

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang penelitian

Pandemi covid-19 yang terjadi ini menuntut perubahan dalam birokrasi pelayanan publik. Perubahan birokrasi tersebut terjadi dalam dua dimensi, yakni dimensi organisasi telah terjadi perubahan dari semula dilakukan dengan sistem kerja. Pada dimensi organisasi telah terjadi perubahan dari semula dilakukan dengan cara normal, dituntut untuk beralih pada model birokrasi *new normal*. Sedangkan perubahan dalam sistem kerja disodorkan dua pilihan, yakni *work from home (WFH)* dan tetap bekerja di kantor dengan memperhatikan dan menjalankan protokol kesehatan. Salah satu dampak besar pandemi Covid-19 bagi masyarakat Indonesia adalah dibidang pelayanan publik. Indonesia perlu penggunaan model integrasi vertikal dan horizontal dengan menghadirkan *network service* layanan satu pintu yang membutuhkan transformasi pelayanan publik dari paradigma administrasi publik lama ke pelayanan publik baru, dibutuhkan juga harmonisasi antar lembaga pemerintah, agar tidak terjadi gesekan dan konflik yang berdampak pada penurunan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan kepada masyarakat harus tetap terjaga. Pemerintah dituntut tetap memberikan pelayanan terbaik. Meskipun di lain sisi harus menjalankan himbauan protokol kesehatan demi keselamatan bersama, baik penyedia maupun penerima layanan. Dengan menerapkan *sosial distancing* dan *physical distancing*. Kondisi ini mendorong pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan terbaru. Mengenai *new normal* atau pola hidup baru. Kebijakan ini tertuang dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri (Kepmendagri) NO.440-830 Tahun 2020 tentang pedoman Tata Normal Baru bagi pemerintah Daerah (pemda) dan Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Kementerian Dalam Negeri (Kemdagri). Respon pemerintah terkait kondisi tersebut juga tertuang dalam surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No.58/2020 tentang Sistem Kerja Pegawai ASN dalam Tata Normal Baru. Dalam surat edaran ini menegaskan penyesuaian pola kerja agar budaya kerja yang adaptif dan berintegritas dapat terwujud.

Pemerintah kota Bandung merespon kondisi tersebut dengan mengeluarkan kebijakan yang dituangkan dalam Surat Edaran (SE) Wali Kota Bandung No. 37 Tahun 2020 Tentang pedoman pelaksanaan Adaptasi Kebiasaan Baru Dalam Rangka Pencegahan Dan Pengendalian Covid-19. Esensi dari kebijakan ini adalah tetap menjalankan aktivitas normal, akan tetapi tetap dengan menerapkan protokol kesehatan yang sangat ketat demi mencegah penularan virus melalui kluster-kluster

baru. Kebijakan ini menuntut semua yang terkait dengan pelayanan melakukan penyederhanaan disegala aktivitasnya, seperti : melakukan penyederhanaan SOP (*Standard Operating Prosedure*) melalui pemanfaatan teknologi informasi serta adanya pemberlakuan WFH (*Work From Home*) dan WFO (*Work From Office*). Disini pegawai tidak perlu ada di kantor secara fisik, namun masih tetap terhubung melalui pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Demikian juga pelayanan dan pengaduan dilakukan secara *online*, mengoptimalkan media publikasi sebagai sarana sosialisasi, serta melakukan pelayanan secara offline dengan menggunakan standar protokol kesehatan yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan.

Pelayanan publik di era *new normal* dengan menerapkan kebijakan yang telah ditetapkan akan berdampak terhadap akses pelayanan kepada masyarakat. Hal ini akan mengurangi intensitas pertemuan antara pemberi dan penerima layanan. Kondisi seperti ini, harus dijadikan sebagai sebuah momentum positif dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yang awalnya dilakukan tatap muka kemudian beralih ke sistem online menggunakan teknologi informasi. Tentunya peralihan ini juga harus diikuti dengan perubahan mindset masyarakat dengan memberikan sosialisasi ataupun edukasi supaya muncul kesadaran serta pemahaman sehingga dapat menghasilkan *output* yang *efektif* dan *efesien*.

Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan publik agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana yang disebutkan dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tugas umum dari Badan Pendapatan Daerah adalah menyelenggarakan pemungutan pendapatan daerah dan mengadakan koordinasi dengan instansi lain dalam perencanaan, pelaksanaan serta pengendalian pemungutan pendapatan daerah. Badan Pendapatan Daerah juga mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang pendapatan daerah serta tugas ketentuan pemerintah pusat maupun daerah sesuai peraturan undang-undang.

Adapun fungsi khusus dari Badan Pendapatan Daerah perumusan kebijakan dibidang pendapatan daerah, penyusunan rencana dan program kegiatan Pelayanan dibidang :

1. Pelayanan Pajak Hotel
2. Pelayanan Pajak Restoran

3. Pelayanan Pajak Parkir
4. Pelayanan BPHTB
5. Pelayanan Pajak Air Tanah
6. Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan
7. Pelayanan Pajak Reklamen
8. Pelayanan Pajak Hiburan

Namun pada penelitian ini penulis hanya fokus pada pelayanan pajak bumi dan bangunan. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah Pajak yang dipungut atas tanah dan bangunan karena adanya keuntungan dan atau kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai suatu hak atasnya atau memperoleh manfaat dari padanya.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya intraksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.). Selain definisi pelayanan diatas kotler pun mendefinisikan pelayanan sebagai” pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka peraturan perundang- undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam menjalankan pelayanan publik ada ukuran yang harus ditaati oleh pemberi pelayanan yang biasa dikenal dengan standar layanan publik. Zainal, dkk. Standar pelayanan publik meliputi: 1) prosedur pelayanan 2) waktu penyelesaian 3) biaya pelayanan 4) produk pelayanan 5) sarana dan prasarana 6) kompetensi petugas pemberi pelayanan. Selain itu, terdapat faktor yang menjadi pendukung dalam mewujudkan pelayanan prima, yakni kesadaran, aturan, organisasi-organisasi publik, pendapatan dan kesejahteraan, kemampuan, dan keterampilan pegawai serta sarana dan prasarana yang

menandai. Namun faktor tersebut dapat juga menjadi penghambat jika hal tersebut dijadikan resisten dalam dalam pelayanan.

Badan Pendapatan Daerah bekerja khusus dalam penyediaan dibidang jasa. Untuk melayani masyarakat dengan pelayanan prima untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Peran Badan Pendapatan Daerah sangat perlu di perhatikan dalam menjaga keamanan protokol kesehatan serta dapat memberikan kenyamanan,kepuasan dan kepercayaan pada masyarakat. Kenyamanan, kepuasan,dan kepercayaan masyarakat sangat berpengaruh terhadap profil yang akan di dapatakan instansi. Pada fenomena tersebut penulis ingin mengetahui serta memahami peran dari standart pelayanan publik yang diberikan di era transisi new normal dari Tugas Akhir yang diteliti adalah **“STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BANDUNG DI ERA TRASISI *NEW NORMAL*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari yang sudah disampaikan diatas pada latar belakang masalah, identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Standar pelayanan publik pada pelayanan pajak bumi dan bangunan seperti apa yang diterapkan Badan Pendapatan Daerah kota Bandung di era transisi *new normal* ?
2. Bagaimana jumlah pengunjung pemohon/WP pelayanan PBB pada saat sebelum dan Sesudah Pandemi Covid-19 di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dilaksanakan penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data, mengolah, dan memahami dan menyimpulkan tentang standart pelayanan publik di badan pendapatan daerah kota Bandung transisi *new normal*. Dan sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sidang program Diploma III Bidang Studi Keuangan dan Perbankan Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Ingin mengetahui Standar pelayanan PBB seperti apa yang diterapkan di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung transisi *new normal*.
2. Ingin mengetahui Bagaimana jumlah pelayanan PBB yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah pada saat sebelum dan sudah pandemi Covid-19.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan dan referensi bagi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung jika melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Standar pelayanan publik di badan pendapatan daerah kota Bandung di era transisi new normal.

1.4.2 Manfaat Praktis

Sebagai bahan pertimbangan bagi penyelenggara pelayanan dalam mengambil keputusan khususnya mengenai kebijakan standar pelayanan publik di badan pendapatan daerah kota Bandung.

1.5 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam mengurai permasalahan yang ada. Dengan melakukan studi kasus di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung. Peneliti ingin mengetahui bagaimana standar pelayanan publik di masa pandemi Covid-19. Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, peneliti mengumpulkan data melalui interview dan pengumpulan data melalui dokumen. Selain melakukan interview, peneliti juga melakukan sinkronisasi dengan dokumen yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung seperti foto, laporan, serta sumber- sumber berita yang ada di media online.

Denzin dan Lincoln dalam Johan Setiawan (2018:7) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

1.5.1 Pengumpulan Data

1.5.1.1 Data Primer

Pengumpulan data pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung dilakukan dengan teknik interview dan maupun secara elektronik.

1.5.1.2 Data Sekunder

Data pendukung yang bukan dikumpulkan sendiri tetapi diperoleh dengan mempelajari literature, buku-buku, karya ilmiah dan lain sebagainya yang berhubungan dengan penelitian ini.

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini penulis memperoleh bahan dan data dengan cara melakukan penelitian lapangan ke Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung dengan cara sebagai berikut :

1. Riset Lapangan

Untuk mendapatkan data yang akurat, penulis mengadakan penelitian langsung ke Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung dengan cara sebagai berikut :

a. Interview

Peneliti melakukan interview dengan beberapa informan tanpa menggunakan interview guide, sehingga interview yang dilakukan bersifat bebas. Dengan interview yang bersifat bebas ini

b. Studi perpustakaan

Riset keperpustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari, meneliti dan menelaah dari berbagai bahan bacaan dan data yang meliputi buku-buku yang menunjang dalam membandingkan antara teori dengan kenyataan yang ada di lapangan.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung.

Nama	: Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung
Alamat	: Jl. Westu Kencana No.2 Bandung
No Telpon	: (022) 4235052
Website	: Bppd.bandung.go.id
Email	: bppd@bppd.bandung.go.id
Jangka Waktu Penelitian	: 1 Bulan