

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Tata pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan istilah yang populer sejak berakhirnya rezim Orde Baru dan digantikan dengan gerakan reformasi. Ada keyakinan bersama bahwa *good governance* merupakan sebuah kerangka baru pembaharuan pemerintahan (*governance reform*) di Indonesia dan juga sebagai sebuah cita-cita ideal pemerintahan yang hendak dituju di masa depan (Akbar, 2012).

Konsep *good governance* muncul karena kurang efektifnya dan adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Pendekatan penyelenggaraan urusan publik yang bersifat sentralistis, non partisipatif serta tidak menumbuhkan rasa percaya sehingga menumbuhkan sikap masyarakat yang antipati pada rezim yang berkuasa. Mengingat pengembangan *good governance* memiliki kompleksitas yang tinggi dan kendala yang besar maka diperlukan sebuah langkah yang strategis untuk memulai praktik *good governance* (Ratna dan Meirinawati, 2020:2).

Akuntabilitas publik merupakan faktor utama dalam organisasi pemerintahan. Ini termasuk memberikan informasi tertentu tentang kinerja pemerintah kepada pihak terkait atau berkepentingan, seperti memberikan informasi yang sesuai kepada publik atau pihak berkepentingan lainnya (Rahman,.

dkk., 2019). Namun demikian, pemerintah masih belum mampu sepenuhnya menerapkan prinsip utama tersebut karena pada prosesnya masih terdapat banyak permasalahan yang muncul dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik. Permasalahan yang banyak terjadi di negara-negara berkembang dan Indonesia pada khususnya terjadi dikarenakan tidak adanya penerapan akuntabilitas yang baik dan menjadi sangat menonjol serta menjadi satu karakter dominan budaya administrasi birokrasi sektor publik. Permasalahan itu antara lain meluasnya praktikpraktik patologi birokrasi seperti KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme) dalam kehidupan birokrasi sektor publik yang cenderung menjadi karakter tipikal yang melekat. Berkembangnya berbagai patologi birokrasi yang terjadi menunjukkan bahwa kualitas birokrasi berada pada tingkat yang relatif rendah (Nubatonis dkk., 2015:3).

Hasil survey lembaga-lembaga internasional seperti PERC (*Political and Economic Risk Consultancy*) menyebutkan bahwa pada tahun 2008, Indonesia menduduki posisi ke 3 dengan nilai tingkat korupsi 7,98 setelah Filipina (tingkat korupsi 9,0) dan Thailand (tingkat korupsi 8,0). Selanjutnya angka tingkat korupsi Indonesia semakin meningkat ditahun 2009 dibanding tahun 2008 dengan mendapat nilai korupsi 8,32. Pada tahun 2010 nilai tersebut meningkat lagi menjadi 9,07 dan menempatkan Indonesia menjadi Negara terkorup dibanding dengan 16 negara Asia Pasifik lainnya (Martha dan Very, 2019:3).

Buruknya kinerja pelayanan publik yang tergambar dari beberapa masalah tersebut dikarenakan belum dilaksanakannya dengan baik salah satu prinsip penting yaitu akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan public (Rahmat dkk,

2019). Oleh karena itu, melihat dari fungsi utama pemerintah yang merupakan penyelenggara pelayanan publik, sudah menjadi keharusan pemerintah melakukan perbaikan dalam hal pelayanan publik seiring dengan tuntutan dan perkembangan yang ada, salah satu tuntutannya yaitu pelayanan publik harus dilaksanakan secara akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah dan salah satu yang termasuk dalam unit pelayanan instansi pemerintah ini adalah Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur adalah salah satu mitra pemerintah Kabupaten OKU yang berfungsi dalam memberikan penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam rangka menciptakan *good governance* dan mewujudkan pelayanan yang akuntabel, Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur sangat berperan penting untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam pemberian pelayanan di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, peranan dan eksistensi pegawai sebagai unsur utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dituntut untuk memahami kondisi objektif masyarakat dalam hal ini adalah wajib pajak yang sedang berubah baik dalam sikap perilaku, tindakan ke arah budaya kerja yang professional, efektif, efisien, hemat, bersahaja serta anti KKN sehingga wajib pajak bisa memperoleh pelayanan yang baik dan berkualitas dalam hal pengurusan pajak.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, masih terdapat beberapa kendala dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik oleh Badan

Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur kepada masyarakat atau wajib pajak. Salah satunya adalah mengenai kewajiban dalam mempertanggungjawabkan peraturan yang telah ditetapkan, yaitu ketidakpastian waktu pelayanan yang diberikan. Ketidakpastian waktu ini disebabkan oleh banyaknya meja yang harus dilalui dalam satu proses pelayanan, sehingga masih banyak dari wajib pajak mengeluh karena mereka harus menunggu dalam waktu yang cukup lama sampai hasilnya selesai di proses oleh pegawai, hal ini tentu saja sangat merugikan karena harus menyita banyak waktu para wajib pajak untuk memperoleh satu pelayanan yang mereka butuhkan.

Kendala lain yang juga sering terjadi adalah ada beberapa wajib pajak yang baru pertama kali melakukan pengurusan di Kantor Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tersebut, sehingga mereka kurang memahami tentang prosedur pengurusan dan syarat-syarat surat kelengkapan yang harus dibawa, hal inilah yang juga menjadi peluang calo-calo liar untuk memanfaatkan kondisi tersebut. Hal ini tentu saja akan sangat merugikan bagi para wajib pajak. Padahal dalam penyelenggaraan pelayanan publik pegawai dituntut untuk responsif dalam melayani dan memenuhi keinginan wajib pajak, khususnya bagi wajib pajak yang baru pertama kali melakukan pengurusan.

Kualitas pelayanan publik di tentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat terhadap aktivitas layanan yang di berikan. Aktivitas layanan yang diberikan harus menerapkan di antaranya prinsip akuntabilitas yang merupakan prinsip penting dari praktik penyelenggaraan *good governance*, sehingga permasalahan kualitas

pelayanan publik seperti yang telah dijelaskan di atas akan dapat dicegah dan diminimalisir. Akuntabilitas dari prespektif teoritis merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jadi agar meningkatkan kualitas pelayanan publik maka harus di laksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah (Lauma dan Pangemanan, 2019).

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel telah ditetapkan Keputusan Menteri PAN Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan, sementara tujuan ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa menciptakan akuntabilitas pelayanan berarti menyalarkan prosedur pelayanan sesuai dengan nilai-nilai atau norma-norma yang ada di masyarakat demi kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Terciptanya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini tidak saja menguntungkan bagi masyarakat akan tetapi juga mempunyai arti yang sangat penting dalam kehidupan pemerintahan (Rahmat dkk, 2019).

Berdasarkan hal tersebut, penulis merumuskannya dengan judul **“Pengaruh Penerapan Prinsip Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan**

## **Publik di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Ogan Komerling Ulu Timur.**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah sebagaimana yang telah disebutkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana pengaruh Penerapan Prinsip Akuntabilitas terhadap kualitas Pelayanan Publik di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Ogan Komerling Ulu Timur?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh Penerapan Prinsip Akuntabilitas terhadap kualitas Pelayanan Publik di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Ogan Komerling Ulu Timur.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara langsung terkait di dalamnya. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi Praktisi hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai sumber informasi dan bahan acuan serta menjadi masukan dalam penetapan regulasi terkait penerapan aspek Penerapan Prinsip Akuntabilitas dalam pelayanan publik bagi semua lapisan masyarakat.

- b. Bagi Mahasiswa sebagai pengetahuan tentang penerapan aspek Penerapan Prinsip Akuntabilitas dalam pelayanan publik di Badan Pengelola Pajak Retribusi Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.
- c. Bagi Masyarakat hasil penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat terhadap penerapan aspek Penerapan Prinsip Akuntabilitas dalam pelayanan publik berhasil terlaksanakan sesuai harapan yang diinginkan semua pihak, baik pemerintah atau masyarakat.