

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1 Konsep Pelayanan Publik

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengertian dari pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penerapan pelayanan publik yang lebih komprehensif diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012. Pelayanan publik adalah proses penyediaan barang dan jasa yang digunakan suatu negara yang bersifat privat untuk mencapai tujuan dan misi suatu negara (Dwiyanto, 2017).

Lembaga dalam menyediakan pelayanan publik yang baik diperlukan kontribusi antara lembaga pemerintah dan lembaga independen yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengacu pada undang-undang. Pelayanan publik dalam praktiknya menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan kinerja organisasi sehingga pemerintah memiliki peran sebagai fasilitator dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus memberikan prioritas dan

tanggung jawab terhadap kebijakan yang ditetapkan serta tanggung jawab terhadap kinerjanya sehingga parameter keberhasilan suatu layanan dapat tercapai dan tepat sasaran (Maryam, 2016). Kegiatan pelayanan kepada publik dalam hal ini masyarakat berlangsung secara rutin dan berkesinambungan sehingga pemerintah terus meningkatkan pelayanan agar tercapainya asas-asas dalam pelayanan publik.

2.1.2 Asas Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, asas pelayanan publik meliputi:

- a. Transparansi berarti bahwa pelayanan publik bersifat umum sehingga mudah dipahami dan dapat dimanfaatkan oleh semua kalangan;
- b. Akuntabilitas yang berarti bahwa pelayanan yang diterapkan memberikan tanggung jawab bagi pemberi pelayanan;
- c. Kondisional berarti bahwa pelayanan publik diselenggarakan sesuai dengan keadaan penerima pelayanan sehingga efektivitas dan efisien dapat tercapai;
- d. Partisipatif yang berarti bahwa pemberi pelayanan publik harus memberikan ruang bagi penerima pelayanan agar dapat memberikan saran untuk mewujudkan pelayanan yang lebih optimal;
- e. Kesamaan hak berarti bahwa pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan tidak membedakan berdasarkan status sosial;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban yang berarti bahwa pemberi pelayanan dan penerima pelayanan harus melaksanakan hak dan kewajiban agar pelayanan berjalan dengan optimal.

2.1.3 Standar Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik memiliki tolak ukur yang dijadikan sebagai pedoman dan acuan penilaian sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Salah satu kewajiban penyelenggara pelayanan publik yaitu dapat memenuhi komponen standar pelayanan yang tercantum dalam Pasal 21 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang sekurang-kurangnya meliputi:

a. Dasar hukum

Penyelenggara pelayanan publik menggunakan peraturan perundang-undangan yang dijadikan sebagai acuan dalam pelayanannya.

b. Persyaratan

Syarat yang diterapkan penyelenggara pelayanan publik yaitu persyaratan teknis maupun administratif.

c. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Penerapan standar terpusat yang di peruntukan bagi pemberi pelayanan, penerima pelayanan, dan pengaduan pelayanan.

d. Jangka waktu penyelesaian

Lamanya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan dimulai dari tahap awal sampai dengan tahap akhir.

e. Biaya/tarif

Penarikan biaya yang mana tarifnya telah disetujui bersama antara pemberi layanan dengan penerima layanan.

f. Produk pelayanan

Berdasarkan standar yang telah ditetapkan pemberi pelayanan memberikan *output* berupa pelayanan yang optimal.

g. Sarana, prasarana, dan fasilitas

Pemenuhan peralatan pelayanan yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan.

h. Kompetensi pelaksana

Pemberi pelayanan harus memiliki kemampuan yang komprehensif sehingga dapat menunjang terwujudnya pelayanan yang optimal.

i. Pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan dengan cara membentuk tim internal guna memastikan pelayanan berjalan dengan baik.

j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Menyediakan sarana bagi penerima layanan untuk memberikan masukan sehingga tercipta pelayanan yang nyaman.

k. Jumlah pelaksana

Anggota pemberi pelayanan memikul beban yang setara dalam memberikan pelayanan.

l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan

m. Jaminan keamanan dan keselamatan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan

n. Evaluasi kinerja pelaksana

Melakukan evaluasi rutin untuk mengetahui pencapaian kinerja pelayanan.

