**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Pada masa sekarang pelayanan pemerintah menjadi sorotan umum, disebabkan masih buruknya kualitas layanan yang diberikan oleh birokrat pemerintah. Seperti yang dikeluhkan masyarakat bahwa, kesan pertama dari hampir setiap warga masyarakat yang datang berurusan ke kantor pemerintah adalah bertemunya mereka dengan birokrasi yang sangat mempersulit serta lambat dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

Globalisasi memberikan sejumlah tantangan terkait dengan manajemen sumber daya manusia. Setiap organisasi dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki daya saing yang tinggi sehingga mampu menjadi energi bagi organisasi untuk bersaing dengan kompetitornya ditengah arus perubahan yang semakin dinamis. Tuntutan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing bukan hanya merupakan tuntutan organisasi dan kompetitornya, namun juga tuntutan pelanggan organisasi itu sendiri, terutama pelanggan eksternalnya.

Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam mencapai visi dan misi sebuah organisasi. Diakui bahwa aset non manusia termasuk sumber daya alam juga mempunyai peranan penting namun jika tidak didukung dengan sumber daya manusia yang berkualitas maka tujuan organisasi sulit untuk tercapai, betapapun majunya suatu teknologi, perkembangan informasi, namun tanpa didukung dengan sumber daya yang terampil, maka suatu organisasi akan sulit dalam mencapai tujuannya, peran sumber daya manusia pada masa kini dan masa yang akan datang menjadi penentu bagi keberhasilan sebuah aktifitas yang dilakukan dalam sebuah organisasi.

Pada suatu struktur pemerintahan, birokrasi dipergunakan untuk menyebut badan-badan pemerintah baik departemen maupun non departemen yang berfungsi sebagai suatu alat untuk menyelenggarakan wewenang dan tanggung jawab dengan perintah melalui suatu proses administrasi negara demi tercapainya tujuan yang sudah ditetapkan.

Birokrasi pemerintah pada dasarnya dibentuk untuk mengaktualisasi tugas pemerintah dalam memberikan dan memenuhi kebutuhan layanan publik, sehingga birokrasi mempunyai kewajiban untuk menjadi pelayann bagi kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, dengan keberadaan birokrasi, maka masyarakat akan memperoleh kebutuhannya sebagai seorang warga negara dari birokrasi pemerintah tanpa mendapat perlakuan untuk dipersulit oleh birokrasi itu sendiri.

Perilaku birokrasi pada hakekatnya hasil interaksi antara individu-individu dengan organisasinya. Oleh karena itu untuk memahami perilaku birokrasi sebaiknya diketahui terlebih dahulu individu-individu sebagai pendukung organisasi tersebut. Individu membawa ke dalam tatanan birokrasi, kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan, kebutuhan dan pengalaman masa lainnya. Ini semua merupakan karakteristik individu dan inidivu ini akan dibawa olehnya manakala individu tersebut akan memasuki suatu lingkungan baru, semisal birokrasi atau organisasi ini.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara.

Kualitas pelayanan dalam hal ini, segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah guna memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan dalam hal ini sebagai jasa yang disampaikan oleh pemilik jasa atau aparat pemerintah yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditunjukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan Mininal, pasal 1 ayat 6 yang berbunyi, “Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah suatu ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib bagi yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal”.

UU RI Nomor 25 tahun 2019 pasal 20 ayat 1 tentang pelayanan publik yang berbunyi, “penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan”.

Kemempan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya adalah unit kerja dari Direktorat Jendral Pajak yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak maupun yang belum, di dalam lingkup wilayah kerja Direktorat Jendral Pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya pecahan dari wilayah KPP Cimahi yang merupakan peleburan dari tiga kantor yaitu Kantor Pemeriksa Bandung I, Kantor Pemeriksa Bandung II, dan KP.PBB Bandung II. Adapun wilayah Kabupaten yang menjadi tanggung jawab KPP Pratama Majalaya berjumlah 15 Kecamatan.

