

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Reformasi yang terjadi di Indonesia pada tahun 1998 telah banyak membawa perubahan yang fundamental kepada kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Ketidakpuasan masyarakat akan sistem pemerintahan yang sentralistik, buruknya kinerja pemerintah, kualitas pelayanan publik yang rendah dan praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Tuntutan reformasi itu sendiri tertuju pada aparatur pemerintah. Rakyat mengharapkan lahirnya *good governance* dan mereka cukup paham bahwa pemerintahan yang baik itu antara lain dapat terwujud melalui kebijakan desentralisasi.

Namun, berbagai tuntutan itu tidaklah akan terbentuk secara otomatis. Banyak langkah yang mesti direncanakan, dilakukan, dan dinilai secara sistematis dan konsisten. Dalam konteks ini, penataan sumber daya aparatur menjadi hal yang sangat penting dilakukan. Terlebih lagi di era otonomi daerah seperti sekarang. Penataan sumber daya aparatur yang profesional dalam manajemen otonomi daerah harus diprioritaskan, karena reformasi dibidang administrasi pemerintahan mengharapkan hadirnya pemerintah yang lebih berkualitas, lebih mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan pembangunan sosial ekonomi.

Dengan adanya semangat otonomi daerah, Pemerintah Pusat telah mengeluarkan berbagai Peraturan Perundang-undangan dalam rangka desentralisasi kepegawaian, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 pasal 3 ayat 1 tentang Pokok-pokok Kepegawaian.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2000 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2002 tentang Formasi Pegawai Negeri Sipil.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 98 Tahun 2000 tentang Pengadaan Pegawai Negeri Sipil.
6. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2002 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil Dalam Jabatan Struktural.
7. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.
8. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil.

Sejalan dengan dikeluarkannya peraturan perundang-undangan desentralisasi bidang kepegawaian kepada daerah otonom tersebut di atas, maka unit pengelola sumber daya aparatur dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil sudah selayaknya ditangani oleh sebuah lembaga teknis daerah berbentuk badan atau kantor, Selama ini daerah otonom hanya memiliki kewenangan terbatas dalam pengelolaan sumber daya aparatur, antara lain menyangkut usulan kenaikan pangkat, usulan mutasi, usulan pengisian jabatan kerja dan usulan pemberhentian,

sedangkan keputusan terakhir tetap berada di tangan Pemerintah Pusat. Keberadaan Peraturan Pemerintah tersebut pemberian kewenangan dalam bidang kepegawaian perlu diimbangi dengan penataan manajemen dan kelembagaan yang mengelola sumber daya aparatur.

Untuk memberi landasan yang kuat bagi pelaksanaan desentralisasi kepegawaian tersebut, diperlukan adanya pengaturan kebijakan manajemen Pegawai Negeri Sipil secara nasional tentang norma, standar, dan prosedur yang sama dan bersifat nasional dalam setiap unsur manajemen kepegawaian. Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai merupakan sebagai instansi pemerintah melaksanakan manajemen Pegawai Negeri Sipil Daerah untuk meningkatkan pelayanan dan kinerja pegawai dalam rangka menunjang tugas pokok Bupati. Kelancaran pelaksanaan tugas organisasi ini sangat tergantung pada kesempurnaan dari pegawai yang berada didalamnya yang mampu bekerja secara profesional, efektif dan efisien guna meningkatkan kelancaran roda pemerintahan.

Aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat sekaligus sebagai penanggung jawab fungsi pelayanan umum di Indonesia yang mengarahkan tujuannya kepada *public service*, memikirkan dan mengupayakan tercapainya sasaran pelayan kepada seluruh masyarakat dalam berbagai lapisan. Hal ini mengharuskan pihak pemerintah senantiasa mengadakan pembenahan menyangkut kualitas pelayanan yang dihasilkan. Pelayanan yang berkualitas berarti pelayanan yang mampu memberi kepuasan kepada pelanggan dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Sebab pelanggan adalah orang yang menerima

hasil pekerjaan. Oleh sebab itu hanya pelanggan yang dapat menentukan kualitas pelayanan dan mereka pula yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Dengan demikian, kegiatan tersebut mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pegawai pemerintah. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya yang relatif lebih murah, waktu untuk mengerjakan relatif lebih cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Dalam hal ini Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Serdang, sebagai institusi pelayanan teknis mempunyai tugas kewenangan di bidang pendapatan daerah. Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai merupakan unsur pelaksana Pemerintah Kabupaten dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah Kabupaten..

Salah satu permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian tesis ini adalah masalah peningkatan pelayanan yang berkualitas di Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai di bidang pajak daerah.

Sebagai suatu instansi di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Serdang Bedagai, maka keberadaan Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai memiliki tujuan:

1. Mengoptimalkan sumber pendapatan daerah untuk peningkatan kontribusi dalam APBD guna pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.
2. Meningkatkan sumber daya aparatur dinas pendapatan daerah yang handal
3. Meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak dan wajib retribusi.
4. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam peningkatan pendapatan daerah

Sebagai ujung tombak optimalisasi sumber pendapatan daerah di Kabupaten Serdang Bedagai maka Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai berupaya membangun dan menata serta sekaligus melahirkan motivasi kerja yang mengarah kepada produktivitas kerja yang berbasis kepada pelayanan prima khususnya kepada wajib pajak dan wajib retribusi.

Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai sebagai telaah dari penulisan tesis ini adalah terkait dengan bagaimana dan seberapa tinggi kualitas pelayanan yang diberikan terhadap wajib pajak dan wajib retribusi. Kualitas pelayanan yang diberikan adalah merupakan produktivitas terpenting oleh instansi bagi kepuasan wajib pajak dan wajib retribusi. Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai harus memperhatikan hal-hal penting bagi wajib pajak dan wajib

retribusi, supaya mereka merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan.

Demikianlah sebagaimana yang disampaikan oleh banyak pakar ekonomi yang memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan. Pada dasarnya kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. (Rangkuty, 2000:23). Dan hakikatnya kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan pelanggan.

Melihat pentingnya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai sehingga pendapatan daerah dapat ditingkatkan, maka pelaksanaan pelayanan di lingkungan instansi pemerintahan menjadi amat sangat penting diterapkan secara maksimal. Salah satu upaya penerapan maksimal pelayanan adalah dengan diterapkannya perbaikan terhadap sumber daya manusia yang dimiliki instansi dengan memperbaiki motivasi kerja yang berujung pada peningkatan produktivitas kerja pegawai.

Dari hasil pengamatan penulis, ada beberapa masalah yang ditemukan di Dinas PPKA Daerah Kabupaten Serdang Bedagai diantaranya, kemampuan sumber daya manusia yang belum maksimal dikarenakan kurangnya pemahaman terhadap pelayanan yang diberikan, masih kesulitan mengukur sasaran kepuasan pelanggan dan pembagian Job Description yang belum jelas.

Pertanyaan mendasar dari pelaksanaan pelayanan yang berkualitas pada

Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai adalah seberapa efektifkah penerapannya dalam rangka pemberian pelayanan yang diberikan, tidak hanya memperoleh pengakuan publik semata. Salah satu Misi Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai adalah meningkatkan profesionalisme aparatur dinas pendapatan daerah. Dan pertanyaan selanjutnya apakah peningkatan profesionalisme aparatur di Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai telah menciptakan proses pelayanan yang berkualitas. Pelayanan kepada masyarakat tidak akan dapat terlaksana secara optimal tanpa adanya kesiapan pegawai yang professional untuk melaksanakan Visi dan Misi Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.

Dalam kenyataannya pelayanan yang diberikan pegawai belum sesuai dengan yang diharapkan. Adanya anggapan bahwa di era otonomi daerah, kualitas pelayanan publik justru semakin buruk dari sebelumnya bahwa profesionalisme pelayanan pemerintah di daerah sedang mengalami kemunduran. Aparatur Negara atau pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat diperlukan untuk melaksanakan kegiatan dan kebijaksanaan yang dibuat oleh pemerintah dalam melakukan pembangunan nasional. Dalam hal ini diperlukan pegawai yang profesional agar mampu meningkatkan mutu, pengetahuan, keterampilan karena didorong dengan banyaknya tanggung jawab tugas pemerintah serta pengabdianya kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimiliki pegawai.

Pegawai atau aparatur pemerintah yang profesional sangat berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kemajuan dan peningkatan kualitas pelayanan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan bahwa pegawai pemerintah sebagai penentu, perencana, pelaksana, dan pengawas administrasi pemerintahan. Kurangnya profesionalisme aparatur dalam pengelolaan pelayanan publik mengakibatkan kurangnya kemauan untuk berpartisipasi dalam perencanaan pembangunan dan adanya rasa apatis masyarakat terhadap pemerintahan mengakibatkan masyarakat merasa tersisihkan dari proses pemerintahan.

Dari berbagai bidang pekerjaan yang digeluti aparatur pemerintah jelas sekali yang menjadi permasalahan adalah menyangkut kurang-profesionalan pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas penting yang dipercayakan kepadanya sehingga mengakibatkan banyak kerugian di pihak masyarakat yang sangat menginginkan hasil kerja pegawai yang optimal dalam memberikan pelayanan publik. Mengingat pentingnya profesionalisme kerja sebagai persyaratan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka setiap pegawai dituntut untuk senantiasa meningkatkan profesionalismenya, berdasarkan asumsi saya terlihat bahwa profesionalisme kerja pegawai belumlah sesuai dengan kondisi yang diharapkan yaitu profesionalisme kerja yang dapat mendukung terlaksananya dan terwujudnya kualitas pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Daerah pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai”**.



## 1.2. Perumusan Masalah

Masalah adalah kejadian atau keadaan yang menimbulkan pertanyaan dalam hati tentang kedudukannya, kita tidak puas hanya dengan melihat saja, melainkan kita ingin mengetahui lebih dalam.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan perumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pajak daerah di Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan pajak daerah di Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak daerah di Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan pajak daerah di Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan masukan bagi Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai dalam pelayanan yang berkualitas.
2. Untuk mengetahui informasi tentang data empiris yang dapat dipergunakan sebagai bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya. Sekaligus diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi instansi terkait dalam hal pelaksanaan Pelayanan pajak daerah yang berkualitas.

