

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang sangat penting artinya bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan, sehingga dengan demikian pengelolaan sektor perpajakan juga harus bertimbang balik bagi semakin meningkatnya kesejahteraan masyarakat.

Sektor perpajakan amatlah luas, baik itu jenis dan macamnya. Salah dua sektor perpajakan yang merupakan kajian dalam penelitian ini adalah perihal pajak bumi dan bangunan.

Di dua bidang sesuai dengan tujuan pemberlakuan pajak bumi dan bangunan sebagai modal dasar atau sumber pendapatan maka pajak bumi dan bangunan juga harus dapat memberikan imbal balik kepada masyarakat. Dikatakan demikian karena pada kenyataannya ditemui suatu keadaan bahwa di dua sisi pemberlakuan pajak sedemikian ketatnya tanpa diikuti dengan peningkatan pembangunan. Keadaan ini menciptakan suatu pandangan yang bersebelahan antara si wajib pajak dengan pemerintah pengelola pajak itu sendiri.

Kondisi-kondisi yang sedemikian sangat memberikan andil bagi si wajib pajak untuk dapat melakukan kewajibannya. Sedangkan sisi lainnya yang sangat berpengaruh dalam hal operasional dari lembaga-lembaga atau instansi pemerintah yang bergerak di bidang tata kerja pengelolaan pajak itu sendiri dalam hal

meningkatkan pelayanannya kepada wajib pajak atau lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (prima) merupakan salah dua 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 reformasi, demokratisasi, desentralisasi, otonomi daerah dan penegakan HAM, termasuk antisipasi terhadap kemajuan Iptek. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya terus-menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur pemerintahan. Sebagai realisasi dari kebijakan pelayanan publik tersebut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan berbagai kebijakan dalam bentuk pedoman, surat edaran dan langkah-langkah kegiatan termasuk peninjauan langsung ke lapangan untuk melihat praktek penyelenggaraan sekaligus memberikan koreksi perbaikan.

Demikian juga halnya di bidang perpajakan, sebagai suatu sektor yang sangat penting dalam mendukung roda pembangunan dan berjalannya pemerintahan, maka perihal pelaksanaan pengelolaan perpajakan khususnya Pajak Bumi dan Bangunan juga harus memiliki kriteria pelayanan publik yang baik yang dilaksanakan oleh masing-masing instansi kantor pelayanan pajak itu sendiri.

Sebagai objek penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia yang dalam operasionalnya melakukan kebijakan-kebijakan operasional. Disebabkan