

ARTIKEL

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK BPHTB DI DINAS PENGELOLAAN KEUANGAN DANASET DAERAH KOTA SEMARANG

Gita, Larasati, Hidayat

Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang Jawa Tengah

ABSTRAKSI

Pengakuan tentang perlunya mengevaluasi kualitas pelayanan publik mulai berkembang secara akademik sejak dikembangkannya *field* baru dalam ilmu manajemen yang dikenal dengan manajemen pelayanan publik atau public service management. Kenyataannya kondisi pelayanan masyarakat dewasa ini masih dirasakan banyak kelemahan, banyak dikeluhkan dan masih kurang memuaskan keinginan masyarakat, misalnya mengenai prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu dan tarif pelayanan, kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lainnya.

Adanya berbagai permasalahan dari kegiatan pelayanan tersebut, maka muncul berbagai persepsi dari masyarakat. Berbagai persepsi masyarakat mengenai kegiatan pelayanan tersebut menjadi bukti masih lemahnya pelayanan di DPKAD Kota Semarang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berbagai persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak BPHTB yang ada di Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Semarang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya persepsi masyarakat yang mengatakan bahwa masih ada beberapa kekurangan dari kegiatan pelayanan pembayaran pajak BPHTB di Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Semarang. Kekurangan itu meliputi, kesederhanaan dari pelayanan itu, kepastian waktu yang diberikan, kelengkapan sarana dan prasarana serta kenyamanan dari proses kegiatan pelayanan tersebut.

Rekomendasi dari penelitian ini adalah perlunya kesiapan yang lebih matang dari pihak yang memberikan pelayanan serta harus lebih meningkatkan aspek pelayanan seperti kesederhanaan, kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana serta kenyamanan.

Keyword : *Manajemen Pelayanan, Persepsi*

A. PENDAHULUAN

Dalam era reformasi dan globalisasi dewasa ini, tuntutan masyarakat dan dunia usaha terhadap peningkatan kualitas pelayanan semakin kuat. Masyarakat sebagai pelaku utama dalam pelaksanaan pembangunan diharapkan dapat berperan aktif. Untuk itu perlu didukung dengan terciptanya iklim usaha yang kondusif, yang ditandai dengan kondisi pelayanan yang cepat, pasti, aman layak dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan masyarakat tercermin dalam segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Bentuk aktivitas pelayanan dapat bersifat kegiatan administrasi, kegiatan berupa penyediaan barang ataupun penyediaan jasa. Penyelenggaraan pelayanan masyarakat merupakan proses pengerahan sumber daya meliputi sistem manajemen, sarana/fasilitas, tenaga personil.

Pengakuan tentang perlunya mengevaluasi kualitas pelayanan publik mulai berkembang secara akademik sejak dikembangkannya *field* baru dalam ilmu manajemen yang dikenal dengan manajemen pelayanan publik atau public service management. Bidang ini merupakan bidang baru yang berusaha mendalami kualitas dan performansi organisasi pelayanan publik, termasuk di dalamnya adalah organisasi pemerintah daerah. Dalam sebuah laporan penelitian Bank Dunia, konsep manajemen pelayanan publik setidaknya mencakup lima dimensi, yaitu delegasi, pembiayaan, kinerja, informasi, dan pengawasan.

Kenyataannya kondisi pelayanan masyarakat dewasa ini masih dirasakan banyak kelemahan, banyak dikeluhkan dan masih kurang memuaskan keinginan masyarakat, misalnya mengenai prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu dan tarif pelayanan, kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lainnya.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasarnya. Oleh karena itu perlunya membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Sehingga masyarakat tidak perlu khawatir karena kegiatan pelayanan publik sudah menjadi tanggung jawab pemerintah dalam menyelenggarakannya sesuai harapan dan tuntutan dari masyarakat agar segala kebutuhannya terpenuhi guna mencapai terwujudnya pelayanan publik yang baik.

Lebih lanjut lagi, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ini berfungsi memberikan "payung hukum" untuk aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan guna merealisasikan dasar pelayanan publik yang telah dicita-citakan agar berhasil dengan baik, yang berdasarkan Asas Kepentingan Umum, Asas Kepastian Hukum, Asas Kesamaan Hak, Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Asas Keprofesionalan, Asas Partisipatif, Asas Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif, Asas Keterbukaan, Asas Akuntabilitas, Asas Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan, Asas Ketetapan Waktu dan Asas Kecepatan Kemudahan dan Keterjangkauan (Bab II, pasal 4 Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Semarang melaksanakan tugas pokok memberikan pelayanan kepada masyarakat yang bersangkutan yang berkenaan dengan pembayaran pajak BPHTB. Namun, dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak BPHTB, Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Semarang sendiri memiliki kesulitan, antara lain seperti pertama, kesederhanaan pelayanan. Kesederhanaan mengandung arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Pada kenyataannya kesederhanaan pelayanan masih kurang, yaitu prosedurnya yang lama dan agak ribet. Terbukti dengan proses

pengurusan akta sering lama. Kedua, kepastian waktu, yaitu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Namun, karena proses pelayanan itu lama maka tidak sesuai dengan waktu yg telah ditentukan.

