

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pemerintah harus mampu mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena kualitas pelayanan publik akan selalu meningkat baik dari segi kuantitas sejalan dengan semakin bertambahnya jumlah produk.

Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dalam pelayanan publik ialah instansi pemerintah dalam pelayanan pajak kendaraan. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2011 Tentang wajib pajak kendaraan bermotor. Dalam hal mengurus tentang surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor pemerintah telah membentuk kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) yaitu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (persero).

Di Brebes juga telah dibentuk kantor bersama SAMSAT, mobilitas kendaraan bermotor di Brebes terbilang cukup besar. Apalagi dengan adanya kebijakan pencairan kredit kendaraan bermotor yang memudahkan masyarakat untuk melakukan kredit kendaraan bermotor, sehingga makin hari makin banyak masyarakat yang mengambil motor secara kredit tanpa memikirkan cicilan dan bunga setiap bulannya.

Seiring dengan bertambah banyaknya jumlah pemilik kendaraan bermotor setiap tahunnya meningkat membuat kantor SAMSAT kesulitan dalam melayani masyarakat dalam pelayanan wajib pajak kendaraan.

Proses pelayanan kendaraan bermotor di kantor SAMSAT terlihat pemandangan yang kurang tertib yaitu terkait dengan pengurusan pajak kendaraan yang memakai jasa para calo yang sudah menunggu di luar maupun didalam area SAMSAT. Hal tersebut salah satunya dikarenakan antrian yang sangat panjang sehingga sangat besar peluang calo untuk berinteraksi dengan para wajib pajak kendaraan.

Permasalahan lain yaitu tentang sarana prasarana di SAMSAT. Mengenai keluhan masyarakat tentang sarana dan prasarana di kantor SAMSAT brebes juga belum diberikan dengan maksimal dalam mendukung proses pelayanan. Misal AC didalam ruangan kantor SAMSAT yang tidak difungsikan dengan baik, hanya sebagian saja AC yang difungsikan didalam ruangan sedangkan mobilitas orang didalam kantor SAMSAT yang ingin bayar pajak kendaraan sangat banyak sehingga menimbulkan hawa yang panas pada saat antri didalam ruangan sangat terasa.

Ketika ada keluhan dari masyarakat mengenai proses pelayanan terkait dengan biaya pelayanan yang tidak wajar maka SAMSAT yang kena imbasnya yaitu menimbulkan persepsi negatif masyarakat tentang kepengurusan pajak, karena masyarakat lebih sering memilih diam dan membayar kepada calo daripada melaporkan ketidakwajaran mengenai pelayanan kepada SAMSAT. Maka dari itu pihak SAMSAT mengalami kesulitan untuk menindaklanjuti penyimpangan tersebut.

Keberadaan aktifitas atau kegiatan kebijakan publik bukan lahir begitu saja melainkan melalui proses pemikiran rasional dan penalaran yang matang serta memerlukan waktu yang panjang, aparatur sebagai pelaku utama pelayanan publik perlu mengenali dan memahami secara tepat identitas organisasi publik memiliki kemampuan menampilkan hasil kerja dari kantor SAMSAT Kabupaten Brebes agar memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat terutama masyarakat di Kabupaten Brebes.

Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memecahkan permasalahan yang sering terjadi di organisasi publik, maka dibutuhkan suatu inovasi pelayanan supaya menjadi lebih baik. Suatu pelayanan publik dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima layanan dapat disimpulkan. Dari uraian diatas dapat dilihat bahwa pelayanan kendaraan bermotor yang ada di Kantor SAMSAT Brebes menunjukkan masih rendahnya kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor sehingga harapan masyarakat dalam memenuhi hak sebagai wajib pajak belum tercapai secara optimal. Hal tersebut

mendorong pemerintah Brebes untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang humanis, cepat, tepat, akurat, transparan, profesional dan akuntabel serta seragam dan standar diseluruh Indonesia seiring dengan digulirkannya reformasi birokrasi pelayanan publik.

Penelitian ini akan mengkaji seberapa besar tingkat kepatuhan dan kesadaran dalam melakukan kewajiban sebagai wajib pajak kendaraan bermotor, dikantor SAMSAT Kabupaten Brebes pada tahun 2017 alasan pengambilan objek penelitian dikantor SAMSAT Kabupaten Brebes dikarenakan jumlah pelanggaran wajib pajak setiap tahunnya meningkat namun tidak diimbangi dengan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap pemenuhan kewajibannya dalam membayar pajak, ada beberapa faktor yang menjadi penyebab jumlah penunggakan mengalami peningkatan, antara lain kurangnya pemahaman mengenai arti dan manfaat pajak yang dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang secara ikhlas membayar pajak.

Perlu adanya sosialisasi terhadap masyarakat tentang pentingnya kepatuhan wajib pajak, pentingnya sosialisasi terhadap masyarakat menjadi mengerti dan paham mengenai manfaat membayar pajak.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan dikaji oleh penulis dalam penelitian ini adalah meliputi:

1. Bagaimanakah pelayanan publik terhadap wajib pajak bermotor di kantor SAMSAT Kabupaten Brebes?
2. Apa faktor yang mendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan pajak kendaraan di kantor SAMSAT Kabupaten Brebes?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan publik terhadap wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kabupaten Brebes.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui kantor SAMSAT Kabupaten Brebes.

D. Kegunaan Penelitian

Peneliti sangat penting berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi negara terutama mengenai studi pelayanan publik serta dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian lanjutan terkait dalam penelitian ini.

2. Manfaat secara Praktis

Bagi peneliti, penelitian ini berguna untuk memenuhi syarat tugas akhir skripsi serta sebagai aktualisasi diri untuk mengaplikasikan teori yang telah dipelajari tentang pelayanan publik untuk dicocokkan dengan keadaan yang ada pada kenyataan dilapangan khususnya mengenai pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Brebes.

Bagi pemerintah Brebes, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, masukan, serta rekomendasi untuk evaluasi bagi pihak pengelola SAMSAT Brebes dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor dibidang pengurusan surat kendaraan bermotor. Bagi masyarakat khususnya pengguna jasa SAMSAT. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan kepada masyarakat tentang kualitas pelayanan yang semestinya mereka dapatkan.

E. Terminologi

1. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 Tentang pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Wajib pajak adalah Orang pribadi atau badan (subjek pajak) yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk memungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

F. Tinjauan Pustaka

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan atau organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.¹ Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun runtutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani.² Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan pelayan dan yang dilayani kepengertian yang sesungguhnya.

¹Agung Kurniawan, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pembaruan) halaman 10.

²Lukman Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik.*, (Jakarta:STIA LAN Press) halaman 120.

Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Dengan adanya kontrol dari masyarakat pelayanan publik akan lebih baik karena mereka akan memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli dan lebih kreatif dalam memecahkan masalah.³ Pelayanan yang diberikan oleh birokrat ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat, oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif serta lebih efisien.

Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total. Bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini, aparatur pelayanan tidak boleh menghindar dari prinsip layanan dilakukan sepenuh hati.

Kualitas good governance dapat tercapainya apabila pemerintah dan institusi publik lainnya secara keseluruhan mampu bersikap terbuka terhadap ide dan gagasan baru dan responsif terhadap kepentingan warga masyarakat. Responsivitas akan meningkat jika masyarakat memiliki informasi yang

³Dunn, Wiliam N., 2000. *Analisis Kebijakan Publik, Terjemah Samodra Wibawa*. Yogyakarta, Gajahmada University Press) halaman 41.

lengkap mengenai proses dan implementasi kebijakan pemerintah dan pembangunan.

Demikian pula memahami dengan baik dan cermat akan tanggung jawab kolektif mereka terhadap institusi publik. Faktor lain yang juga memiliki peran sangat penting dalam upaya pencapaian good governance adalah norma, etika, nilai yang dapat mendorong dan menguatkan masyarakat dalam memberikan kontrol terhadap jalannya pemerintahan dan pembangunan guna menjamin hak-hak setiap orang.

Pengalaman menunjukkan bahwa peran serta publik dalam setiap proses perencanaan pembangunan dapat memberi keyakinan kepada kita bahwa, warga masyarakat sebagai identitas politik, ekonomi, sosial dan budaya tidak hanya dapat dipresepsikan semata-mata sebagai objek pembangunan.

Peran serta publik juga tidak hanya dihartikan sebagai instrumen untuk mensosialisasikan program pemerintah dan pembangunan, melainkan sebagai upaya sadar untuk melibatkan masyarakat dalam konteks proses penentuan kebijakan publik. Oleh sebab itu, partisipasi publik dalam proses pemerintah dan pembangunan perlu ditegaskan sebagai upaya yang paling efektif dalam konteks penciptaan good governance, karena didalamnya ada kelibatan seluruh stake holders, pemberian legitimasi, transparansi, nilai keadilan, dan akuntabilitas.

Keberhasilan kebijakan publik sebagai sebuah ketentuan yang meruiupakan konsekuensi dari pada kemampuan seseorang atau beberapa

orang untuk melaksanakan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan kepentingan kepublikan dari berbagai hambatan dan masalah yang selalu dihadapi dengan dilakukan secara hati-hati kemudian tidak menciptakan kerugian yang berarti. Inovasi manusia sebagai pelaku kebijakan publik yang selalu dapat menghindari ancaman konsekuensi yang kemungkinan sebagai penghalang dalam rangka pelaksanaan sebuah kebijakan publik, Secara fenomena tampaknya bahwa tidak ada satu orang pun yang bisa mengklaim bahwa pendekatan kehati-hatian dan kemampuan yang tinggi sehingga dapat menciptakan keberhasilan yang bebas dari pada ancaman konsekuensi, baik yang sifatnya berat mau pun yang sifatnya ringan pelaksanaan sesuatu jenis kebijakan publik.⁴ Tindakan pengembangan keberhasilan manusia dalam kebijakan publik perlu didukung iklim kerja yang menyenangkan dengan jalan senantiasa berusaha memakai cara-cara atau metode kerja sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam kebijakan publik tersebut.

Konsekuensi keberhasilan merupakan suatu umpan balik dari berbagai cara atau metode pelaksanaan organisasi publik baik yang dilakukan secara individual, maupun yang dilakukan secara berkelompok, namun demikian bahwa sudah menjadi pendapat seseorang dan bahkan sampai kepada pendapat umum bahwa proses pelaksanaan kegiatan yang menjadi tanggung jawab seseorang atau beberapa orang sebagian dari anggota organisasi publik untuk menciptakan keberhasilan sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengelolaan organisasi publik tujuannya untuk

⁴Ellitan Lena. Anatan Lina. 2009. *Menejemen Inovasi (Transformasi menuju organisasi kelas dunia)*. Alfabeta. Bandung halaman 23.

menghasilkan sesuatu yang telah diharapkan semua manusia yang terikat dalam organisasi publik yang bersangkutan, sebenarnya masalah pokoknya adalah karena mengelola organisasi publik manusia yang tidak memiliki kemampuan yang sesuai dipersyaratkan pekerja yang harus dikerjakan oleh manusia yang bersangkutan, keharmonisan dan kesolidan semua manusia dalam melakukan kerjasama terhadap kegiatan organisasi publik kita dapat dipastikan akan memberikan hasil yang maksimal dari segi kuantitas, maupun dari segi kualitas.

Keberhasilan sesuatu kebijakan dalam sebuah organisasi publik sebagai lembaga pemerintah yang bertanggung jawab, dan realisasinya sangat tergantung kepada aparatur negara atau pemerintah, semakin sempurna kemungkinan ilmu pengetahuan dan teknologi serta keterampilan dan pengalaman aparatur atau dengan kata lain pegawai yang bersangkutan pasti kita dapat mengatakan bahwa setiap pekerjaan yang dibrikan kepadanya akan memberikan hasil secara logika yang memuaskan dalam hal kualitas maupun kuantitas.⁵

G. Metode Penelitian

1. Pendekatan penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis, .⁶ Yuridis sosiologis merupakan suatu pendekatan yang menggunakan asas dan prinsip hukum dalam meninjau,

⁵Wibowo, 2006, *Manajemen perubahan*, Raja Grafindo, Jakarta. halaman 25.

⁶Soerjono Soekanto Sri Mamudji. 2007. *Penelitian Hukum Normatif dan Sosiologis Suatu Tinjauan singkat*, Raja Grafindo Persakta, Jakarta, halaman 13.

melihat dan menganalisa masalah mengenai Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Menurut Sumitro dalam penelitian sosiologis, kegiatan untuk menjelaskan hukum tidak diperlukan dengan data atau variabel, untuk menjelaskan hukum atau untuk mencari makna dan memberi nilai terhadap hukum digunakan dengan konsep hukum dan langkah secara sosiologis.

2. Spesifikasi penelitian

Spesifikasi yang digunakan adalah tipe deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis. Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu pembagian kuesioner kepada responden yang berisi mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian.

3. Jenis dan Sumber data

a. Data primer

Data yang diperoleh langsung dari lapangan atau data yang bersumber dari responden, yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner.

b. Data sekunder

Data Sekunder terdiri dari tiga macam yaitu :

a) Bahan-bahan Hukum Primer, yang terdiri dari :

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik.

- Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
 - Peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan penulisan hukum ini.
- b) Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan yang memberi penjelasan bagi hukum primer terdiri dari :
- Berbagai buku yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
 - Dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pelayanan publik.
- c) Bahan Hukum Tersier yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, terdiri dari : Kamus Hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia dan lain-lain.

4. Metode Pengumpulan Data

Data-data yang diperoleh dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara:

a. Data Primer

- 1) Wawancara dengan masyarakat dan pegawai di Kantor SAMSAT Kabupaten Brebes tentang bagaimana pelayanan dalam pengurusan Wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Brebes dan bagaimana proses dalam pengurusan

perpajakan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Brebes dan apakah prosedur pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor sudah sesuai dengan prosedur dan undang-undang tentang Pelayanan Publik.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari studi pustaka yang berupa bahan tertulis seperti buku teks, peraturan perundang-undangan dan data dari instansi atau lembaga tempat penelitian yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian.

5. Metode Analisis Data

Analisis Kuantitatif

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting pemerintahan dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahnya. Pemerintah harus mampu mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena pelayanan publik selalu meningkat baik dari segi kuantitas sejalan dengan semakin bertambahnya jumlah produk.

H. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Terminologi, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi uraian yang menjelaskan tentang pemerintahan daerah, pelayanan publik, asas-asas umum pemerintahan yang baik, dokumen kependudukan, pelayanan publik dalam perspektif islam.

BAB III : HASIL PENELITIAN

Berisi pembahasan mengenai rumusan masalah yaitu untuk membahas tentang mengetahui dan memperoleh prosedur pelayanan publik terhadap pengurusan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kabupaten Brebes dan Untuk mengetahui dan memperoleh faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui kantor SAMSAT Kabupaten Brebes.

BAB IV : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.