

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Buah dari Reformasi yang terjadi pada tahun 1998 salah satunya menghasilkan perubahan yakni Otonomi Daerah yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi menjadi Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 yang kemudian diubah menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menekankan begitu pentingnya penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*), partisipasi masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan publik demi untuk peningkatan kesejahteraan rakyat dan pemerataan pembangunan sebagaimana tuntutan reformasi serta terciptanya tujuan pembangunan milinium (*Millenium Develovment Goals*) yang akan berakhir pada tahun 2015 ini. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan.

Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tanpa membeda-bedakan status dari masyarakat yang dilayani, atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Berkaca dari pengalaman masa lalu dimana perilaku aparaturnya pemerintah/Birokasi yang lebih suka dilayani ketimbang melayani, hal yang demikian salah

satu tantangan bagi pemerintah, khususnya pemerintah daerah untuk mengutamakan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik dalam penyelenggaraan Pemerintah yang bersih, hal ini tidak hanya pada masalah teknis tetapi yang tak kalah pentingnya masalah mentalitas serta pola pikir (*mindset*).

Pelayanan yang berkualitas merupakan bentuk dari sebuah janji pelayanan yang tercermin dari upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka menghasilkan produk yang bermutu/berkualitas yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Talizuduhu Ndraha (1997: 83) yang menyatakan bahwa, "*Hubungan antara pemerintah dan rakyat adalah hubungan antara janji dan percaya*". Apabila aspek pelayanan yang telah dibuat pemerintah dapat direalisasikan dengan baik maka akan berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Jika hasil evaluasi masyarakat menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan, maka hasil evaluasi tersebut akan menjadi positif, demikian pula apabila hasil evaluasi masyarakat menunjukkan tidak adanya peningkatan kualitas pelayanan maka pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat dikatakan tidak berhasil.

Secara apriori, bisa dikatakan bahwa ada kebutuhan pelayanan publik yang unik untuk masyarakat megapolitan seperti Jakarta, dan masyarakat metropolitan seperti Medan. Konteks metropolis, bahkan megapolis, para penduduk sangat menentukan standard pelayanan dan tuntutan mereka terhadap kualitas layanan apa pun, termasuk layanan pemerintah. Masyarakat sepenuhnya menyadari layanan seperti apa yang pantas diberikan dan diterima oleh masyarakat modern. Alasannya sangat sederhana, mereka sudah terbiasa untuk menerima layanan yang

baik dalam standard internasional, dimana yang menempatkan pelanggan adalah seorang raja.

Persinggungan pemerintah daerah dengan kultur khusus masyarakat yang seperti ini memberikan tantangan yang sangat spesifik kepada kalangan pemerintah. Tantangan itu bisa dirumuskan dalam beberapa pertanyaan. Misalnya saja, dalam konteks pemerintahan, bentuk layanan seperti apakah yang layak diterima oleh masyarakat dan diberikan oleh pemerintah? Sejauhmana kesadaran aparat pemerintah terhadap pentingnya kualitas pelayan publik? Bagaimana bentuk layanan publik ideal baik bagi masyarakat, dan sejauhmana aparat pemerintah merasakan kewajibannya untuk memenuhinya?

Konsep kepuasan pelanggan dalam ilmu pemasaran bukan datang dari langit, tetapi berangkat dari studi mengenai harapan masyarakat sebagai pelanggan, tetapi pantas dipikirkan bersama apakah kalangan pemerintah juga memiliki dorongan yang sama dengan pihak swasta untuk berorientasi pada credo kepuasan pelanggan itu. Sangat bisa dimengerti kalau pertanyaan terakhir ini mendapat respon yang sulit bagi pemerintah sendiri. Rasa skeptis masyarakat bisa dipahami karena standart kepuasan pelanggan yang terus akan berkembang seiring dengan perkembangan sosial, budaya, dan teknologi sedemikian rupa sehingga bentuk standard layanan yang diberikan oleh aparat pemerintah akan terus tertinggal. Begitu pemerintah meningkatkan standard layanannya, pada saat itu standard yang diharapkan oleh publik sudah berkembang jauh.

Disisi aparat pemerintahan, sikap sekeptis itu muncul dengan pertimbangan perbedaan benefit yang mungkin bisa diraih dari kualitas layanan.