Kemudian yang ketiga adalah kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan di Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Semarang adalah jumlah sarana teknologi yang tidak sebanding dengan jumlah penerima layanan, sehingga proses pelayanan menjadi lama. Pemanfaatan teknologi menjadi salah satu faktor terpenting dalam pelayanan publik. Namun terkadang teknologi yang ada dan canggih tidak bermanfaat dikarenakan tidak mendukungnya sumber daya manusia yang terampil menggunakan teknologi itu. Akibatnya pelayanan publik menjadi terhambat bahkan menjadi sulit.

Dan yang terakhir adalah kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Namun tetap ada kendalanya. Yaitu, tempat atau ruangnya yang sempit. Dengan pengguna layanan yang banyak sedangkan tempat atau ruangnya sempit, membuat tidak nyaman dalam kegiatan pelayanan itu. Terlebih lagi tempat parkir yang sempit dan tidak teratur.

Dari fakta diatas, dapat dijelaskan bahwa ada berbagai persepsi dari masyarakat sebagai pelanggan terhadap pelayanan yang ada disana. Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan analisis tentang berbagai persepsi masyarakat terhadap

pelayanan di Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Semarang dan memilih judul penelitian **“PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK BPHTB DI DINAS PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA SEMARANG”**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelayanan pembayaran pajak BPHTB di Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Semarang serta untuk mengetahui berbagai persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak BPHTB di Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Semarang.

B. PEMBAHASAN

Penulis akan melakukan pembahsan hasil penelitian sesuai dengan judul diatas dengan menggunakan hasil wawancara yang diperoleh dari beberapa informan yang telah ditunjuk.

Kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh DPKAD merupakan kegiatan pelayanan kepada masyarakat yang bersangkutan yang berkenaan dengan pembayaran pajak BPHTB. Visi dari dengan adanya kegiatan pelayanan itu sendiri adalah melaksanakan pelayanan prima dimana tetap sesuai dengan undang-undang yang ada. Dan misinya adalah pemenuhan target dan peningkatan pendapatan daerah Kota Semarang.

Untuk mengetahui hasil penelitian mengenai kegiatan pelayanan pembayaran pajak BPHTB di DPKAD Kota Semarang ini dan berbagai persepsi dari masyarakat terhadap kegiatan pelayanan tersebut, maka dapat dilihat berdasarkan pemaparan berikut :

1. Kepuasan Pelanggan

Keputusan seorang pelanggan atau konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain

adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan penyedia layanan tergantung dari persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan.

Identifikasi yang dilakukan terhadap kepuasan pelanggan dalam kegiatan pelayanan pembayaran pajak BPHTB ini dapat dilihat berdasarkan prinsip-prinsip dari penyelenggaraan pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 (dalam Ratminto, 2005:21-22). Prinsip-prinsip yang dipakai ini akan dijadikan dasar penilaian mengenai kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pembayaran pajak BPHTB di DPKAD di Kota Semarang.

- Kesederhanaan

Kesederhanaan itu sendiri adalah prosedur dari pelayanan yang diberikan itu tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh para pelanggan sehingga meminimalisir kesalahan, dan tentu saja mudah dilaksanakan. Prosedur pelayanan disini berarti adalah prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

Menurut beberapa pelanggan, kesederhanaan pelayanan yang ada di DPKAD, masih dirasa kurang. Pelayanan di DPKAD dirasa kurang profesional dan terkesan lambat. Dalam memberikan pelayanan juga tidak praktis.

- Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik serta unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian

keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dalam hal kejelasan kegiatan pelayanan pembayaran pajak BPHTB di DPKAD Kota Semarang sudah cukup baik.

- **Kepastian Waktu**

Kepastian waktu merupakan bagian dari pelayanan prima, termasuk di dalamnya akurasi produk pelayanan juga harus dijamin agar benar, tepat dan sah. Dalam pemberian layanan, tentunya pelanggan menginginkan segala sesuatunya berjalan cepat. Namun, kenyataannya pada pelayanan BPHTB tidak mengalami kepastian waktu.

Tidak adanya ketepatan waktu dalam kegiatan pelayanan ini, karena DPKAD belum ada kesiapan yang lebih di dalam melaksanakan pelayanan tersebut. Jika tidak hambatan, verifikasi BPHTB itu jadi selama 1 hari, namun apabila ada kendala, maka verifikasi itu jadi sekitar 2-3 hari. Maka dapat disimpulkan bahwa kepastian waktu dari kegiatan pelayanan di DPKAD itu sangatlah kurang.

- **Akurasi**

Yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. Mengenai akurasi dalam kegiatan pelayanan pembayaran pajak BPHTB di DPKAD Kota Semarang sudah benar, tepat dan sah.

- **Keamanan**

Pemberian rasa aman dan nyaman hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan yang menerangkan bahwa keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum. Payung hukum yang menaungi pajak BPHTB adalah Perda Kota Semarang Nomor 2

Tahun 2011. Serta undang-undang tentang pelayanan publik yaitu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009. Masyarakat dalam hal ini pun mendapat keamanan apabila terjadi sesuatu yang tidak sesuai dengan regulasi kepastian hukum yang ada dalam proses pelayanan. Sehingga masyarakat tidak perlu khawatir terjadi sesuatu yang tidak diinginkan karena para aparaturnya telah dibekali oleh regulasi yang mengikatnya.

- Tanggung Jawab

Dalam hal tanggung jawab pejabat yang ditunjuk sudah memberikan tanggung jawabnya dengan baik. Baik tanggung jawabnya berupa kegiatan pelayanan itu sendiri juga bertanggung jawab dalam menanggapi keluhan konsumen.

- Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana disini sangat dibutuhkan guna menunjang pelaksanaan kegiatan pelayanan. Kelengkapan sarana dan prasarana yang diperlukan antara lain adalah fasilitas teknologi seperti komputer, jaringan internet, printer dan lain sebagainya. Disini fasilitas seperti komputer, jaringan internet dan printer sudah dipersiapkan. Namun, alat-alat penunjang kegiatan pelayanan tersebut terkadang menemui kendala sehingga menghambat proses pelayanan tersebut.

Selain itu sarana dan prasarana lainnya yang dapat menunjang kegiatan pelayanan adalah ruangan yang dipakai untuk melakukan kegiatan pelayanan. Namun, masyarakat masih merasakan bahwa di DPKAD Kota Semarang ruangan yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan sangat kurang memenuhi standar. Karena ruangan yang ada hanya berukuran 2x2 saja dan tidak ada pula ruangan tersendiri untuk menyimpan arsip-arsip yang berkaitan dengan BPHTB.

Ini sangat tidak menunjang, karena ruangan yang harusnya untuk melayani orang banyak, namun tempatnya tidak memadai untuk orang banyak. Sehingga perlu adanya kesiapan yang lebih untuk mengadakan ruangan yang lebih luas lagi.

- Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi kegiatan pelayanan ini berada di Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Semarang, dimana lokasinya itu sangat strategis yang berada di tengah kota, yaitu di jalan Pemuda tepatnya di area Kantor Balaikota Semarang.

- Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan

Petugas pemberi layanan di DPKAD Kota Semarang kedisiplinannya sudah cukup baik. Terbukti dengan kegiatan pelayanan yang sudah mulai pada pukul 08.00 WIB. Begitu juga kesopanan serta keramahan petugas juga sudah baik.

- Kenyamanan

Kenyamanan yang ada di Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Semarang masih sangatlah kurang. Kekurangan itu meliputi, pertama, ruangan yang hanya berukuran 2x2. Ruangan yang sempit dengan pelanggan yang banyak tentu akan membuat pelayanan itu tidak nyaman terutama untuk pelanggan. Kedua, tempat parkir. Tempat parkir di Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Semarang itu juga sempit. Banyak motor-motor yang tidak mendapat tempat parkir sehingga terpaksa parkir di tempat yang seadanya.

Motor-motor yang adapun tidak terparkir dengan rapi. Dan keadaan ini pula yang membuat lingkungan pelayanan menjadi tidak nyaman. Ketiga, banyak pedagang

kaki lima yang berjualan di sekitar tempat pelayanan. Ini semakin membuat pelanggan tidak merasa nyaman. Dan semakin tidak menunjang kegiatan pelayanan.

Belum lagi di lingkungan sekitar tempat pelayanan sering terjadi pencurian helm. Hal ini membuat kegiatan pelayanan itu tidak aman. Pelanggan yang sedang melakukan kegiatan pelayanan itu menjadi tidak tenang.

2. Kesesuaian Pelayanan dengan Kebijakan yang Ada

Pelayanan pembayaran pajak BPHTB tentunya berpedoman pada kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Yang sebagaimana telah diterapkan oleh pemerintah. Kebijakan ada sebagai pedoman kita dalam melaksanakan kegiatan pelayanan. Dengan adanya kebijakan maka akan lebih terarah untuk melaksanakannya.

