

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada era reformasi, banyak kebutuhan masyarakat yang tidak dapat terpenuhi oleh dirinya sendiri. Untuk itu perlu adanya upaya untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Kegiatan tersebut disebut dengan pelayanan. Pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan pemberian jasa demi memenuhi kebutuhan serta memuaskan pelanggannya. Pelayanan merupakan suatu tindakan yang diberikan oleh lembaga tertentu dengan tujuan memberikan manfaat, dan solusi kepada para penerima jasanya.

Demi memenuhi kebutuhan tersebut, pemerintah sekarang ini banyak membangun instansi atau lembaga pengelolaan pelayanan jasa pemenuhan kebutuhan masyarakat. Lembaga-lembaga tersebut memberi pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan bidang kerjanya masing - masing. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, yang juga dikenal sebagai pelayanan publik, harus tunduk pada peraturan yang telah ditetapkan. Konsep pelayanan publik ini sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan hak-hak warga negara oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang

berkualitas, dengan tujuan untuk memastikan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Pada hakikatnya, penyelenggaraan pelayanan publik ini dilakukan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada para masyarakat dalam pemenuhan kebutuhannya. Oleh sebab itu, penting bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik untuk para masyarakat. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat memenuhi kriteria atau sudah sesuai harapan masyarakat. Berikut adalah beberapa kriteria yang harus ada demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas, yaitu sumber daya manusia harus sesuai dengan standar, dan juga fasilitas sarana prasarana yang ada untuk menunjang kegiatan pelayanan juga harus memadai.

Pelayanan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi itu berkualitas, maka dapat berdampak pada peningkatan efektivitas pelayanan publik pada tempat tersebut. Efektivitas daripada pelayanan publik dapat berpengaruh terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat. Tidak hanya itu, pengaruh lainnya yaitu, dapat meningkatkan perekonomian negara. Hal tersebut terjadi karena efektivitas pelayanan publik dapat mengurangi anggaran yang dikeluarkan negara terkait kebutuhan lembaga pelayanan masyarakat.

Baik buruknya pelayanan pada suatu lembaga juga berpengaruh terhadap penilaian atau kepuasan para penerima pelayanan. Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan perwujudan dari efektifnya pelayanan publik. Penilaian pelayanan dari pelanggan sangatlah penting bagi lembaga tersebut. Penilaian dari

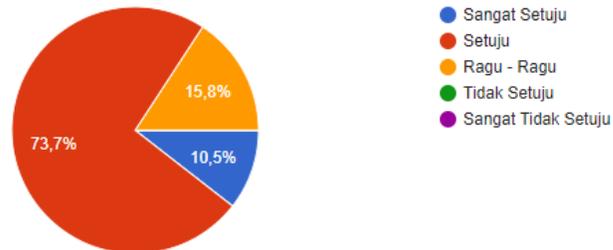
kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat kepada suatu lembaga. Karena dengan kepercayaan tersebut, mendapat menjamin baiknya pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga. Citra lembaga juga akan menjadi baik dimata publik. Untuk itu, penting sekali peran pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

Unit Pelayanan dan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Cipayung juga memberikan pelayanan publik terkait dengan pajak. Regulasi mengenai pelayanan pajak di UPPPD ini diatur dalam Peraturan Gubernur (Pergub) DKI Jakarta No. 63 Tahun 2016, yang membahas pembentukan, organisasi, dan tata kerja unit pelayanan pajak daerah. Pergub DKI ini merupakan perkembangan dari regulasi sebelumnya, yaitu Pergub DKI Jakarta No. 332 Tahun 2014 yang mengatur aspek-aspek serupa. Hal-hal terkait dengan UPPPD dijelaskan secara rinci dalam Pasal 2 dari Pergub DKI Jakarta No. 63 Tahun 2016, termasuk lingkup wilayah kerja UPPPD pada tingkat kecamatan.