Dikalangan swasta layanan prima adalah suatu keharusan dan sarana untuk tujuan tertentu, yakni benefit ekonomi. Semakin bagus pelayanan, semakin tinggi manfaat ekonomi yang bisa diraih. Logika yang sama secara katagoris tidak bisa diterapkan pada layanan publik oleh pemerintah. Layanan pemerintah secara intrinsik bukanlah satu aktivitas ekonomi yang didasarkan pada *do ut des* (memberi untuk menerima). Dalam bidang pemerintahan, memberi (pelayanan yang terbaik) adalah *the ultimate goal*, atau tidak ada konsep benefit untuk pemerintah. Namun pada saat yang sama pemerintah bukanlah satu entitas fisika murni, melainkan suatu lembaga dalam konteks sosial antro-pologis, yang didalamnya mencakup orang-orang yang secara *defacto* bercirikan *homo economic*. Pemerintah adalah satu sistem yang digerakan oleh manusia-manusia yang secara prinsip mempunyai kewajiban untuk memenuhi beragam tuntutan hidupnya.

Hasil evaluasi pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah tersebut dapat dijadikan masukan kepada unit kerja pemerintahan yang melaksanakan fungsi pelayanan tersebut. Dengan demikian, masukan itu dapat dijadikan pedoman dalam pelaksanaan kegiatan selanjutnya. Untuk itu pula berbagai terobosan dilakukan pemerintah melalui kebijakan pemerintah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik agar efektif dan efesien dalam penyelenggaraan pemerintah yakni 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 25/KEP/PAN/2/2004 Tentang Pedoman

Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Sejalan dengan pasal 18 UUD 1945 dan sesuai dengan otonomi yang diberikan , maka oleh pemerintah pusat, daerah diberikan hak untuk mengurus rumah tangganya sendiri serta diberikan sumber-sumber pendapatan . Tentu tidak mungkin semua sumber-sumber pendapatan itu diberikan kepada daerah, sehingga kepada daerah diberikan sumber-sumber keuangan yang dianggap “cukup” dimana salah satu sumber penerimaan yang potensial untuk menopang kemampuan kebutuhan belanja daerah diperoleh dari pajak daerah.

Sebagai konsekuensi perkembangan desentralisasi dan otonomi daerah, khusus sumber-sumber Pajak Daerah ini dibedakan antara Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Daerah Provinsi diberikan hak untuk mengelola:

1. Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Kendaraan di Atas Air
2. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air
3. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor dan
4. Pajak Air Permukaan.

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 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN), dan 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 25/KEP/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.

Pelayanan publik hampir secara otomatis membentuk citra (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) 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.

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik, ternyata erat kaitannya dengan masalah-masalah moral dan etika birokrasi (*moral and ethical of bureaucracy*). Kumorotomo (1947 : 24) menyebutkan bahwa, “Para birokrat sangat memerlukan kepekaan etika, agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, jelaslah, bahwa pelaksanaan tugas pelayanan publik, hanya akan berjalan dengan baik, apabila didukung oleh moral dan etika, serta sikap dan tindakan aparatur yang professional, dalam pelaksanaan tugas”. Hal ini, pada gilirannya, akan dapat meningkatkan efektifitas pelayanan publik, yang dilakukan oleh aparatur pemerintah. Semangat kerja birokrasi pemerintah yang berorientasi pada pelayanan publik, perlu menjadi pedoman. Untuk menciptakan kondisi demikian, diperlukan upaya pemerintah. Bahkan semenjak pemerintah orde baru, upaya perbaikan birokrasi itu, telah banyak dilakukan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, peran, fungsi dan tanggung jawab pemerintah kabupaten/kota perlu diperkuat, karena masyarakat yang akan dilayani berada di kabupaten/kota. Dengan demikian, dalam pelaksanaan pelayanan publik, peran pemerintah daerah kabupaten/kota sangat menonjol. Terhadap beberapa alasan mengapa kualitas pelayanan publik harus semakin ditingkatkan yaitu :

- a. Pengguna jasa sektor publik, secara langsung maupun tidak langsung telah membayar imbalan atas jasa yang diterima atau dibutuhkan.

