

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Akuntabilitas pelayanan publik merupakan suatu kewajiban utama seluruh aparatur pemerintah untuk menyelenggarakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara publik. Akuntabilitas perlu untuk menjamin integritas dalam pelayanan publik, akuntabilitas syarat mutlak *good governance* yaitu akuntabilitas ditandai dengan adanya transparansi. Transparansi memungkinkan publik untuk mendapatkan informasi yang dapat dipercaya relevan dan tepat waktu tentang kegiatan-kegiatan pemerintah Menurut (B Guy, 2007:15)

Pelayanan publik menjadi bagian penting dari peran birokrasi sebagai pelayan masyarakat. Dinamika yang terjadi dimasyarakat menjadi sebuah tantangan bagi birokrasi. Sehingga perubahan pada setiap pelayanan merupakan sebuah tuntutan yaitu melalui inovasi dalam pelayanan publik. Hal ini dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Saat ini posisi masyarakat Indonesia berada dalam lapisan masyarakat digital. Digitalisasi masyarakat terlihat ketika teknologi menjadi bagian penting dalam

kehidupan sosial masyarakat sehingga ini dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajaknya jurnal (Darmanu, 2:2017).

Pendapat lainnya mengenai pelayanan publik, yaitu Menurut (Almansya, 95:2011) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah setiap aktivitas pelayanan yang dilakukan pemerintah untuk sebua pencapaian pelayanan pada setiap individu, dan organisasi. Maka dapat di simpulkan bahwa dengan berbagai definisi yang ada, pelayanan publik memiliki makna yaitu merupakan serangkaian proses dalam kinerja birokrasi (organisasi publik) terhadap pencapaian kebutuhan masyarakat (warga) dalam pencapaian pada tujuan birokrasi.

Kantor Samsat kota Gorontalo menjadi salah satu instansi di provinsi Gorontalo yang terus melakukan inovasi khususnya pada pencapaian pelayanan publik. Pelayanan publik di kantor samsat dapat menjadi acuan untuk instansi-instansi yang ada di provinsi Gorontalo khususnya dalam perkembangannya teknologi, hal ini didasari dari pelayanan *e-Samsat* yang telah dibuat serta diapresiasi pencapaiannya walaupun beberapa diantaranya masih melakukan transaksi manual dengan cara mendatangi langsung kantor samsat.

Dengan demikian perubahan dalam pencapaian pelayanan publik untuk memenuhi kepuasan pelayanan pada masyarakat. Perubahan yang dimaksud memiliki banyak definisi tetapi yang terpenting jangan sampai menghilangkan esensi dari pelayanan publik tersebut. Perubahan dalam pelayanan publik dalam perspektif Administrasi Negara lebih dimaknai sebua inovasi. Pelayanan publik memiliki

banyak definisi, tetapi dalam konteks Indonesia pelayanan publik dimaknai sebagai kegiatan atau rangkaian aktifitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pencapaian pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU no 25 Tahun 2009).

Hal ini mendukung juga konsep *good governance* yang artinya tata kelola pemerintahan yang baik dalam melalui melibatkan tiga pilar atau komponen yaitu negara atau pemerintah daerah, masyarakat dan swasta dengan peran yang berbeda-beda tetapi menciptakan satu tujuan yaitu kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat secara umum.

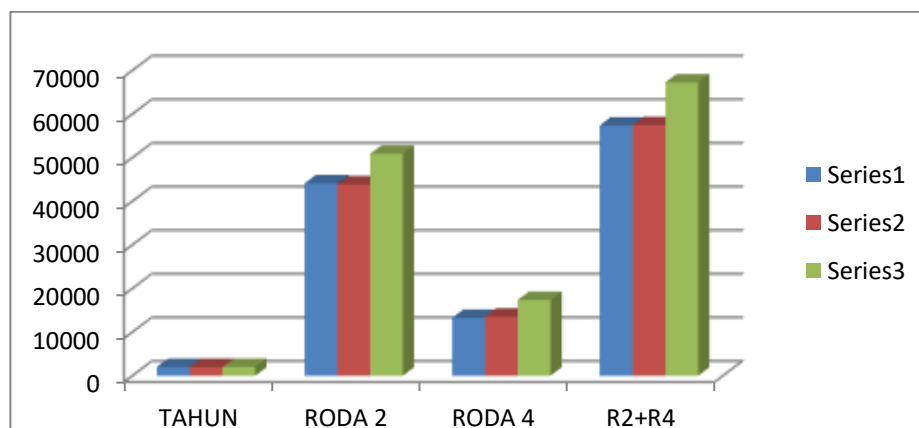
Dengan menggunakan data yang ada dapat disimpulkan bahwa pencapaian pelayanan di kantor samsat selalu di inovasi demi kepuasan masyarakat sesuai dengan aturan dan undang-undang yang berlaku hal ini berhubungan dengan modernisasi administrasi yang ada di kantor samsat kota Gorontalo.

