidak merasakan bangku perkulihaan, namun mereka telah memberikan segalanya hingga penulis bisa mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Penulis percaya bahwa doa-doa mereka lah yang selalu menyelamatkan dan menuntun penulis

melewati masa-masa sulit sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.

7. Kepada Kaka Ricardus Umbu Rato Bano, Yunita Loru Lamunde dan adik Renaldus Umbu Dara Kii, (alm. Antonia Julia Mere), yang selalu memberikan dukungan, dorongan dan motivasi hingga bisa ke tahap ini.
8. Kepada teman-teman, wacana, alarm dan teman-teman yang tidak bisa dituliskan satu persatu terimakasih telah menjadi bagian dari perjalan dan menjadi tempat untuk berkeluh kesah.
9. Terakhir, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada diri sendiri, Maria Clemensia Mere. Terima kasih telah bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang di sambut dengan keraguan namun tetap dijalani, serta setiap ketakutan yang berhasil di lawan dengan keberanian. Terima kasih kepada hati yang tetap ikhlas meski tidak semua hal berjalan sesuai harapan. Terima kasih kepada raga yang terus melangkah meski lelah seringkali tak terlihat. Penulis bangga kepada diri sendiri yang telah mampu melewati masa sulit dalam kehidupan ini. Semoga kedepannya raga ini tetap kuat, tegar dan jiwa tetap lapang dalam menghadapi setiap proses kehidupan. Semoga Tuhan Yesus dan Bunda Maria Memberkati setiap langkah yang akan kamu tempuh kedepannya, Amin.

Sesungguhnya ucapan terima kasih ini apabila disebut satu persatu, halaman demi halaman tidak akan pernah cukup, oleh karena itu penyusun mohon maaf. Penyusun menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan oleh penyusun. Penyusun mengucapkan terima kasih, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan untuk dipakai sebagaimana mestinya.

Malang, 20 April 2026

Maria Clemensia Mere

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
HALAMAN PERNYATAAN ..... **iii**
HALAMAN MOTTO ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRAC ..... **vi**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Penelitian 5
1.4 Manfaat Penelitian 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **6**
2.1 Penelitian Terdahulu 6
2.2 Manajemen Pemerintah 9
2.2.1 Definisi Manajemen Pemerintah 10
2.2.2 Unsur-Unsur Manajemen 10
2.2.3 Fungsi-Fungsi Manajemen 11
2.3 Elektronik Pajak Bumi Dan Bangunan (E-PBB) 16
2.3.1 Pengertian Elektronik Pajak Bumi Dan Bangunan (E-PBB) 16
2.3.2 Objek Retribusi E-PBB 19
2.3.3 Subjek Retribusi E-PBB 20
2.3.4 Kelebihan Dari Sistem E-PBB 20
BAB III METODE PENELITIAN **22**
3.1 Jenis Penelitian 22
3.2 Lokasi Penelitian 22
3.3 Fokus Penelitian 23
3.4 Jenis dan Sumber Data 23
3.5 Teknik Pengumpulan Data 24
3.6 Teknik Penentuan Informan 25
3.7 Teknik Analisis Data 25
3.8 Teknik Keabsahan Data 27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN **30**
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 30
4.1.1 Visi Dan Misi 30
4.1.2 Struktur 31
4.1.3 Tugas Dan Fungsi 31
4.1.4 Sumber Daya Perangkat Daerah 38

4.2 Penyajian Data Hasil Penelitian 42
4.2.1 Manajemen Pemerintah Dalam Meningkatkan Pendapatan Melalui E-Pbb 42
4.2.2 Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Pemerintah Dalam Meningkatkan Pendapatan Melalui E-Pbb 53
4.3 Pembahasan 57
4.3.1 Planing 57
4.3.2 Organizing 61
4.3.3 Actuating 64
4.3.4 Controling 67
4.3.5 Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Pemerintah Dalam meningkatkan pendapatan melalui E-PBB 70
BAB V PENUTUP 73
5.1 Kesimpulan 73
5.2 Saran 74
DAFTAR PUSTAKA 74
LAMPIRAN 76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....6
Tabel 4.1 Sumber daya perangkat daerah.....38
Tabel 4.2 Jumlah PNS 39
Tabel 4.3 Jumlah Non ASN.....39
Tabel 4.4 Jumlah Pegawai Berdasarkan Gender 40
Tabel 4.5 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkatan Sastra Pendidikan 40
Tabel 4.2 sarana prasarana badan pendapatan daerah 41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.7 Teknik Analisis Data 26
Gambar 3.8 Triangulasi Teknik 28
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi 31
Gambar 4.2 Visi Misi Walikota Kota Batu 44
Gambar 4.3 Struktur Organisasi 47
Gambar 4.4 Pelayanan, Penagihan, dan Pendataan Wajib Pajak 49
Gambar 4.5 Pelatihan Dan Sosialisasi Untuk Pegawai Bapenda 49
Gambar 4.6 Monitoring Dan Evaluasi 52
Gambar 4.7 Jumlah Pengguna E-PBB 54
Gambar 4.8 Sarana Prasarana 56
Gambar 4.9 Prosedur E-PBB 58
Gambar 5.0 Sistem E-PBB 59
Gambar 5.1 Anggaran E-PBB 60
Gambar 5.2 Mitra Perbankan 62
Gambar 5.3 Mitra Pemerintah dan Lembaga 63
Gambar 5.4 Sosialisasi Pengoperasionalan e-PBB 65
Gambar 5.5 PBB Keliling 66
Gambar 5.6 Evaluasi PBB-P2 68
Gambar 5.7 Pengawasan Bapenda 69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian 77
Lampiran 2 Interview Guide 78
Lampiran 3 Catatan Lapangan 79
Lampiran 4 Dokumentasi 85
Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian 86
Lampiran 6 Kartu Konsultasi 87
Lampiran 7 Biodata Peneliti 88

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG