

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

Dalam rangka melayani masyarakat, pemerintah mempunyai tanggung jawab utama menyediakan pelayanan publik yang bermutu dan efisien. Layanan ini bertujuan menyediakan kebutuhan dasar, mendorong keadilan sosial, dan menjamin akses yang sama. Oleh karenanya, pemerintah harus memastikan bahwa pelayanan publik dilaksanakan dengan efisien, transparan, dan akuntabel, serta mampu merespons dinamika dan harapan masyarakat yang terus berkembang. Pemerintah juga perlu beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memastikan prosesnya mudah diakses, cepat, dan tepat guna bagi seluruh lapisan masyarakat (Hilyatul Azkiya, 2018, hal 5).

Robert (1996:30) dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan menegakkan hukum dan ketertiban, instansi pemerintah pusat, daerah, BUMN/BUMD menyelenggarakan berbagai jenis kegiatan pelayanan publik.

Berdasar pengertian di atas, disimpulkan pemerintah menyediakan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakatlah yang membentuk negara ini agar hidup sejahtera sebagai suatu masyarakat. Pada hakikatnya, negara dan khususnya birokrasi harus mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat.

1. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam prosesnya pelayanan publik juga mengetur prinsip pelayanan sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik agar terselenggara dengan baik sesuai UU No. 25 Tahun 2009, yaitu:

- a. Kesederhanaan, tata cara pelayan bisa diselesaikan dengan cepat, mudah, dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan, dimulai dari persyaratan, birokrat yang bertanggungjawab dan berwenang dalam memberikan pelayanan, dan biaya dan metode pendanaan pelayanan publik.
- c. Ketepatan waktu, pelayanan publik bisa dilaksanakan dan diselesaikan tepat waktu.

- d. Akurasi, layanan publik diterima oleh warga dan memiliki kepastian hukum.
- e. Rasa aman, dalam prosesnya dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat dan aman dalam segi kepastian hukum.
- f. Akuntabilitas, pemimpin atau pejabat yang bertugas merencanakan pelayanan publik dan mampu menyelesaikan masalah yang timbul selama pelaksanaannya.
- g. Sarana dan prasarana, meliputi tersedianya perangkat, pendukung pekerjaan, dan prasarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Aksesibilitas, lokasi, dan prasarana yang bisa memanfaatkan teknologi informasi serta praktis dan mudah diperoleh masyarakat luas.
- i. Perilaku ramah, sopan, dan ketepatan waktu faktor kunci dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

2. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik yakni standar panduan bagi penyelenggara dalam memberi layanan, sekaligus acuan bagi penerima layanan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Standar ini dirancang guna memastikan setiap layanan yang diselenggarakan pemerintah/lembaga terkait bisa memenuhi kebutuhan masyarakat. Tujuan utama dari standar ini meningkatkan kualitas pelayanan publik, menjaga keadilan dalam pembagian layanan, serta memastikan layanan yang diberikan tidak hanya memenuhi harapan masyarakat (Ombudsman RI, 2017)

- a. Persyaratan, Informasi harus jelas dipublikasi kepada masyarakat. Setiap instansi pemerintah sering kali memiliki berbagai persyaratan yang juga ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik terkait. Hal yang perlu dipertimbangkan dalam menyusun persyaratan harus efektif dan efisien.
- b. Sistem Mekanisme dan Prosedur, ialah protokol pelayanan yang ditetapkan bagi masyarakat umum yang menggunakan pelayanan publik. Prosedur pelayanan adalah tata cara yang harus diikuti oleh masyarakat sebagai pelanggan untuk memperoleh pelayanan yang dibutuhkan.

- c. Jangka Waktu Layanan, adalah batas waktu dalam memberikan layanan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan. Melalui kejelasan waktu masyarakat sebagai konsumen bisa tenang dalam menjalani setiap proses yang dilalui.
- d. Biaya, dalam hal ini, tata cara pemberian pelayanan biasanya mencakup informasi pembayaran.
- e. Prasarana dan sarana memadai wajib disediakan.
- f. Hasil pelayanan sesuai ketentuan.
- g. Kompetensi penyelenggara sesuai kebutuhan.

3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 didasarkan pada ciri dan tindakan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik serta barang jasa yang dihasilkan sebagai hasilnya, menetapkan kategori untuk berbagai jenis pelayanan publik, yakni:

a. Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan tersebut meliputi pengambilan keputusan, pendokumentasian, pencatatan operasi, dan tugas administratif lainnya yang menghasilkan berkas.

b. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan yang menyediakan dan mengolah bahan yang berwujud fisik dan termasuk mendistribusi serta penyimpanan kepada customer. Produk akhir dari jenis pelayanan ini akan berupa barang atau sesuatu yang dianggap dapat langsung memberikan nilai bagi penerimanya.

c. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan yang menyediakan prasarana dan sarana. Penyelenggaraannya didasarkan pada sistem operasi tertentu. Produk akhir akan berupa pelayanan yang langsung berguna bagi pelanggan dan memiliki masa simpan terbatas.

d. Pelayanan Regulatif

Pelayanan yang tunduk pada penegakan hukum, persyaratan hukum, dan kebijakan publik yang mengatur dasar kehidupan bermasyarakat.

4. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

a. Faktor Struktur Organisasi

Adanya kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi yang membentuk prosedur koordinasi formal serta pola hubungan pada organisasi. Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh struktur organisasi. Keberhasilan pelayanan publik akan didorong oleh penetapan SOP untuk setiap jenis pelayanan dan penerapan desentralisasi yang bertanggung jawab untuk membuat penilaian yang cepat dan akurat.

b. Faktor Aparat Pelayan Publik

Faktor aparat pelayan publik ini amat penting untuk menunjang proses penyelenggaraan pelayanan publik. Skill aparat pemerintah juga sangat dibutuhkan dalam hal ini untuk menunjang keberhasilan dari pelayanan publik.

c. Faktor Sistem Pelayanan Publik

Sistem terorganisasi diperlukan untuk pelayanan publik berkualitas, dan sistem yang dirancang dengan baik akan mengurangi pungli. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah bisa ditingkatkan dengan adanya persyaratan pelayanan yang jelas, jam pelayanan, dan transparansi. (Website Universitas Medan Area)

5. Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Kemendagri No.63 Tahun 2003. Konsep dasar pelayanan publik, sebagai berikut: (Fitria Untari, 2018,hal 33).

a. Transparansi

Bagi masyarakat umum yang berkepentingan dan membutuhkannya, transparansi bersifat sederhana, terbuka, dan mudah dipahami.

b. Akuntabilitas

Dapat dijelaskan dan sesuai aturan yang ditetapkan dalam peraturan hukum.

c. Kondisional

Sesuai kemampuan dan situasi penerima dan pemberi layanan, dengan selalu berpedoman pada konsep efektif dan efisien.

d. Partisipatif

Memaksimalkan keterlibatan masyarakat dalam layanan publik sesuai kebutuhan dan preferensi.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif, tidak membeda-bedakan berdasarkan status ekonomi, golongan, jenis kelamin, ras, agama, atau suku bangsa.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Semua penyedia dan penerima layanan publik diharuskan untuk mendapat dan melaksanakan hak dan tanggung jawabnya.

B. Electronic Government (E-Government)

Menurut World Bank Group, e-government yakni pemakaian teknologi informasi oleh pemerintah, seperti internet, jaringan, dan komputasi seluler, guna merubah interaksi kewarga, bisnis, dan pemerintah lainnya, yang punya kekuatan mengganti cara masyarakat dan pemerintah berinteraksi serta cara bisnis dan pemerintah berinteraksi. (Kusuma Dewi dan Wahyu Agus Winanrno, 2012, hal 2-3). Sedangkan menurut R. Eko Indrajit *e-government* adalah Metode komunikasi baru antara pemerintah dan masyarakat memakai teknologi informasi guna menaikkan layanan publik (Hiyatul Adzkiya, 2018, hal 4).

1. Prinsip *E-governemnt*

- a. Menjamin pemerintahan yang terbuka dan inklusif.
- b. Mendorong keikutsertaan masyarakat luas dalam menyusun kebijakan, perancangan, dan penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Menciptakan data driven culture dalam pelayanan publik dan menjadikan keamanan informasi untuk dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.

2. Tujuan *E-governemnt*

Tujuan dari dikembangkannya *e-government* di Indonesia bersararkan Inpres No.3 Tahun 2003, sebagai berikut:

- a. Membangun jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik berkualitas tinggi, terjangkau, dan bisa diakses tanpa batasan waktu di seluruh Indonesia untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

- b. Membangun kemitraan usaha interaktif untuk mendorong pembangunan ekonomi nasional, ketahanan terhadap perubahan, dan daya saing perdagangan nasional.
- c. Mewujudkan protokol komunikasi dengan lembaga negara dan penyelenggara public voice agar masyarakat dapat terlibat dalam penyusunan kebijakan negara.
- d. Membentuk sistem tata kelola dan alur kerja yang terbuka, efektif, serta mempermudah pelayanan dan transaksi antar lembaga pemerintah pusat dan daerah.

3. Konsep dan Manfaat *E-government*

Pemanfaatan teknologi informasi untuk memfasilitasi penyelenggaraan pemerintahan bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik dikenal dengan istilah e-government. Adapun karakteristik konsep *e-government* sebagai berikut: (Nurnangish, 2022, hal 40)

- a. *E-government* yakni salah satu metode komunikasi kontemporer antara masyarakat dan pemerintah.
- b. Pemanfaatan teknologi informasi.
- c. Peningkatan kualitas pelayanan publik

Berikut beberapa keuntungan e-government:

- a. Meningkatkan standar pelayanan pemerintah kepada masyarakat atau lembaga yang berkepentingan.
- b. Meningkatkan keterbukaan, pengawasan, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang baik.
- c. Mengurangi hubungan, interaksi, dan biaya administrasi dengan pemerintah.
- d. Membuka peluang bagi pemerintah mengumpulkan dana dari pihak terkait.
- e. Membangun lingkungan komunal baru yang bisa segera menyelesaikan berbagai masalah.

- f. Memfasilitasi kolaborasi antara pemangku kepentingan, masyarakat, dan pemerintah dan membuat kebijakan publik secara demokratis.
- g. Melahirkan masyarakat secara komunitas informasi yang lebih berkualitas.

4. Jenis- Jenis *E-government*

Dalam e-government, para pelaku berinteraksi memakai 4 konsep berikut:

- a. G to C (pemerintah ke warga negara) memungkinkan masyarakat mengakses informasi untuk kepentingan mereka.
- b. G to G (pemerintah ke pemerintah) melibatkan hubungan antara pemerintah pusat dan daerah.
- c. G to B (pemerintah ke bisnis) mencakup transaksi elektronik antara pemerintah dan pelaku bisnis.
- d. G to E (pemerintah ke karyawan) bertujuan meningkatkan kesejahteraan dan kinerja aparatur sipil negara.

5. Kebijakan *E-government*

Berdasar Inpres RI No.3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government:

- a. Menyediakan akses yang adil, memajukan keadilan sosial, dan memenuhi kebutuhan dasar semua orang.
- b. Pemerintah diharapkan menaikkan kelancaran, kualitas, keterjangkauan, dan kejelasan melalui integrasi teknologi informasi.
- c. Rencana dan strategi pengembangan e-government diperlukan untuk mencapai pengelolaan pemerintahan yang efisien dan layanan publik berkualitas.
- d. Untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintah dengan baik diperlukan adanya pemahaman dan kekompakan dari seluruh kelembagaan pemerintah agar menciptakan kesejahteraan masyarakat.

.Electronic Tax (E-Tax)

1. Pengertian *E-Tax*

E-tax yakni sistem pajak online yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak. Sistem teknologi dan informasi ini dipergunakan dalam hal

perpajakan untuk saat ini yang bertujuan untuk mempermudah dan meningkatkan pelayanan pajak untuk masyarakat yang nantinya akan dapat meningkatkan hasil penerimaan pajak. Sesuai Peraturan Menteri Keuangan RI No.115/PMK.05/2017 tentang Teknologi Informasi, yang memanfaatkan sistem pajak elektronik (e-tax) daring yang diatur oleh Sistem Penerimaan Pajak Online.

Wajib pajak yang memiliki usaha berbasis digital di bidang usaha restoran, hotel, hiburan, dan parkir menggunakan sistem pajak daring ini. Sistem e-tax ini dirancang untuk pihak internal dan eksternal yang berkepentingan dan berupaya meningkatkan efisiensi komunikasi dua arah pada sistem manajemen pajak, pencatatan pajak back-end, dan konsultasi pajak lanjutan (Ihda Riyadlotul Khatwa, Affifudin, dan Siti Aminah, 2020, hal 42).

2. Maksud dan Tujuan *Electronic Tax (E-tax)*

Berikut tujuan dan sasaran sistem e-tax: (Rangga dan Bagus Krisna, 2013, hal 18)

- a. Meningkatkan pemantauan dan penindakan pada kepatuhan wajib pajak, terutama pajak hiburan, parkir, restoran, dan hotel.
- b. Menyelenggarakan sistem pelayanan perpajakan daerah berbasis teknologi informasi yang transparan, bertanggung jawab, dan akurat.
- c. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

3. Manfaat *Electronic Tax (E-tax)*

Adapun dua manfaat dari sistem *e-tax* yang diperuntukan untuk masyarakat dan pemerintah sebagai berikut:

- a. Manfaat Untuk Masyarakat
 - a) Mempermudah pelaporan dan pembayaran pajak secara langsung.
 - b) Mengurangi pengaduan terkait perhitungan pajak.
 - c) Memberikan penjelasan jelas dan adil tentang pajak.
 - d) Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pembayaran.
 - e) Mempermudah pelaporan pajak bagi wajib pajak.
- b. Manfaat Untuk Pemerintah
 - a) Mengutamakan akuntabilitas, keadilan, dan transparansi dalam perpajakan daerah.

- b) Mengurangi kecurangan dengan mengubah pola pelayanan menjadi sistem.
- c) Menyadari efektivitas dan efisiensi pelayanan pajak daerah.
- d) Meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama pada pajak parkir, hiburan, hotel, dan restoran.
- e) Mempermudah pelaporan dan pembayaran pajak dengan teknologi informasi.
- f) Mencapai tata kelola pemerintahan yang efektif.

Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Pendapatan asli daerah yakni dana yang diterima dari pajak, retribusi, pengelolaan kekayaan daerah, dan sumber sah lainnya sesuai Pasal 1 UU No.33 Tahun 2004.

PAD menurut Halim (2004), jumlah uang yang didapat daerah dari sumber di areanya yang dihimpun sesuai aturan hukum daerah yang sah. PAD penting dalam sektor pendapatan daerah karena merupakan tolok ukur seberapa besar kemampuan daerah untuk membiayai pembangunan daerah dan penyelenggaraan pemerintahan (Phaureula Artha Wulandari dan Emy Iryanie, 2018, hal 23).

1. Pajak Daerah

Pajak daerah ialah kewajiban wajib pajak kepada daerah sesuai peraturan, tanpa pembayaran langsung. Pajak daerah dipakai guna memenuhi kebutuhan daerah dan meningkatkan kesejahteraan warga. Selain itu, pajak daerah memiliki dua tujuan, yaitu pertama, memberikan pendapatan anggaran bagi daerah; kedua, sebagai alat pengaturan.

2. Retribusi Daerah

UU No.28 Tahun 2009 mengenai Retribusi Daerah menyebutkan bahwa retribusi daerah yakni pajak yang dikenakan oleh daerah untuk memberikan imbalan kepada orang atau badan atas jasa yang diberi atau atas pemberian izin khusus yang diberikan pemda. Layanan ini disediakan oleh pemerintah kota melalui organisasi dan sektor komersial yang memberikan kemudahan dan barang yang bermanfaat bagi orang atau badan. Berikut ciri retribusi daerah:

- a. Pemerintah daerah memungut retribusi.
- b. Terdapat paksaan ekonomi dalam pemungutannya.

- c. Penunjukan langsung atas kinerja tandingan dimungkinkan.
- d. Setiap orang atau organisasi yang memanfaatkan layanan pemerintah dikenakan retribusi.

3. Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah

Keuntungan pemerintah daerah dari BUMD termasuk pendapatan daerah lainnya yang berperan penting setelah pajak dan retribusi daerah. BUMD bertujuan mendorong pertumbuhan ekonomi daerah dan menyediakan lapangan kerja. Selain memberikan kontribusi terhadap pelayanan masyarakat, BUMD yakni penghasil pendapatan daerah. UU No.33 Tahun 2004 Pasal 6 ayat 3 mencantumkan bentuk-bentuk pendapatan dari pengelolaan kekayaan daerah sebagai berikut: (Muhammad Safar Nasir, 2019, hal 34)

- a. Sebagian usaha dimiliki oleh daerah.
- b. Sebagian keuntungan dari bank dan lembaga keuangan.
- c. Sebagian badan keuangan non-bank.
- d. Sebagian keuntungan dari modal dan investasi.

4. Lain-lain Pendapatan Daerah Yang Sah

PAD yakni sumber pendapatan daerah. Sumber pemasukan yang membantu daerah memenuhi tanggung jawabnya guna membayar pembangunan dan kebutuhan daerah, serta mengendalikan dan meningkatkan sosial ekonomi daerah adalah pendapatan yang bersumber dari PAD. Berikut pengertian PAD berdasar UU No.33 Tahun 2004 Pasal 6 ayat 3 tentang tambahan pendapatan daerah yang diperbolehkan:

- a. Sebagian hasil usaha milik daerah.
- b. Sebagian keuntungan lembaga keuangan bank.
- c. Sebagian keuntungan lembaga keuangan non-bank.
- d. Sebagian keuntungan modal dan investasi.