Dalam hal ini, peneliti telah melakukan pra-riset dengan melakukan penyebaran kuesioner mengenai pelayanan publik yang ada di UPPPD Cipayung kepada 19 orang yang terdiri dari pegawai UPPD Cipayung dan juga masyarakat yang melakukan permohonan pajak pada UPPPD Cipayung. Hasil yang didapatkan oleh peneliti dari kuesioner tersebut dinyatakan dalam diagram lingkaran sebagai berikut :

Menurut Anda, apakah pelayanan publik yang dilaksanakan pada UPPPD Cipayung sudah berjalan dengan baik?

19 jawaban



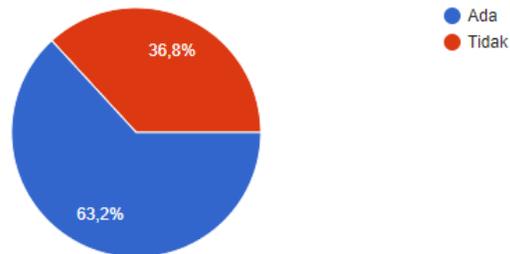
Gambar 1. 1 Hasil Pra Riset Pelaksanaan Pelayanan Publik

Sumber : Diolah oleh penulis

Berdasarkan diagram diatas, menunjukkan bahwa 73,7% menjawab setuju bahwa pelaksanaan pelayanan publik di UPPPD Cipayung berjalan baik. Sedangkan 15,8% menjawab ragu – ragu, dan 10,5% lainnya menjawab sangat setuju Dengan pernyataan diatas, dapat disimpulkan sebagian besar responden berpendapat bahwa pelaksanaan pelayanan publik yang ada di UPPPD Cipayung telah berjalan baik.

Menurut Anda, apakah ada hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik di UPPPD Cipayung?

19 jawaban



Gambar 1. 2 Hasil Pra Riset Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan

Sumber : Diolah oleh penulis

Berdasarkan pertanyaan diatas mengenai adanya hambatan yang terjadi selama pelaksanaan pelayanan publik, didapatkan hasil bahwa 63,2% menjawab Ada. Sebagian besar yang menjawab “Ada” memberikan alasan bahwa hambatan yang terjadi yaitu banyak masyarakat yang membawa berkas persyaratan yang kurang lengkap. Hal tersebut menghambat proses pengajuan permohonan, karena berkas tersebut harus dilengkapi terlebih dahulu baru dapat diproses. Selain itu, alasan lainnya ialah masih banyak masyarakat yang belum tahu mengenai kebijakan pelayanan *online*. Sedangkan 36,8% lainnya menjawab Tidak, yang berarti mereka tidak merasakan adanya hambatan dalam pelaksanaan pelayanan di UPPPD Cipayung.

Penelitian terkait dengan efektivitas pelayanan publik sudah sering dibahas sebelumnya, namun pada setiap penelitian pastinya memiliki beberapa karakteristik yang berbeda yang membuat suatu penelitian memiliki ciri khasnya

sendiri, seperti objek penelitian, metode penelitian yang digunakan, subjek penelitian, teknik pengumpulan data dan lain – lain. Seperti penelitian (Noor, 2019) dengan judul penelitian Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Deskriptif Kualitatif dan menerapkan Analisis Data Model Interaktif sebagai metode analisis data. Proses analisis data dimulai dengan pengumpulan data, dilanjutkan dengan reduksi data, penyajian data, dan akhirnya menyimpulkan temuan. Sumber data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis memiliki kebaruan yang membedakan dengan penelitian sebelumnya. Kebaruan tersebut terletak pada objek, lokasi serta jumlah informan yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian. Hal tersebut dilakukan untuk membedakan penelitian yang dilakukan oleh penulis dan dengan penelitian sebelumnya serta melengkapi penelitian yang telah ada sebelumnya.

Dari hasil pra-riset yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan pada UPPPD Cipayung telah terlaksana cukup baik. Walaupun, masih ada beberapa kendala. Kendala tersebut yaitu, berkas persyaratan yang belum lengkap serta terdapat masyarakat yang belum tahu mengenai adanya kebijakan pelayanan *online*.