Modernisasi Administrasi Perpajakan merupakan program pengembangan sistem dalam perpajakan terutama dalam bidang administrasi yang dilakukan oleh instansi yang bersangkutan guna untuk memaksimalkan penerimaan pajak Negara menurut Khasan dalam jurnal (Magdalena dan Jullie, 2015).

Data Kendaraan Bermotor yang Tercatat pada kantor samsat kota gorontalo terjadi peningkatan jumlah wajib pajak yang mendaftarkan pajak kendaraanya berdasarkan data yang diperoleh pada gambar 1.

Gambar 1

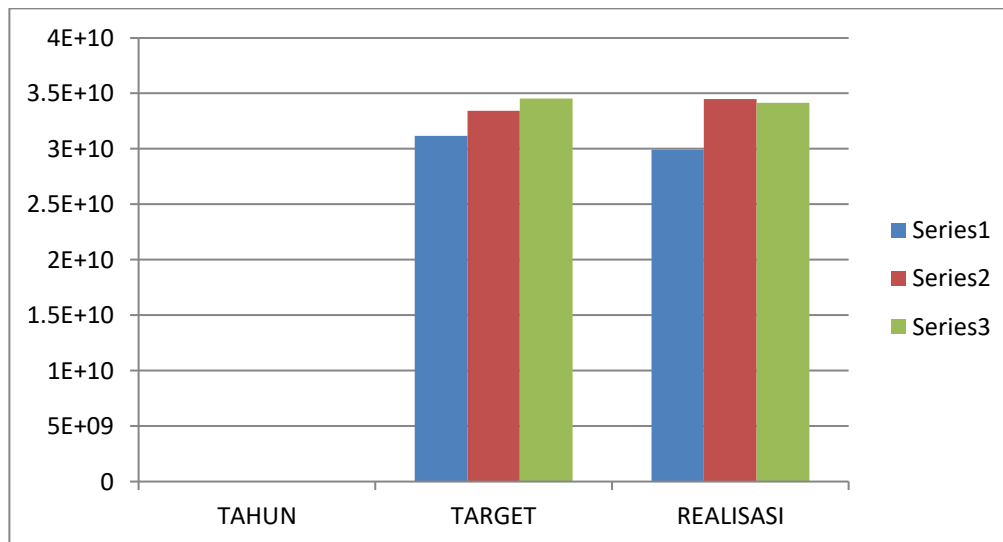
Data Kendaraan Bermotor Yang Membayar Pajak dan terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Gorontalo Tahun 2016-2018 Desember



Sumber: Data Kantor Samsat Kota Gorontalo 2018

Dari data kendaraan di atas yang terdaftar pada Kantor Samsat Kota Gorontalo jumlahnya meningkat dari tahun ketahun selama tiga Tahun terakhir. Untuk penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Gorontalo dapat di lihat pada gambar 2.

Gambar 2
Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor
Tahun 2016 S.D 2018



Sumber: Data Kota Samsat Kota Gorontalo 2018

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa target penerimaan pajak bermotor mengalami peningkatan pada tahun 2016 s/d 2018. Namun realisasi tidak sejalan dengan yang diharapkan dari hasil Reptuasi karena realisasi mengalami reptuasi sehingga dari di diagram di atas menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak belum semaksimal yang diharapkan terhadap metode pembayaran pajak yang di gunakan saat ini.