Segala unsur dalam pelayanan diatur dalam kebijakan ini. Namun, kenyataannya masih saja ada hambatan dan kendala dalam penerapannya. Seperti di DPKAD ini, pelayanan disini baru berjalan sekitar kurang lebih satu tahun. Dengan waktu yang sangat dini, pelayanan itu sulit untuk dikatakan berhasil. Apalagi banyak ditemui masalah dalam kegiatan pelayanan itu. Belum lagi banyak kendala yang sering menghambat kegiatan pelayanan tersebut.

Semua instansi yang melaksanakan kegiatan pelayanan tentunya mempunyai target dalam hal ini adalah kepuasan dari pelanggan serta mewujudkan pelayanan prima. Begitu juga pelayanan pembayaran pajak BPHTB yang ada di DPKAD Kota Semarang.

Pihak DPKAD Kota Semarang selalu berusaha untuk mewujudkan pelayanan yang maksimal. Namun, tetap ada hambatan yang ditemui. Kesesuaian antara pelayanan yang ada di DPKAD Kota Semarang dengan kebijakan ada, harus lebih ditingkatkan lagi. Karena masyarakat dalam hal ini adalah pelanggan masih mengeluh mengenai pelayanan pembayaran pajak BPHTB ini.

Masih banyak pelanggan yang belum merasakan pelayanan yang baik yang disodorkan oleh DPKAD. Oleh sebab itu, perlu adanya peningkatan yang lebih, serta lebih memperhatikan kebijakan yang ada, sehingga dalam pelaksanaannya bisa mencapai hasil yang maksimal, masyarakat merasa puas, dan mencapai tujuan pelayanan publik yang sebenarnya.

Perlu adanya perbaikan dari kegiatan pelayanan tersebut. Terutama untuk lebih memperhatikan kebijakan yang berkaitan sehingga dengan berpedoman kepada kebijakan yang ada, maka akan mencapai hasil pelayanan yang maksimal serta mencapai tujuan dari pelayanan itu sendiri.

3. Kendala yang Dihadapi dan Upaya yang Dilakukan

Dalam pelaksanaan kinerjanya banyak permasalahan yang dihadapi oleh pemberi layanan tersebut. Permasalahan itu bisa dari berbagai aspek. Kendala itu juga dialami oleh pihak DPKAD Kota Semarang dalam melakukan kegiatan pelayanan pembayaran pajak BPHTB.

Dengan adanya banyak kendala dan masalah yang dihadapi, dari pihak DPKAD Kota Semarang berupaya untuk mengatasi masalah dan kendala yang dihadapi. Antara lain seperti, perbaikan jaringan dan hardware secara rutin, kemudian penerbitan buku standar pelayanan agar kedepannya bisa melaksanakan pelayanan yang lebih baik lagi. Memperbaiki sistem agar pelanggan juga mau untuk membudayakan antri.

C. PENUTUP

Pelayanan pembayaran pajak BPHTB di DPKAD Kota Semarang dalam kenyataannya memang menemui banyak kendala, sehingga membuat kegiatan pelayanan ini berjalan sedikit

mengalami hambatan. Dari kondisi ini, diketahui bahwa yang menjadi masalah pada kegiatan pelayanan ini adalah kurangnya kesiapan dari pihak DPKAD Kota Semarang.

Untuk itu perlu adanya kesiapan yang matang dari berbagai aspek dan lebih memperhatikan aspek-aspek pendukung kegiatan pelayanan seperti kesederhanaan pelayanan, kepastian waktu dari proses pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana guna menunjang kegiatan pelayanan, serta kenyamanan lingkungan sekitar pada saat berlangsungnya kegiatan pelayanan. Sehingga dengan memperhatikan segala aspek tersebut, maka akan tercipta pelayanan yang maksimal dan mencapai apa yang menjadi tujuan dari kegiatan pelayanan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin, dan Drs. Beni Ahmad Saebeni, Msi. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Pustaka Setia.
- Danim, Prof. Dr. Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Idrus, Dr. Muhammad. 2007. *Metode Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*. Yogyakarta : UII Press.
- Moleong, Prof. Dr. Lexy J. M.A. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT Remajam Rosdakarya.
- Nugroho, Riant. 2006. *Kebijakan Publik Untuk Negara-negara Berkembang*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Sinergi Publishing.
- Pasalong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfa Beta.
- Purwanto, Erwan. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik Dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta : Gava Media.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Singarimbun, Masri dan Soffian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES Relika Aditama.
- Sofyandy, Herman. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfa Beta.
- Suwitri, Sri. 2008. *Konsep Dasar Kebijakan Publik*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

<http://www.mediapendidikan.info/2010/09/undang-undang-nomor-25-tahun-2009.html>

<http://bio.undip.ac.id/sbw/semarang.htm>

<http://lp3si.wordpress.com/2010/06/02/pelayanan-publik-menurut-uu-no-25-tahun-2009/>