

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas prima merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Disadari bahwa kebijakan pendayagunaan aparatur negara khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, senantiasa harus memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berada dalam suasana euphoria reformasi, demokratisasi, desentralisasi, otonomi daerah dan penegakan Hak Asasi Manusia, termasuk antisipasi terhadap kemajuan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya terus-menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintah.

Dalam proses pelayanan publik pada aparatur pemerintah saat ini, masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Jurnal Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Rudi Rinaldi 2019 : 41).

Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh Pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), adalah dengan dikeluarkannya Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Untuk melaksanakan kebijakan tersebut, maka kesiapan dan kemampuan aparatur, baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah, perlu ditingkatkan, agar tidak timbul kesenjangan antara tuntutan masyarakat dengan kesiapan dan kemampuan aparatur dalam pelaksanaan fungsi pelayanan. Selanjutnya, tuntutan ini hanya dapat dipenuhi, apabila aparatur Negara dapat mengikuti perkembangan masyarakat, sekaligus memiliki kemampuan profesional yang tinggi. Untuk itu harus dilaksanakan upaya pemberdayaan *empowering* terhadap aparatur Negara.

Selain beberapa hal di atas, realitas saat ini yang menyebabkan kualitas pelayanan publik di Indonesia masih tergolong rendah ialah penyelenggara pelayanan publik belum memahami hakikatnya dalam memberikan pelayanan, staf yang menjadi pelayan publik tidak bekerja sesuai bidangnya, dan beberapa pelayanan publik juga belum kompeten dan cepat tanggap untuk melayani masyarakat ([yoursay.suara.com/Mega Tri Wijayanti](https://yoursay.suara.com/Mega-Tri-Wijayanti))

Pelayanan publik hampir secara otomatis membentuk *image* tentang kinerja birokrasi, karena kebijakan Negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Birokrasi pemerintah atau aparatur Negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan memiliki posisi dan peran strategis dalam pelaksanaan pembangunan di suatu Negara.

Albrow (1989:23) dalam Rudi Rinaldi (22-34) menyatakan bahwa, “kebanyakan dari keberhasilan pembangunan ekonomi dan sosial di Negara manapun, tergantung pada kualitas dan efektivitas pegawai negerinya”. Oleh sebab itu, produktivitas maupun efektivitas dan efisiensi organisasi Negara atau pemerintah amat tergantung pada aparatur Negara,

karena merekalah yang akhirnya menjadi pelaksana pemerintahan dan pembangunan”.

Pemerintahan di bentuk antara lain untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini bermakna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Harapan akan pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang murah, pelayanan bermutu dan pelayanan yang transparan. Karena itu, pelayanan publik harus didukung dengan Sumber Daya Manusia yang unggul dan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan publik, berbagai kebijakan dan langkah kegiatan lainnya juga telah dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, antara lain menyiapkan Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, serta Edaran tentang Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Pelayanan Publik.

Berbagai bentuk kegiatan yang telah dan terus dikembangkan antara lain kerjasama dalam peningkatan pengawasan dan pelayanan publik, penilaian dan pemberian penghargaan kepada unit kerja / kantor pelayanan yang berprestasi dengan melibatkan LSM, Perguruan Tinggi dan Media Massa, serta koordinasi dengan instansi terkait dalam penyusunan berbagai standar pelayanan. Pedoman penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dijadikan acuan bagi pimpinan instansi dan para Aparatur Sipil Negara, terutama dalam penyusunan berbagai petunjuk pelaksanaan sesuai dengan bidang tugas masing-masing.

Dalam hal ini, Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang mengeluarkan Surat Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Nomor: 180/92/KEP/35.07.205/2018 tentang Standar Pelayanan Publik Badan Pendapatan

Daerah Kabupaten Malang dengan tujuan meningkatkan dan mengembangkan kemampuan aparatur, memberikan pelayanan prima serta tercapainya Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sesuai potensi yang ada. Bidang Bea Perolehan Hak, Tanah dan Bangunan harus memperhatikan lebih dalam pada Wajib Pajak dalam memberikan apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh warga/masyarakat agar tercipta pelayanan publik yang prima.

Pelayanan publik Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang di era *new normal* saat ini akan berdampak terhadap akses pelayanan kepada masyarakat. Hal ini akan mengurangi intensitas pertemuan antara pemberi dan penerima layanan. Kondisi seperti ini, harus dijadikan sebagai sebuah momentum positif dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yang awalnya dilakukan dengan tatap muka kemudian beralih ke sistem *online* menggunakan teknologi informasi. Tentunya peralihan ini juga harus diikuti dengan perubahan *mindset* masyarakat dengan memberikan sosialisasi ataupun edukasi supaya muncul kesadaran serta pemahaman sehingga dapat menghasilkan *output* yang efektif dan efisien.

“Konsep *Work From Home* ini sebenarnya sudah mulai diterapkan sebagian lembaga/organisasi pada kondisi normal. Namun pada saat ini masyarakat secara umum dituntut lebih mengenal *Work From Home* ini serta langkah langkahnya. Pada saatnya nanti konsep ini akan menjadi bagian tatanan baru *new normal* dari kehidupan sehari-hari sehingga *telecommuting* menjadi suatu keniscayaan” (Mungkasa, 2020 dalam Abd. Rohman, Dewi Citra Larasati, 2020 Vol. 10 No.2 : 154).

Uti Rachel pada saat di wawancarai pada tanggal 3 April 2021

(Kasubid Validasi di Bidang BPHTB Kabupaten Malang) menyampaikan bahwa:

“beberapa upaya peningkatan kualitas pelayanan yang prima dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang kepada masyarakat, maupun wajib pajak salah satunya yaitu dengan memanfaatkan teknologi dan informasi. Selain itu Penyusunan Standar Pelayanan, Penerapan Budaya Prima dengan mengadakan sosialisasi kode etik pelayanan prima dan informasi pelayanan mudah berbasis online, kemudian informasi harus sampai ke masyarakat secara tepat dan

akurat dengan mengakses informasi pelayanan melalui *website*, media sosial, pamflet dan banner, melaksanakan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) melalui kuisioner dan Kotak Kepuasan Wajib Pajak, serta melakukan pengembangan aplikasi pajak daerah”.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan perekonomian masyarakat, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang melakukan optimalisasi pemetaan potensi pendapatan, dan melakukan validasi data wajib pajak serta melaksanakan standarisasi prosedur pelayanan, program pelayanan dan peningkatan penerimaan pajak non PBB dan BPHTB. Upaya yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang prima adalah untuk memberikan kecepatan dan ketepatan waktu agar terciptanya kepuasan bagi wajib pajak daerah dan wajib retribusi daerah, Pengembangan / peningkatan sarana prasarana pelayanan kepada masyarakat, dan pengembangan system dan prosedur tata cara pemungutan secara transparan dan akuntabel sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, dengan memperhatikan dan mempertimbangkan tugas dan fungsi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang.

Namun demikian tidak menutup kemungkinan kegiatan pelayanan dan upaya tersebut akan menghadapi tantangan / kendala dalam prosesnya. Wiwik Indriyati (Kepala Bidang BPHTB Kabupaten Malang) pada saat di wawancarai tanggal 3 april 2021 menjelaskan bahwa :

“Beberapa hambatan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang yaitu semakin berkembangnya teknologi dan pengetahuan, maka aparatur Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang dituntut untuk selalu mengikuti perubahan – perubahan, terhadap aparatur pemungut pajak. Kemudian kurangnya kepatuhan dan kesadaran masyarakat (wajib pajak) dalam memahami peran penting dalam pengelolaan Pajak Daerah, sehingga sumberdaya aparatur Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang dituntut untuk memberikan pengertian kepada masyarakat mengenai Pajak Daerah, manfaat, dan peran serta masyarakat dalam pengelolaan Pajak Daerah juga termasuk hambatan yang dihadapi oleh aparatur BAPENDA. Yang terakhir, terbatasnya Sumber Daya Manusia dan rendahnya

tingkat kemauan aparaturnya untuk meningkatkan keahlian, kemampuan dan wawasan, utamanya dalam bidang pendapatan”.