Pegawai di KPP Pratama Majalaya kurang menunjukan sikap handal yang berpengaruh terhadap penyelenggaraan pelaksanaan proses kerja padahal para pegawai ini merupakan ujung tombak bagi organisasi dalam memberikan pelayanan ataupun kepentingan publik. Selama ini pegawai dalam melaksanakan pekerjaan lebih banyak bersifat formal, kaku, dan cenderung tidak jelasnya dalam melaksanakan tugasnya, sehingga sangat wajar hasil yang dicapai tidak optimal dan tidak menunjukan kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil penjajagan yang telah dilakukan oleh peneliti yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya masih memperlihatkan Kualitas Pelayanan Publik yang rendah, hal ini terlihat dari dimensi sebagai berikut:

1. ***Tangible* (Berwujud Fisik)**, yaitu penampilan para pegawai, tampilan dan kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan, tampilan peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan serta kemudahan informasi yang diberikan instansi atau lembaga. Contohnya, pada saat penjajagan penelitian, peneliti melihat petugas pelayanan pajak yang masih memiliki sikap kurang optimal dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari petugas pelayanan pajak yang masih sulit menjelaskan prosedur persyaratan kepada wajib pajak serta sarana prasarana yang belum memadai. Hal ini menyebabkan wajib pajak bingung serta kurang paham mengenai prosedur persyaratan pajak dan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.
2. ***Responsiveness* (Ketanggapan)**, yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen atau memberikan pelayanan yang cepat atau tanggap. Contohnya, pada saat penjajagan penelitian, peneliti melihat petugas pelayanan pajak yang masih memiliki sikap kurang cepat dan tanggap dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari petugas pelayanan yang tidak merespon panggilan telepon wajib pajak yang ingin menanyakan perihal npwp yang belum jadi. Hal ini menyebabkan wajib pajak kurang puas dengan pelayanan tersebut.

Berdasarkan permasalahan diatas peneliti menduga disebabkan oleh Perilaku Birokrasi yang kurang tepat dalam penerapannya, sebagai berikut:

1. **Sistem Kontrol**, perilaku birokrasi yang dilaksanakan dengan baik akan mendorong pelayanan yang berkualitas. Petugas pelayanan pajak haruslah didukung dengan pengawasan. Pengawasan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya masih belum maksimal, masih terdapatnya wajib pajak yang bingung dan kurang paham dalam prosedur persyaratan pajak, serta sarana dan prasarana yang diberikan belum memadai terdapatnya wc yang kotor dan bau juga mesin antrian yang rusak, menyebabkan pelayanan menjadi kurang baik.
2. **Tanggung Jawab**, perilaku birokrasi yang dilaksanakan dengan baik akan mencerminkan berkualitasnya instansi tersebut. Tanggung jawab dibutuhkan dalam pelayanan, karena dapat atau tidaknya pegawai diandalkan dilihat dari kemampuan memenuhi atau mengikuti intruksi, inisiatif dan kerjasama. Petugas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya masih belum maksimal dalam melayani wajib pajak, masih terdapatnya perilaku yang kurang cepat dan sigap dalam melayani wajib pajak, menyebabkan kurangnya kepercayaan wajib pajak serta tidak puasnya wajib pajak dengan pelayanan yang diberikan.

Dilihat dari latar belakang diatas, peneliti tertarik dan berkeinginan meneliti lebih lanjut mengenai Perilaku Birokrasi dan Kualitas Pelayanan Publik dalam pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya, yang dituangkan dalam proposal penelitian yang berjudul:

**“PENGARUH PERILAKU BIROKRASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAJALAYA”**

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka peneliti mencoba untuk merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya?
2. Faktor apa saja yang menghambat perilaku birokrasi guna memaksimalkan kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya?
3. Upaya apa saja yang dilakukan guna menggulangi hambatan-hambatan yang dihadapi untuk memperbaiki perilaku birokrasi guna memaksimalkan kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya?
   1. **Tujuan Penelitian**
4. Ingin mengetahui bagaimana pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.
5. Ingin mengetahui faktor apa saja yang menghambat perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.
6. Ingin mengetahui bagaimana upaya untuk mengatasi masalah perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.
   1. **Kegunaan Penelitian**
7. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperoleh wawasan dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung, khususnya mengenai Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

1. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan, pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat guna mengatasi masalah Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

1. Kegunaan bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman keilmuan khususnya mengenai Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.