Pembayaran secara langsung berbentuk biaya administratif, sedangkan yang tidak langsung berupa retribusi.

- b. Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat telah menerima imbalan (gaji) atas tugasnya memberikan jasa pelayanan.
- c. Sesuai landasan normatif, baik berupa Undang-Undang Pokok Kepegawaian, maupun Panca Prasetya Korps Pegawai Republik Indonesia, telah ditegaskan bahwa aparatur Negara adalah abdi masyarakat.

Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara, melalui salah satu Unit Pelayanan Teknisnya yakni SAMSAT Medan Selatan merupakan salah satu organisasi pelayanan publik selain mempunyai posisi yang strategis baik dilihat dari kewenangan maupun dari aspek kontribusi realisasi PKB/BBN-KB sudah seharusnya dan sewajarnya mampu memberikan pelayanan yang terbaik dalam menghadapi dinamika perkembangan tuntutan masyarakat yang terus bergulir sehingga sudah sewajarnya SAMSAT Medan Selatan juga mengembangkan paradigma pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yaitu suatu pemerintahan yang ditandai dengan adanya transparansi, akuntabilitas, supremasi hukum, partisipasi dan daya saing yang tinggi melalui interaksi sinergis antara pemerintah, dunia usaha dan masyarakat serta juga harus mampu memberikan pelayanan yang prima dalam arti mampu memberikan pelayanan yang handal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas.

Peningkatan pelayanan secara terus menerus telah dilakukan oleh SAMSAT Medan Selatan baik berupa penyederhanaan persyaratan dan prosedur,

peningkatan sarana dan prasarana, pembayaran PKB/BBN-KB melalui *payment point* (Bank SUMUT) maupun peningkatan kompetensi petugas pemberi pelayanan, hal ini sejalan dengan Kebijakan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara yang terus menerus meningkatkan pelayanan publik.

Tantangan implementasi otonomi daerah yang cukup kompleks mengharuskan daerah harus mau membenahi dirinya agar target-target yang ditetapkan mampu terpenuhi, termasuk dalam upaya pengolahan Pendapatan Asli Daerah (PAD) misalnya pajak daerah yang menjadi kontributor terbesar PAD. Hal ini harus dikelola dengan optimal baik dari segi pelayanan terhadap objek pajaknya maupun dalam hal alokasi pemanfaatannya. Dalam segi pelayanan, penerapan strategi pelayanan prima tidak menempatkan masyarakat semata-mata sebagai objek yang dibebani kewajiban, namun harus juga memperoleh kepuasan pelayanan sebagai bagian dari haknya. Melalui berbagai upaya yang berkesinambungan serta terus menerus melakukan perbaikan layanan kepada masyarakat maka penulis tertarik untuk mengkaji penelitian yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan dalam bidang pembayaran pajak yang dilakukan Dispendasu melalui kantor SAMSAT Medan Selatan dengan judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DINAS PENDAPATAN PROVINSI SUMATERA UTARA, UPT MEDAN SELATAN**

1.2. BATASAN DAN PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan dan identifikasi masalah adalah: "Bagaimanakah pelaksanaan kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara, UPT Medan Selatan"?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian ini sesuai dengan masalah penelitian yang dirumuskan adalah :

1. Untuk menganalisis pelaksanaan kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara, UPT Medan Selatan

1.4. MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberi kontribusi atau manfaat bagi masyarakat luas terutama bagi organisasi di Kantor SAMSAT Medan Selatan yang nantinya bertugas sebagai pusat pelayanan masyarakat.

Penulisan ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Sebagai bahan informasi tentang data empiris yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.
2. Dapat dipergunakan untuk menambah khasanah pustaka dan informasi yang berhubungan dengan tulisan ini pada masa yang akan datang.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Sebagai informasi bagi masyarakat umum, khususnya masyarakat Sumatera Utara dalam meningkatkan manajemen pelayanan publik.
2. Sebagai bahan evaluasi, masukan terhadap SAMSAT Medan Selatan dalam rangka mempersiapkan petugas pelayanan publik dengan tepat, serta implementasi terhadap kebijakan di bidang pelayanan publik untuk dijadikan korektif dalam perumusan strategi guna penyempurnaan kebijakan yang akan dilaksanakan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.