Dari kedua diagram di atas dapat disimpulkan bahwa data jumlah kendaraan bermotor yang dibayarkan dengan yang terdaftar jumlahnya tidak sesuai, artinya masih terdapat beberapa wajib pajak yang tidak membayar pajaknya pada tahun 2018. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor masih rendah. Adapun dilihat dari data setiap tahunnya wajib pajak meningkat tetapi jumlah pajak yang

dibayar tidak seimbang karena wajib pajak malas dalam membayar pajak dan tidak ingin tahu dengan pajak kendaraanya.

Pajak merupakan salah satu sektor pendukung bagi Pemerintah dalam mensejahterahkan kehidupan rakyatnya demi tercapainya apa yang di rencanakan maka pemerintah membentuk suatu badan yang berfungsi untuk memungut Pajak dari Masyarakat. Pemungutan Pajak adalah suatu fungsi yang harus dilaksanakan oleh Negara sebagai salah satu cara untuk mendapatkan pendapatan. Dalam pemungutan Pajak dari masyarakat masih kurang efektif dan banyak masalah yang dihadapi. Salah satunya, kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar Pajak. Instansi pemerintah dalam pemungutan Pajak kendaraan bermotor pada Masyarakat (Arifin. 2010)

Dari data di Kantor SAMSAT Kota Gorontalo dengan berlakunya *e-Samsat* di Kota Gorontalo. Administrasi yang dilakukan sebelum *e-Samsat* yaitu pembayaran secara manual hingga saat ini masi terdapat wajib pajak yang datang langsung ke instansi untuk melakukan pembayaran pajaknya yang masih tetap berlangsung agar mempermudah dalam membayar pajak. Adapun kelebihan dari *e-Samsat* yaitu pembayaran pajak tidak perlu mendaftar, bisa langsung membayar lewat Bank atau ATM dengan syarat Nama di surat tanda nomor kendaraan dan ATM sama. Bukti pembayaran tersebut bisa langsung di bawah ke SAMSAT, dan langsung ditukarkan di *counter e-samsat* yang telah disediakan, sehingga tidak perlu mengantri seperti pembayaran manual atau sebelum *e-Samsat*.

Kondisi wilayah Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) adalah salah satu tempat pelayanan pengurusan STNK (Surat Tanda Kendaraan Bermotor) yang mudah dapat dijangkau oleh masyarakat atau wajib pajak Kota Gorontalo.

Berdasarkan ulasan tersebut, maka penulis akan meneliti dengan judul “**PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP PENCAPAIAN AKUNTABILITAS PELAYANAN (Studi Kasus di Kantor Samsat Kota Gorontalo).**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diidentifikasi suatu masalah:

Sejauh mana inovasi pada pencapaian pelayanan public dapat dilakukan yang berkaitan dengan modernisasi administrasi perpajakan kedepannya. Salah satu fokus pada penelitian ini adalah Kantor Samsat Kota Gorontalo. Kondisi ini memerlukan peningkatan kapasitas aparatur pelaksana publik dalam membangun sinergitas pada pencapaian pelayanan publik.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang dikemukakan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah modernisasi administrasi perpajakan di Kantor Samsat berpengaruh terhadap pencapaian akuntabilitas pelayanan kantor Samsat Kota Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap pencapaian akuntabilitas pelayanan di Kantor Samsat Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Kantor Samsat Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan kepada Pegawai Samsat mengenai Modernisasi administrasi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan.

- b. Bagi Universitas Negeri Gorontalo

Penelitian ini dapat dijadikan sebuah bacaan dan sumber untuk penelitian berikutnya khususnya topik yang dapat berkaitan dengan Modernisasi administrasi perpajakan terhadap pencapaian akuntabilitas pelayanan.

1.5.1 Manfaat Teoritis

- a. Bagi peneliti sebagai referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap pencapaian akuntabilitas pelayanan di Kantor Samsat Kota Gorontalo.
- b. Bagi Kantor Samsat Kota Gorontalo sebagai bahan informasi dan masukan untuk meningkatkan modernisasi administrasi dan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi dunia pendidikan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan referensi dan pengetahuan bagi peneliti yang melakukan pengembangan penelitian selanjutnya.
- b. Bagi instansi terkait yaitu penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan kinerja karyawan dan kepemimpinan dalam organisasi.