Suyanto (Wajib Pajak BPHTB) pada saat di wawancarai pada tanggal 3 april 2021 terkait kondisi pelayanan publik di bidang BPHTB Kabupaten Malang pada saat ini menyatakan bahwa :

“kondisi pelayanan publik ini diperburuk pula dengan ketidakjelasan mekanisme pengaduan yang dapat mereka tempuh ketika mendapatkan pelayanan yang mengecewakan atau di luar standar. Padahal, layanan publik merupakan hak warga yang pemenuhannya menjadi kewajiban negara, namun kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan pelayanan publik seperti yang seharusnya”.

Kenyataannya menunjukkan bahwa masih terdapatnya keluhan-keluhan pada masing-masing bidang dan masyarakat luas terhadap berbagai pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang. Keadaan ini tentunya membawa dampak terhadap rendahnya kinerja yang dilakukan oleh bidang Bea Perolehan Hak, Tanah dan Bangunan terutama dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan publik. Serta ketidakjelasan mekanisme pengaduan yang Wajib Pajak tempuh Ketika mendapatkan pelayanan yang mengecewakan atau di luar standar.

Dari beberapa ulasan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang di Bidang Bea Perolehan Hak, Tanah dan Bangunan berdasarkan KEPMEN PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Bagaimana Upaya peningkatan pelayanan publik Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang di bidang Bea Perolehan Hak, Tanah dan Bangunan berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan pelayanan publik di bidang Bea Perolehan Hak, Tanah dan Bangunan berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis bermaksud untuk memperoleh data dan informasi sebagai berikut :

1. Untuk menggambarkan dan menganalisis upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang di Bidang Bea Perolehan Hak, Tanah dan Bangunan.
2. Untuk menggambarkan faktor pendukung dan penghambat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Malang di Bidang Bea Perolehan Hak, Tanah dan Bangunan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a) Dari segi ilmiah, penelitian ini diharapkan mampu menambah khasanah ilmu pengetahuan, khususnya mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan bagi Badan Pendapatan Kabupaten Malang di Bidang Bea Perolehan, Hak, Tanah dan Bangunan.
- b) Untuk memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan pengetahuan.
- c) Dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi pada penelitian dengan topik sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a) **Bagi Badan Pendapatan Daerah di Bidang Bea Perolehan, Hak, Tanah dan Bangunan.**

Penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui terkait teknik, strategi, maupun cara dalam implementasi kebijakan meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam bidang Bea Perolehan Hak, Tanah dan Bangunan. Serta dapat pula dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan dukungan dalam bentuk lain.

- b) **Bagi Badan Pendapatan Daerah**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai masukan maupun dorongan bagi pelayan publik di Badan Pendapatan Daerah, agar mampu meningkatkan kesadaran masyarakat (wajib pajak) dalam memahami peran penting dalam pengelolaan Pajak Daerah, sehingga dituntut sumberdaya aparatur Badan Pendapatan Daerah untuk memberikan pengertian kepada masyarakat mengenai Pajak Daerah, manfaat dari pajak daerah itu sendiri dan peran serta

masyarakat dalam pengelolaan pajak daerah, serta menghadapi persaingan pasar baik di dalam negeri maupun di luar negeri.

1. Bagi Penulis

Diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan nilai tambah bagi pengetahuan penulis serta peningkatan pengetahuan dan pengaplikasian dalam bidang yang ditekuni.

2. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat menambah dan mengembangkan wawasan pembaca terkait bagaimana upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya terhadap Bea Perolehan Hak, Tanah dan Bangunan. Serta menambah wawasan dalam penggalian dan pemungut Potensi Sumber-sumber pendapatan khususnya Pendapatan Daerah. Selain itu juga dapat dijadikan sebagai referensi bagi pembaca dalam mengkaji lebih dalam terkait penelitian ini.