

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Konteks Penelitian

Tugas pemerintah pada hakekatnya adalah mengatur dan melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Komitmen ini hanya bisa dipegang jika masyarakat merasa bahwa pemerintahan yang berjalan masih mengarah pada upaya untuk melindungi dan melayani masyarakat. Tugas pelayanan umum (public service) kepada masyarakat lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan masyarakat, mempermudah urusan masyarakat, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh instansi publik, baik dalam bentuk pelayanan barang, jasa publik maupun administratif yang dapat memberikan manfaat dalam rangka memenuhi tuntutan, kebutuhan dan dinamika kehidupan masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku (Satibi, 2012:33). Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok, organisasi, atau instansi tertentu dalam rangka memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik menjadi penting karena sangat berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan yang berbeda-beda.

Pemerintah mempunyai peranan penting dalam menyediakan pelayanan publik yang baik dan prima bagi masyarakat sesuai dengan amanah dalam Undang-Undang Pasal 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dana atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan”. Undang-undang tersebut dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, undang-undang ini memiliki beberapa tujuan yaitu; terwujudnya batasan serta hubungan yang jelas perihal hak, kewajiban, tanggung jawab, dan kewenangan semua pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pada pelayanan publik; terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan, supaya terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan terwujudnya perlindungan serta kepastian hukum bagi masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik.

Standar pelayanan disusun oleh penyelenggara berdasarkan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 21 menyebutkan bahwa standar pelayanan publik meliputi dasar hukum, persyaratan, system, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana atau fasilitas, kompetensi pelaksanaan, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan

kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan, dan evaluasi kinerja.

Pelayanan publik dapat dikatakan baik dan berhasil manakala dapat memberikan manfaat terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat, dengan kata lain tingginya kualitas pelayanan publik tidak hanya dapat dicermati dari proses pelayanan yang berlandaskan pada prosedur dan peraturan semata, tetapi yang jauh lebih penting adalah bagaimana produk pelayanan yang dihasilkan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Adanya otonomi daerah memberikan wewenang kepada pemerintah daerah untuk mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan maksud mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan pajak daerah adalah salah satu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah dalam menyediakan pelayanan prima kepada masyarakat. Pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan adalah salah satu instansi pemerintah yang menjalankan proses pelayanan pajak daerah. Jenis pelayanan pajak yang terdapat pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan antara lain meliputi Pajak Bumi dan Bangun, BPHTB,

Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Reklame, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, dan Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan.

Pemberian pelayanan yang prima secara kuantitas dan kualitas menjadi salah satu cara yang diharapkan mampu meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan yang nantinya diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan terhadap pembayaran pajak daerah.

Berdasarkan data yang diperoleh pada tahun 2021 dari Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan target realisasi pajak daerah mencapai 98,83% dari target yang telah ditentukan. Data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1.1

Target Realisasi Pajak Daerah Kabupaten Kuningan tahun 2021

Sumber Penerimaan	Target 2021 Perubahan	Realisasi Penerimaan	%
PAJAK DAERAH	93.422.750.000	92.331.986.827	98,83
Pajak Hotel	3.057.500.000	3.314.063.046	108,39
Pajak Restoran	8.200.000.000	10.071.424.622	122,82
Pajak Hiburan	710.250.000	845.337.660	119,02
Pajak Reklame	3.350.000.000	3.412.040.902	101,85
Pajak Penerangan Jalan	22.500.000.000	22.705.802.401	100,91
Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan	8.800.000.000	5.548.736.000	36,95
Pajak Parkir	340.000.000	349.076.257	102,67
Pajak Air Tanah	500.000.000	502.500.385	100,50
Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan	14.100.000.000	15.643.485.190	110,95
Pajak Bumi dan Bangunan	31.865.000.000	32.236.992.364	101,17

Sumber : Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan (2022)

Berdasarkan data diatas, Pajak Bumi dan Bangunan adalah salah satu target realisasi pajak daerah yang telah mencapai bahkan melebihi target yang telah di tentukan. Hal itu menunjukkan bahwa masyarakat mulai sadar dan patuh terhadap pembayaran pajak. Walaupun demikian masih ada masyarakat yang mengeluhkan mengenai pelayanan pajak bumi dan bangunan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan. Adapun jenis pelayanan pajak bumi dan bangunan meliputi pelayanan pendaftaran objek pajak baru, mutasi subjek pajak, pembedulan SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang), pembatalan/penghapusan SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang), salinan SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang), keberatan pajak, pengurangan pajak, restitusi dan kompensasi.

Berdasarkan hasil observasi bila dikaitkan dengan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dkk (1990), pegawai pelayanan pajak bumi dan bangunan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan belum maksimal dalam melakukan pelayanan. Hal tersebut dapat terlihat dari dimensi *reliability*, dimana pegawai yang masih belum handal dalam melakukan pelayanan seperti dalam pembedulan SPPT yang terkadang masih terdapat kesalahan dan tidak sesuai dengan permintaan sehingga mengakibatkan pembedulan kembali berupa pencetakan SPPT baru yang benar. Hal itu sama saja dengan membuang-buang waktu karena harus mengulang kembali pencetakan SPPT baru, hal tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat dan adanya perubahan jaminan tepat waktu (*dimensi assurance*) apabila jumlah SPPT yang harus di perbaikinya dalam jumlah yang banyak.

Kedua dimensi *assurance*, saat jaringan internet sedang tidak stabil atau web SISMIOP (Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak), SIMPAD (Sistem Informasi Pendapatan Daerah), e-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) sedang eror dan tidak bisa digunakan mengakibatkan proses pelayanan menjadi tertunda sehingga mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk meneliti lebih mendalam dengan mengambil judul permasalahan sebagai berikut : **“Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan”**.

1.2. Fokus Penelitian

Berdasarkan hasil observasi dan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti memfokuskan penelitian pada kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan.

1.3. Rumusan Masalah

Dari fokus penelitian tersebut, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan ?
2. Apa faktor penghambat pelayanan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan ?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hal-hal berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan.

1.5. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan.
2. Kegunaan praktis, hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan kepada pemerintah khususnya kepada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kuningan.