2.2 Pendapatan Daerah

2.2.1 Konsep Pendapatan Daerah

Daerah merupakan kesatuan yang terdiri dari kumpulan masyarakat yang terikat oleh hukum yang mempunyai batasan wilayah dan dalam menjalankan pemerintahannya memiliki wewenang untuk mengurus dan mengatur sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat. Pemerintah daerah dalam rangka membiayai kebutuhannya memerlukan pemasukan berupa penerimaan daerah yang mana merupakan uang masuk yang disetorkan kepada kas negara melalui Rekening Kas Umum Daerah sehingga menambah ekuitas berupa dana lancar yang tidak perlu dibayar kembali oleh daerah. Hal tersebut sejalan dengan definisi pendapatan daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintah Daerah yang berbunyi, “Pendapatan Daerah adalah semua hak Pemerintah Daerah yang diakui sebagai penambah nilai kekayaan bersih dalam periode tahun bersangkutan”.

Sumber pendapatan daerah berasal dari PAD, dana perimbangan, dan lain-lain pendapatan yang sah. PAD bersumber dari hasil pajak daerah, retribusi daerah, laba dari Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan PAD lainnya yang sah dalam menggali pendanaan dalam melaksanakan otonomi daerah serta mewujudkan asas desentralisasi. Pemerintah dalam menjalankan pemerintahannya selalu melakukan peningkatan PAD yang mana digunakan untuk membiayai penyelenggaraan

pemerintah daerah (Kusumawati & Wiksuana, 2018). PAD memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi.

2.2.2 Pajak Daerah

Pajak daerah merupakan kontribusi yang wajib dipenuhi oleh orang pribadi atau badan yang terutang. Handaka (2017) menjelaskan bahwa fungsi utama pajak daerah yaitu fungsi penerimaan (*budgetory*) dan fungsi pengaturan (*regulatory*). Fungsi penerimaan memiliki arti bahwa pajak daerah digunakan untuk mengisi kas daerah dan pembiayaan pembangunan daerah. Sedangkan fungsi pengaturan artinya pajak daerah digunakan untuk mengatur tingkat konsumsi dari barang atau jasa. Pajak daerah bersifat memaksa dengan tidak memberikan imbalan secara langsung namun digunakan untuk keperluan masyarakat (Mardiasmo, 2018). Sejalan dengan ciri-ciri pajak daerah, yaitu:

- a. Pajak daerah berasal dari pajak asli daerah maupun pusat
- b. Pemungutan pajak daerah di wilayah administrasi yang dikuasainya
- c. Pendapatan pajak daerah digunakan untuk membiayai urusan rumah tangga yang mana digunakan untuk membiayai pengeluaran daerah
- d. Bersifat memaksa dan dapat dipaksakan kepada masyarakat.

Pajak daerah dibagi menjadi dua bagian yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pajak provinsi terdiri dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air Permukaan (PAP), dan Pajak Rokok. Pajak kabupaten/kota terdiri dari, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak

Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan. Penelitian ini membahas tentang jenis pajak provinsi berupa PKB yang dikelola oleh Badan Pengelola Pendapatan Daerah (BPPD) Provinsi Jawa Tengah melalui SAMSAT pada setiap kabupaten/kota.

2.3 Pajak Kendaraan Bermotor

2.3.1 Konsep Pajak Kendaraan Bermotor

Kebutuhan alat transportasi menjadi skala prioritas bagi masyarakat zaman sekarang, hal ini tercermin dari meningkatnya jumlah pemilik kendaraan bermotor sepanjang tahun (Rizal, 2019). Semakin meningkat jumlah kendaraan bermotor akan berpengaruh terhadap peningkatan wajib pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya. Berdasarkan Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak kendaraan bermotor merupakan pajak atas kepemilikan bagi masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor. PKB merupakan jenis pajak daerah yang termasuk dalam kategori pajak provinsi sehingga pemungutan kebijakan lanjutan menjadi tanggung jawab provinsi setempat.

Kendaraan bermotor yang dimaksud yaitu kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya yang mana pengoperasiannya di jalan darat dan di air pasal 1 ayat (13) Undang- Undang Pajak Daerah dan retribusi daerah terdapat pengecualian dari kendaraan bermotor meliputi:

- a. kereta api;
- b. kendaraan bermotor yang dioperasikan untuk kepentingan pertahanan dan keamanan negara;

- c. kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, dan perwakilan negara asing dengan asas timbal balik, serta lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah; dan
- d. objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

Berdasarkan ketentuan di atas, pajak kendaraan bermotor wajib dibayarkan dan dilaporkan oleh subjek pajak. Subjek pajak terdiri dari individu atau badan yang menguasai kendaraan bermotor sehingga tergolong menjadi wajib pajak kendaraan bermotor. Pengurus badan yang menjadi perwakilan penanggung kewajiban perpajakan badan tergolong sebagai wajib pajak badan.

