

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan sebagai berikut : “pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun tidak terlepas dari tiga macam bentuk pelayanan menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

#### **1. Pelayanan Dengan Lisan**

Pelayanan dengan lisan yang dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (Humas), bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar pelayanan dapat berhasil sesuai dengan apa yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi, antara lain:

- Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- Bertingkah laku sopan dan ramah.

## 2. Pelayanan Melalui Tulisan

Pelayanan berbentuk tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga dari segi perannya. Apalagi kalau dilihat bahwa sistem layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

## 3. Pelayanan Berbentuk Perbuatan

Pada umumnya pelayanan berbentuk perbuatan 70% sampai dengan 80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena hal ini adalah faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut yang sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan yang dilakukannya.

Pengertian publik menurut pendapat Oemi Abdurahman dalam bukunya yang berjudul *Dasar-Dasar Public Relations* adalah mereka yang memiliki kepentingan bersama, terstrukturisasi, serta memiliki solidaritas antar sesama seperti pendapatnya berikut ini :

Sekelompok orang yang menaruh perhatian pada suatu hal yang sama, mempunyai minat dan kepentingan yang sama. Publik dapat merupakan kelompok kecil, terdiri atas orang-orang dengan jumlah sedikit, juga dapat merupakan sekelompok besar. Biasanya individu-individu yang termasuk kedalam kelompok itu mempunyai solidaritas terhadap kelompoknya, walaupun tidak terikat oleh struktur yang nyata, tidak berada pada suatu tempat atau ruang atau tidak mempunyai hubungan langsung. (Abdurrahman, 1995: 28).

Publik dapat diartikan sebagai kelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang-orang banyak maupun sedikit yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama. Sekelompok orang tersebut memiliki tingkat solidaritas yang tinggi. Rachmadi membagi publik menjadi dua jenis, yaitu:

#### 1. Publik intern

Adalah publik yang menjadi bagian dari unit usaha atau badan atau instansi. Didalam birokrasi pemerintah, publik ini adalah para aparat pemerintah termasuk juga para pejabat pengambil keputusan.

## 2. Publik ekstern

Adalah orang luar atau publik umum (masyarakat), yang mendapatkan pelayanan dari birokrasi pemerintah dibidang pelayanan publik, maka publik atau khalayak eksternal adalah rakyat atau masyarakat secara keseluruhan.

Pemerintah dituntut untuk mampu mengelola dan memanfaatkan sarana-sarana yang dipilih bagi pengadaan pelayanan umum terpadu secara tepat, cepat, dan lengkap untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik seperti yang dikemukakan oleh Sedarmayanti, sebagai berikut:

Pemanfaatan sarana dan prasarana yang baik akan mencerminkan kualitas yang baik pula. Tjiptono berpendapat bahwa yang akan timbul sebagai manfaat dari kualitas pelayanan yang baik adalah:

1. Hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
2. Hubungan tersebut merupakan dasar bagi pembelian secara berulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Laba yang diperoleh semakin meningkat.

(Tjiptono, 2000: 60)

## **B. Faktor Pendukung Pelayanan Publik**

Pelayanan publik pada dasarnya memuaskan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, oleh karena itu Moenir berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan secara wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

(Moenir, 2006: 47)

Pelayanan yang memuaskan dapat memberikan dampak yang positif untuk masyarakat, sesuai dengan pendapat Moenir bahwa dampak positif tersebut adalah:

1. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai.
2. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan.
3. Masyarakat akan merasa bangga kepada korps pegawai.
4. Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat, dan
5. Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila.

(Moenir, 2006: 47)

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu setidaknya mengandung asas-asas antara lain:

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(Ibrahim, 2008 : 19-20)

Komitmen pelayanan jasa yang baik dalam upaya mempertahankan dan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, maka suatu institusi pemerintah atau organisasi publik harus melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang telah disajikannya. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari:

1. Transparansi

Transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.

4. Partisipatif

Partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

Kesamaan hak adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

(Sinambela, 2006: 6)

### **C. Pengertian, Fungsi, Manfaat dan Prinsip Pengenaan Pajak Daerah**

Pajak disamping berperan sebagai sumber pendapatan yang utama juga berperan sebagai alat pengatur. Oleh karena itu perlu dipahami bagaimana penerimaan pajak dikumpulkan dan apa dampaknya terhadap individu wajib pajak maupun terhadap perekonomian secara keseluruhan.

#### **1. Pengertian Pajak Daerah**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 (Mardiasmo, 2002:98)

Pajak daerah adalah:

Pajak Daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah.

#### **2. Fungsi Pajak**

Fungsi pajak dalam masyarakat suatu negara terbagi dalam dua fungsi, (mardiasmo, 2002:2) adalah sebagai berikut:

- a. Fungsi Budgeter yaitu fungsi pajak yang bertujuan untuk memasukkan penerimaan uang kas negara sebanyak-banyaknya dalam mengisi RAPBN, sesuai dengan target penerimaan pajak yang telah ditetapkan. Fungsi budgeter ini berlaku baik penerimaan pajak pusat dalam RAPBN, maupun untuk penerimaan pajak daerah dalam APBN.
- b. Fungsi Reguler (mengatur) yaitu fungsi tidak langsung untuk memasukkan uang sebanyak mungkin, tetapi pajak dipakai sebagai alat untuk menggerakkan perkembangan sarana perekonomian yang produktif



karena adanya fasilitas = fasilitas pajak, maka hal demikian dapat menumbuhkan obyek pajak dan subyek pajak yang lebih banyak lagi sehingga tumbuhnya basis pajak lebih meningkat.

### 3. Manfaat Pajak

#### a. Sebagai sumber penerimaan negara

Penerimaan pajak dimaksudkan dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) dalam sisi penerimaan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

#### b. Sebagai fasilitator penyelenggaraan pembangunan nasional

Pajak mempunyai peranan penting sebagai sumber dana pembiayaan pembangunan nasional karena sejak tahun 1980-an penerimaan pajak memiliki jumlah diatas jumlah pos-pos penerimaan lain.

#### c. Sebagai alat pemerataan pembangunan

Untuk mewujudkan keadilan sosial, dibutuhkan instrumen-instrumen yang menjamin pemerataan sosial ekonomi masyarakat. Pajak sebagai alat pemerataan pendapatan dilakukan dengan penerapan tarif pajak progresif dan dana yang terkumpul dialokasikan untuk kepentingan golongan masyarakat menengah kebawah misalnya dengan perbaikan fasilitas kesehatan dan pendidikan bagi warga kurang mampu.

### 4. Prinsip Pengenaan Pajak

Sebagai sumber pendapatan dari pemerintah daerah, dalam pengenaan pajak harus memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

#### a. Unsur keadilan

Yaitu bahwa besaran pengenaan pajak harus adil bagi seluruh masyarakat.

b. Unsur kepastian

Yaitu bahwa pajak hendaknya dikenakan secara jelas, pasti dan tegas kepada setiap wajib pajak. Hal ini akan menolong pemerintah dalam membuat perkiraan rencana pendapatan daerah yang akan datang.

c. Unsur kelayakan

Bahwa dalam pemungutan pajak daerah, wajib pajak harus dengan senang hati membayar pajak kepada pemerintah karena pajaknya harus dibayarnya layak dan tidak memberatkan wajib pajak.

d. Unsur ekonomi (efisien)

Yaitu bahwa pajak daerah yang dipungut pemerintah daerah jangan samapi menciptakan biaya pemungutan yang lebih tinggi daripada pendapatan pajak yang diterima pemerintah daerah.

e. Unsur ketepatan

Yaitu bahwa pajak tersebut dipungut tepat pada waktunya dan jangan samapi memperberat anggaran pendapatan dan belanja pemerintah daerah yang bersangkutan.

#### **D. Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama - Kendaraan Bermotor**

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama - Kendaraan Bermotor (BBN-KB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor.

Pajak Kendaraan Bermotor pada dasarnya merupakan pajak pusat, namun setelah dikeluarkan UU No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah maka Pajak Kendaraan Bermotor menjadi pajak daerah yang dalam pengelolaannya diserahkan kepada daerah, dimana hasilnya setelah disisihkan untuk pemasukan

provinsi atau daerah yang kemudian oleh daerah dipergunakan untuk pembiayaan dalam berbagai kegiatan pembangunan.

### 1. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor

Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor dihitung sebagai perkalian dari dua unsur pokok yaitu:

- a. Nilai jual kendaraan bermotor.
- b. Bobot yang mencerminkan secara relatif kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

Sedangkan untuk menghitung dasar pengenaan PKB, dihitung berdasarkan faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Tekanan gandar.
- b. Jenis bahan bakar kendaraan bermotor.
- c. Jenis penggunaan, tahun pembuatan dan ciri-ciri mesin dari kendaraan bermotor.

Besarnya tarif PKB adalah sebagai berikut:

- a. 1% untuk kendaraan bermotor umum.
- b. 1,5% untuk kendaraan bermotor bukan umum.
- c. 0.5% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan besar ( Peraturan Daerah No.2 tahun 2011).

## 2. Subjek dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah setiap orang pribadi atau badan yang memiliki dan menguasai kendaraan bermotor dengan memperoleh manfaat atas kendaraan bermotor tersebut.

Wajib pajak kendaraan bermotor adalah badan atau orang yang memiliki kendaraan bermotor dan berdomisili di daerah (Peraturan Daerah Provinsi Lampung Tingkat I Lampung Nomor 2 Tahun 2011), yang bertanggung jawab atas pembayaran PKB adalah sebagai berikut:

- a. Untuk milik perseorangan adalah orang yang bersangkutan, kuasanya atau ahli warisnya.
- b. Untuk badan adalah pengurusnya atau kuasanya.

## 3. Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Sedangkan yang menjadi objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, tidak termasuk kepemilikan penguasaan kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang dan barang di jalan umum, namun ada yang dikecualikan sebagai objek PKB adalah kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor oleh pemerintah pusat dan daerah, kedutaan, konsulat dan perwakilan lembaga-lembaga internasional dengan subjek pajak lainnya yang diatur dengan peraturan daerah.

#### 4. Kedudukan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Pajak Daerah

Kedudukan pajak kendaraan bermotor didalam pajak daerah sangat besar potensinya terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam hal ini dapat dibuktikan dari pendapatan yang diterima dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) yang menyumbang paling besar terhadap PAD Provinsi Lampung.

Pajak Kendaraan bermotor ini merupakan jenis pajak yang pengelolaannya diserahkan kepada Dinas Pendapatan Provinsi Lampung. Menurut Undang-undang No.34 Tahun 2004 pasal 2 ayat (1) huruf (a) yang berbunyi pajak provinsi terdiri dari pajak kendaraan bermotor dan kendaraan diatas air. Dari rumusan pasal tersebut jelas bahwa pajak kendaraan bermotor itu ditarik oleh provinsi. Dengan demikian di daerah kabupaten/kota tidak diizinkan melaksanakan pungutan pajak kendaraan bermotor. Maka provinsi menyerahkannya kepada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Lampung sebagai pengelolaannya dan masalah pembagian hasil pajaknya diserahkan kepada biro keuangan sekretariat daerah Provinsi Lampung melalui kas daerah.

#### **E. Hubungan Keuangan Pemerintah Provinsi dan Kota**

Dalam penyelenggaraan pemerintah daerah ada tiga prinsip yang dipakai yaitu :

1. Digunakan asas Desentralisasi, Dekonstralisasi dan Tugas Pembantu.
2. Penyelenggaraan asas Desentralisasi secara utuh dan bulat dilaksanakan di daerah kabupaten dan kota.

3. Asas tugas pembantuan dilaksanakan di daerah provinsi, daerah kabupaten, daerah kota.

Desentralisasi adalah pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat atau kepala wilayah atau kepala instansi vertikal tingkat atasnya kepada pejabat di daerah.

Daerah yang di bentuk berdasarkan asas desentralisasi dan dekonsentrasi adalah daerah provinsi, sedangkan daerah yang dibentuk berdasarkan asas desentralisasi adalah daerah kabupaten atau kota.

Berdasarkan Pasal 21 ayat (1) Peraturan daerah Wilayah Kota Bandar Lampung Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama - Kendaraan Bermotor (BBN-KB), pembagian hasil Pajak Provinsi untuk bagian Masing-masing Daerah Kabupaten atau Kota ditetapkan dengan memperhatikan aspek pemerataan dan potensi.

- a. Dari hasil penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di tetapkan sebagai berikut :
  1. 70 % (tujuh puluh persen) untuk Pemerintah Provinsi
  2. 30% (tiga puluh persen) untuk Kabupaten / Kota
- b. Dari hasil penerimaan Bea Balik Nama - Kendaraan Bermotor di tetapkan sebagai berikut :
  1. 70 % (tujuh puluh persen) untuk Pemerintah Provinsi
  2. 30% (tiga puluh persen) untuk Kabupaten / Kota

Hasil penerimaan pajak tersebut, dibagi kepada kabupaten / kota setelah biaya pemungutan 5% (lima persen). Hasil penerimaan ini telah disepakati oleh Kabupaten atau kota.