

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

Pemerintah dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa, dihadapkan pada pelaksanaan tugas yang sangat luas dan kompleks. Pemerintah memiliki hak dan wewenang untuk mengatur kehidupan warga negaranya. Pada dasarnya penyelenggaraan pemerintahan mengemban tiga fungsi hakiki, yaitu pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Jadi selain melaksanakan pembangunan, pemerintah juga memberikan pelayanan publik.

Upaya pemerintah dalam meningkatkan citra pelayanan, mulai dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 12 tahun 2008 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 32 tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten /kota, selanjutnya Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan juga harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan kepastian bagi warga penerima pelayanan.

Pelayanan publik pada dasarnya mencakup aspek kehidupan masyarakat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi melayani publik. Institusi pemerintah sebagai pelayan masyarakat perlu menemukan dan memahami cara yang profesional dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan, kebutuhan masyarakat menjadi tuntutan dan tanggung jawab pemerintah. Oleh karena itu, pemerintahan perlu diselenggarakan secara dinamis, tanggap, cepat dan tepat sasaran. Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, peran aparatur pemerintah haruslah berfokus kepada pelayanan publik. Pemerintah harus melakukan peningkatan sumber daya aparatur dan memperbaiki kebiasaan dari aparatur yang dilayani oleh masyarakat menjadi aparatur yang melayani masyarakat sehingga kualitas, efisiensi dan profesionalisme seluruh tatanan administrasi pemerintah tercapai. Perbaikan kinerja secara khusus dalam bidang pelayanan menjadi sangatlah penting.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan 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, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan publik harus selalu dituntut untuk menciptakan pelayanan yang efektif.

Keefektifan dari sebuah pelayanan publik adalah inti utama dari setiap kajian dan upaya praktis penerapan manajemen pelayanan publik.

Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 yang telah mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004) maka sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang efektif.

Salah satu isu yang sangat menarik untuk dikaji adalah berkaitan dengan rendahnya efektivitas dalam pemberian pelayanan pada sebagian besar instansi pemerintah. Apabila kita mengamati fenomena yang terjadi pada masyarakat sampai saat ini masih banyak melakukan kerusuhan, unjuk rasa, demonstrasi secara berlebihan yang diakibatkan oleh rasa ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintahan yang tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Selain itu, fenomena yang terjadi di kalangan masyarakat dan yang dikeluhkan baik itu dalam hal kepengurusan yang berwujud kepada pelayanan dari para oknum yang terlibat pada institusi tersebut.

Fenomena tersebut menunjukkan keterbatasan kemampuan pemerintah dalam mengoptimalkan fungsi pelayanan masyarakat. Hal ini juga semakin memperburuk persepsi masyarakat tentang keberadaan pemerintah. Apabila

dibandingkan dengan sistem pelayanan oleh pihak swasta, organisasi pelayanan pemerintah atau birokrasi pemerintah sering dikatakan lamban, mahal dan inefisien. Di lain pihak, pelayanan sektor swasta dianggap lebih cepat, efisien, inovatif dan berkualitas.

Lemahnya pelayanan aparat pemerintah mengakibatkan tidak optimalnya fungsi pelayanan kepada masyarakat. Karenanya menarik untuk digali lebih lanjut mengenai pelayanan di instansi pemerintah, sebagaimana dalam tulisan ini secara khusus peneliti akan membahas mengenai apakah pelayanan permohonan Salinan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan (untuk selanjutnya dalam tulisan ini akan disebut sebagai “SPPT PBB”) di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo telah memenuhi prinsip efektivitas, sebagaimana mestinya dalam organ pemerintahan. Menurut (Nurmandi, 1999) secara sederhana efektivitas dapat diartikan sebagai tepat sasaran yang juga lebih diarahkan pada aspek keberhasilan pencapaian tujuan. Maka efektivitas fokus pada tingkat pencapaian terhadap tujuan dari organisasi publik.

Mengingat pentingnya sebuah SPPT PBB dimana yang digunakan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi persyaratan – persyaratan suatu permohonan yang berkaitan dengan suatu objek tanah dan bangunan pada instansi pemerintahan karena pada dasarnya, setiap pengakuan hak oleh seseorang terhadap suatu objek tanah dan bangunan harus didasarkan bukti yang kuat dan sah menurut hukum. Tanpa bukti tertulis, suatu pengakuan di hadapan hukum mengenai objek hukum tersebut menjadi tidak sah. Sehingga dengan adanya sertifikat dan SPPT PBB akan memberikan

kepastian dan jaminan hukum kepada masyarakat yang memiliki hak atas suatu objek tanah dan bangunan.

Dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sebagai organisasi publik yang juga berperan untuk menciptakan *good governance* sudah semestinya menciptakan pelayanan yang transparan, sederhana, tanggap dan akuntabilitasnya dapat dipertanggungjawabkan ke publik. Tapi dalam kenyataannya, banyak masalah yang timbul di lapangan. Masalah-masalah yang mungkin ada dan terjadi disebabkan oleh adanya perilaku dari individu pegawai yang melanggar dari aturan yang berlaku yang telah ditetapkan dari peraturan yang ada ataupun kebijakan dari instansi tersebut baik itu yang berdasar pada peraturan daerah maupun undang- undang yang telah mengikat. Hal ini pula dapat terjadi karena aturan yang mungkin telah menyalahi dari aturan mekanisme kerja yang tidak berdasar kepada standar lokal yang sudah ada sehingga penyimpangan marak terjadi. Permasalahannya adalah apakah Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sebagai organisasi publik sudah mampu memberikan pelayanan secara efektif dalam arti mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan dan tanggap terhadap kepentingan pelanggan (bisa berbentuk tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat).

Dari latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk membahas “Efektivitas Pelayanan Permohonan Salinan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo”

1. 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti mengambil rumusan masalah “Bagaimana Efektivitas pelayanan permohonan salinan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo?”

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah “Untuk mengetahui bagaimana efektifitas pelayanan permohonan salinan SPPT PBB di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo”.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Akademis penelitian ini adalah untuk meningkatkan dan memperkaya pengetahuan tentang teori-teori efektivitas pelayanan serta dapat juga dijadikan refrensi untuk penelitian sejenis atau selanjutnya yang berhubungan dengan masalah efektifitas pelayanan publik.
2. Kegunaan Praktis penelitian ini dapat memberikan input bagi Instansi Badan Pelayan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo guna menentukan kebijakan-kebijakan untuk meningkatkan pemberian pelayanan sehingga dapat menciptakan pelayanan yang efektif.

1. 5. Sistematika Pembahasan

Sistematika penyusunan di dalam penelitian ini terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini merupakan bab yang mengawali tentang judul Skripsi yang diangkat oleh penulis; Latar Belakang Masalah, Fokus penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Penelitian.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian terdahulu dan landasan teori yang dipergunakan sebagai dasar penelitian dan sebagai penguat terhadap analisis, kerangka dasar penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan metode yang dipakai dalam penelitian, mulai dari jenis penelitian, lokasi penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data dan keabsahan data.

BAB IV: DISKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA, DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang tinjauan umum objek penelitian dan pembahasan mengenai data yang diperoleh peneliti selama penelitian di lapangan yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran peneliti mengenai hasil penelitian di lapangan.