

BAB I

PENDAHULUAN

2.1 Latar Belakang

Saat ini kemajuan akan teknologi tidak dapat dihindari lagi , terjadi perubahan – perubahan yang sangat signifikan baik di dalam kehidupan sehari – hari maupun dalam kehidupan bermasyarakat, dengan adanya teknologi dapat membantu kehidupan manusia dalam meningkatkan pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menjelaskan tentang pelayanan publik yang berkualitas, cepat, dan terjangkau yang dulunya dilakukan dengan cara tradisional sekarang menjadi lebih terbaru atau modern , hal tersebut juga berdampak pada pelayanan publik yang menjadi lebih cepat dan efisien. Pelayanan publik yang cepat dan efisien dapat meningkatkan pelayanan. Hal tersebut juga tertuang pada Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang mana menjelaskan bahwa efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintah daerah perlu ditingkatkan dengan lebih memperhatikan aspek – aspek hubungan antara pemerintah pusat dengan daerah dan antar daerah, potensi dan keanekaragaman daerah, serta peluang dan tantangan persaingan global dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara. Menurut Hayat di dalam Tamrin et al., 2022 pelayanan adalah proses pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang telah diatur oleh perundang - undangan . Pemerintah sebagai pemegang kebijakan (regulator) dalam sistem tatanan Kenegaraan bertanggung jawab

kepada warga negara dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas sebagai pemenuhan akan hak warga negaranya.

Hal tersebut juga tertulis pada Pembukaan Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia yang secara hakikat untuk mendirikan Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, yang bermakna bahwa negara mempunyai kewajiban untuk menyelenggarakan sistem pelayanan yang berkualitas sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik.

Pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi tolok ukur bagi bangsa indonesia dalam membangun negara yang baik dan mencerminkan keadilan bagi semua warganya. Namun masih banyak permasalahan yang dapat menghambat penyelenggaraan Pelayanan publik tersebut , seperti halnya birokrasi yang bergerak lambat , keterbatasan informasi dan layanan serta terjadinya tumpang tindih tugas antar lembaga instansi pemerintah.

Pelayanan publik yang kurang efektif dan efisien dapat menjadi cerminan bagaimana pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dan jika pada implementasinya peforma organisasi pemerintah kurang baik akan menjadikan tingkat kepercayaan masyarakat akan pemerintah menjadi turun. (Rahayu et al., 2021) Oleh sebab itu perbaikan pada pelayanan publik mesti dilakukan sebagai agenda utama dalam peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan – harapan di masyarakat sebagai pemangku kepentingan pelayanan , bukan semata – mata keinginan penguasa pemerintah

Beberapa faktor yang mendasari permasalahan mengapa pelayanan publik kurang efektif dan efisien, menurut Ombudsman RI pada tahun 2017 terdapat beberapa problematika seperti masih adanya instansi pemerintah yang tidak memiliki aturan yang jelas dalam penyediaan layanannya, prosedur yang diberikan kepada masyarakat sangatlah ribet dan sulit sehingga sangat membingungkan masyarakat dalam memperoleh hak mereka mendapatkan pelayanan. Kedua adalah kurangnya efektifitas waktu sehingga pelayanan menjadi lambat dan memakan waktu yang sangat lama.

Ketiga, kemampuan petugas pelayanan yang kurang sesuai dengan pekerjaan yang ditekuninya sehingga kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keempat, masih banyaknya petugas yang kurang bisa menunjukkan sikap, cara berbicara dan memberikan pelayanan yang kurang ramah terhadap masyarakat. Dan yang Kelima karena masih banyak instansi – Instansi yang belum menggunakan teknologi dalam pelayanannya padahal pada zaman sekarang yang serba modern ini perlu dilakukan perubahan dari pelayanan yang dulunya masih manual dan bersifat tradisional menjadi pelayanan yang modern dan cepat sehingga dapat menciptakan pelayanan publik yang cepat dan efisien. Setiap daerah berkompetisi dalam memperbaiki pelayanan publik yang baik dan efisien guna memaksimalkan potensi – potensi yang ada di daerahnya. Salah satunya yaitu Kabupaten Malang yang merupakan kabupaten terluas kedua di Jawa Timur, selain itu Malang yang menjadi salah satu icon sebagai kota pelajar menjadikan peluang bagi masyarakat sekitar untuk meningkatkan taraf ekonomi serta

berpotensi tinggi dalam meningkatkan penerimaan pajak Kabupaten Malang. Pada Peraturan Bupati Malang Nomor 23 Tahun, 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pemerintah turut mendukung akan pemanfaatan teknologi informasi Komunikasi dalam proses pemerintahan karena dinilai dapat membantu dalam meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Rahayu et al., 2021) . Pemerintah Kabupaten Malang melalui Dinas Pendapatan Daerah sebagai pelayan masyarakat berusaha menciptakan e-Government dengan cara menciptakan suatu inovasi pelayanan melalui aplikasi yang bernama Sistem Informasi Pengelolaan Pajak Mandiri (SIPANJI). Aplikasi Sistem Informasi Pengelolaan Pajak Mandiri (SIPANJI) ini merupakan salah satu inovasi yang dicanangkan pemerintah untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak, mendaftarkan subjek, objek pajak, hingga melaporkan hasil pajak secara online. Dengan penggunaan aplikasi ini masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dinas Pendapatan Daerah untuk melakukan pengaduan ataupun mendaftarkan objek pajak ataupun pembayaran objek pajak , karena layanan tentang pajak telah disediakan di dalam aplikasi Sistem Informasi Pengelolaan Pajak Mandiri (SIPANJI) . Masyarakat bisa mengakses aplikasi dengan beberapa layanan seperti :Pajak Bumi Bangunan (PBB), E-SPPT PBB, BPHTB, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam & Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah.

Peningkatan pelayanan publik perlu dilakukan agar pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien , namun dalam penerapannya inovasi pelayanan publik menemui berbagai hambatan . Pemerintah perlu membuat langkah strategis dalam meminimalisir akan kegagalan daripada peningkatan pelayanan publik tersebut , Penggunaan SIPANJI dalam pelayanan di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Malang ini kurang maksimal. Mengingat penerapan E-Government yang saat ini gencar dilakukan pemerintah menemui berbagai macam masalah, Masalah tersebut dapat dilihat dari hanya beberapa fitur di aplikasi SIPANJI yang dapat digunakan masyarakat sehingga hanya ada beberapa pelayanan yang dapat masyarakat akses, selain itu petugas pelayanan yang hendak melakukan pekerjaannya dalam pelayanan administrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi yang disediakan oleh pemerintah, yaitu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kurang maksimal (Rahayu et al., 2021). Oleh karena itu dibutuhkan pegawai pemerintahan yang mempunyai kemampuan yang memumpuni sesuai dengan bidangnya , sehingga dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Berdasarkan permasalahan tersebut ,Penulis tertarik untukmeneliti bagaimana pelayanan publik melalui aplikasi SIPANJI ini , mengingatpenggunaan aplikasi ini ditujukan untuk meningkatkan pelayanan Pemerintah Kabupaten Malang menjadi lebih cepat , efisien , bersih , transparansi , dan akuntabel. Demikian peneliti, melakukan penelitian yang berjudul **“Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPANJI”**.

2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini yaitu:

- 1 Bagaimana pelayanan publik melalui aplikasi Sistem Informasi Pengelolaan Pajak Mandiri (SIPANJI) ?
- 2 Apa Faktor pendorong dan penghambat dalam pelayanan publik melalui aplikasi Sistem Informasi Pengelolaan Pajak Mandiri (SIPANJI) ?

2.3 Tujuan Penelitian

- 1 Untuk mendiskripsikan dan menganalisis pelayanan publik melalui aplikasi Sistem Informasi Pengelolaan Pajak Mandiri (SIPANJI)?
- 2 Untuk mendiskripsikan dan menganalisis Faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik melalui aplikasi Sistem Informasi Pengelolaan Pajak Mandiri (SIPANJI)?

2.4 Manfaat Penelitian

Selanjutnya penulis akan menjelaskan manfaat dari penelitian ini adalah :

Manfaat Praktis

- a. Bagi Mahasiswa

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mahasiswa dalam upaya meningkatkan pelayanan publik berbasis digital, sehingga dapat di terapkan pada tempat tinggalnya. Bagi

- b. Pemerintah Daerah

Hasil Penelitian ini dapat menjadi ide bagi pemerintah daerah lain dalam mengatasi permasalahan mengenai pelayanan publik di setiap daerahnya agar menjadi lebih cepat dan efisien.

Manfaat Teoritis

Secara Teoritis penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan juga memberi kemajuan terutama dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi berbasis digital.