Pelayanan publik juga dilaksanakan pada UPPPD Cipayung. Pelayanan yang dilakukan pada UPPPD Cipayung yaitu membantu memproses permohonan masyarakat terkait masalah pajak. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik di UPPPD Cipayung sudah cukup baik. Namun selama peneliti melakukan observasi, penulis menemukan beberapa kendala yang mengakibatkan kurang efektifnya pelayanan yang telah terlaksana. Adanya kebijakan baru, yaitu pelayanan berbasis *online*. Hal tersebut diterapkan semenjak adanya wabah pandemic covid-19, kegiatan tatap muka harus dilakukan seminimal mungkin. Pada awalnya, kebijakan ini dibuat dapat mengurangi kontak langsung antara pegawai dan juga masyarakat guna mengurangi penyebaran virus Covid-19. Namun, seiring berjalannya waktu, kebijakan mengenai pelayanan elektronik ini tetap dilaksanakan untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonannya. Masyarakat dapat melakukan permohonan pajak mereka dari masing – masing dan tidak perlu tertemu datang ke kantor. Kebijakan pelayanan *online* tersebut memberikan dampak yang positif yaitu memudahkan masyarakat dalam melakukan permohonannya dari rumah. Tetapi kebijakan tersebut juga memberikan kesulitan. Seperti banyaknya masyarakat yang belum tau dan belum paham mengenai aturan baru tersebut. Hal itu menyulitkan para staff pelayanan dalam melayani masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik kendala – kendala tersebut sering sekali muncul. Kendala tersebut menyulitkan para pegawai dalam melakukan proses pelayanan. Beberapa kendala yang sering terjadi yaitu, adanya kebijakan

baru yang belum diketahui oleh masyarakat. Hal itu sesuai pernyataan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu pegawai pelayanan, beliau menyatakan bahwa, “kebijakan baru mengenai pelayanan *online* ini belum semua orang tau, dan jmengeti tata caranya pengajuannya, jadi kami agak kesulitan dan harus menjelaskan dari awal mengenai kebijakan tersebut”. Selain itu, berkas permohonan yang dibawa oleh masyarakat yang ingin mengajukan permohonan pajaknya juga sering kali tidak lengkap. Hal tersebut membuat proses pengajuan menjadi tertunda. Pernyataan pegawai mengenai kendala tersebut yaitu “banyak masyarakat yang kadang suka tidak lengkap membawa berkas, jadi permohonannya gabisa diproses”. Kendala lainnya yaitu jaringan internet yang kurang stabil.

Berdasarkan uraian mengenai latar belakang masalah yang telah dijelaskan, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang mengkaji efektivitas pelayanan publik yang ada pada instansi terkait. Dengan itu, peneliti menyusun penelitian ini dengan judul **“Analisis Pelayanan Publik Pada UPPPD Cipayung”**.

B. Pertanyaan Penelitian

- a. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan dan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Cipayung?
- b. Apa saja hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan dan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Cipayung?

C. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui bagaimana pelayanan publik yang diterapkan pada Unit Pelayanan dan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Cipayung.
- b. Mengetahui dan menganalisis hambatan apa saja ada dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan dan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Cipayung.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat yang signifikan, tidak hanya bagi peneliti itu sendiri, tetapi juga untuk instansi terkait serta Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Manfaatnya antara lain :

1. Bagi Peneliti

- a. Untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan peneliti terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Unit Pelayanan dan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Cipayung.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang berharga untuk pembelajaran mengenai permasalahan yang terdapat di Unit Pelayanan dan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Cipayung.

2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Untuk memberikan tambahan wawasan kepada mahasiswa dan meningkatkan kualitas dalam proses pembelajaran, kami menyediakan bahan pembelajaran yang fokus pada topik efektivitas pelayanan publik. Topik ini

akan disajikan dalam konteks Unit Pelayanan dan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Cipayung.

3. Bagi Instansi

Sebagai saran, dan masukan yang dapat menjadi pertimbangan evaluasi kinerja pelayanan publik yang ada pada Unit Pelayanan dan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Cipayung.