2.3.2 Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor

Dasar pengenaan pajak merupakan jumlah nominal yang mana digunakan sebagai acuan dalam menghitung pajak kendaraan bermotor yang terutang. Menurut Undang- Undang Republik Indonesia Pasal 5 Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, perhitungan dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor diperoleh dengan mengalikan nilai jual kendaraan bermotor yang merupakan harga pasaran umum dengan bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor dengan jenis penggunaan di luar jalan umum, dasar pengenaan pajaknya dihitung dari nilai jual kendaraan bermotor itu sendiri.

DPP Umum: Nilai Jual Kendaraan Bermotor x Bobot
--

DPP Khusus: Nilai Jual Kendaraan Bermotor
--

Perhitungan dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor didefinisikan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2011 yang mana NJKB dijadikan dasar pengenaan BBN-KB.

2.3.3 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Tarif pajak merupakan dasar pengenaan pajak atas objek pajak yang menjadi tanggung jawab wajib pajak untuk melakukan pembayaran dan melaporkan setiap tahunnya.

Tabel II.1 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

No	Jenis Kendaraan Bermotor	Tarif
1.	Kendaraan pribadi kepemilikan pertama	1% - 2%
2.	Kendaraan pribadi kepemilikan kedua dan seterusnya	2% - 10%
3.	Angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah, TNI/POLRI, pemerintah daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan dengan peraturan daerah.	0,5% - 1%
4.	Alat-alat berat dan alat-alat besar	0,1% - 0,2%

Sumber: Diolah dari Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009

Berdasarkan tabel di atas, ketentuan tarif tersebut hanya sebagai batasan terendah dan tertinggi yang digunakan sebagai acuan bagi pemerintah daerah dalam menentukan tarif. Pemerintah daerah dalam menentukan tarif pajak juga perlu

memperhatikan kondisi dan kebijakan masing-masing daerah sehingga dimungkinkan kebijakan yang mengatur terkait pajak kendaraan bermotor berbeda-beda di setiap daerah.

2.3.4 Masa Pajak Kendaraan Bermotor

Pemungutan PKB dilakukan di wilayah daerah tempat kendaraan bermotor terdaftar yang mana dilaksanakan bersamaan dengan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK). Cara pembayaran PKB dilakukan secara sekaligus di muka sesuai dengan masa pajak yang berlaku. Menurut Pasal 8 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 yang mengatur tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pengenaan masa pajak kendaraan bermotor yaitu 12 (dua belas) bulan. Perhitungan masa pajak kendaraan bermotor terhitung sejak pendaftaran kendaraan bermotor. Kondisi khusus yang mungkin terjadi sehingga menyebabkan masa pajak kurang dari 12 (dua belas) bulan, masa pajak yang belum dilalui akan diberi restitusi atas porsi pajak yang sudah dilunasi. Bagian dari bulan yang melebihi 15 (lima belas) hari untuk kendaraan yang sudah terdaftar dihitung satu bulan penuh. Kondisi ini disebut dengan (*force majeure*). Penerapan masa pajak kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Tengah mengacu Pasal 12 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.

2.4 Konsep Program Aplikasi

Program aplikasi diartikan sebagai proses yang akan dieksekusi untuk melaksanakan tugas yang diminta oleh pengguna. Program akan mengendalikan aktivitas yang ada pada pemroses sehingga menghasilkan data yang diharapkan.

Cara kerja aplikasi yaitu dengan cara menghubungkan antara manusia dengan mesin dengan memanfaatkan perangkat keras dan perangkat lunak sebagai alat untuk menjalankan prosedur yang berbasis data. Tujuannya untuk menyediakan informasi untuk keberlangsungan operasi manajemen dan fungsi pengambilan keputusan dalam perusahaan (Mulyawan & Novia, 2016). Program aplikasi dapat terpasang menggunakan bahasa pemrograman pada *Android* maupun *IOS*. *IOS* dirancang secara khusus yang digunakan bagi pengguna *Apple*. Sedangkan *Android* sistemnya diciptakan oleh *Google* sehingga semua pengguna *smartphone* dapat menggunakannya.

Program aplikasi memberikan kemudahan di berbagai aspek kehidupan, seperti menunjang keperluan pribadi maupun publik. Adanya kemajuan teknologi mendorong berkembangnya aplikasi berbasis *online* yang saat ini memungkinkan untuk terhubungnya pengguna yang satu dengan lainnya. Hal ini lah yang dapat dimanfaatkan oleh para pembuat kebijakan untuk memperluas pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien.