

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Kata "pelayanan" berasal dari kata "layan," yang berarti membantu atau menyediakan apa yang dibutuhkan orang lain untuk melakukan tindakan melayani. Pada dasarnya, setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia (Sinambela, 2010). Sementara itu, istilah "publik" berasal dari bahasa Inggris "public" yang berarti umum, masyarakat, atau negara. Kata publik telah diadaptasi ke dalam Bahasa Indonesia sebagai "publik," yang berarti sesuatu yang bersifat umum atau berkaitan dengan orang banyak. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, dijelaskan bahwa pelayanan publik mencakup semua aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan serta melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara itu, penyelenggara pelayanan publik, sebagaimana dijabarkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, mencakup Instansi Pemerintah yang meliputi Satuan Kerja atau organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tinggi dan Negara, serta Instansi Pemerintah lainnya, baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah. Pengguna jasa pelayanan publik adalah individu, masyarakat, instansi pemerintah, atau badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

2.1.2 Bentuk Pelayanan Publik

Pemerintah sebagai pihak yang memberikan pelayanan bagi masyarakat.

Memiliki beberapa bentuk di dalam pelaksanaannya. Menurut Munir (Ningsih & Elsinta, 2023) bentuk pelayanan yaitu sebagai berikut :

a) Pelayanan Lisan.

Pelayanan ini dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, di bidang layanan informasi, dan di bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan;

b) Pelayanan Berbentuk Tulisan.

Pelayanan ini dilakukan dengan cara memberi penjelasan tertulis di dalam pengolahan masalah masyarakat. Pelayanan dalam bentuk tulisan ini terdiri dari dua jenis, yaitu pelayanan berupa petunjuk atau informasi dan berupa reaksi tertulis atas permohonan atau laporan.

c) Pelayanan Berbentuk Perbuatan.

Dalam kegiatan sehari-hari, jenis layanan ini memang tidak dapat dihindari dari layanan lisan, jadi harus dikolaborasi. Hal ini disebabkan hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum.

2.1.3 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

(Firmansyah, MMPD, MH & Dkk, 2022) Prinsip-prinsip pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang mencantumkan sepuluh prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

1. Kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik harus diselenggarakan secara sederhana, mudah dipahami, cepat, tepat, dan tidak membebani masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

2. Kejelasan: Prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administratif, tanggung jawab unit kerja atau pejabat yang berwenang, serta rincian biaya, cara pembayaran, dan waktu penyelesaian harus jelas dan mudah dimengerti.
3. Kepastian Waktu: Pelaksanaan pelayanan publik harus diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi: Produk dan proses pelayanan publik harus akurat, sesuai dengan kenyataan, dan sah secara hukum yang berlaku.
5. Keamanan: Proses dan hasil pelayanan publik harus memberikan rasa aman serta kepastian hukum kepada penerima layanan.
6. Tanggung Jawab: Pimpinan penyelenggara pelayanan publik dan pejabat yang ditunjuk harus bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian masalah yang muncul.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Kerja: Sarana dan prasarana yang memadai, nyaman, dan memberikan kepuasan bagi penerima layanan harus tersedia, termasuk fasilitas teknologi, telekomunikasi, dan informasi.
8. Kemudahan Akses: Sarana dan prasarana pelayanan harus mudah dijangkau oleh masyarakat, serta memanfaatkan teknologi dan informasi untuk kemudahan akses.
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan: Petugas pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, ramah, dan melayani dengan ikhlas untuk menciptakan hubungan baik antara pemberi dan penerima layanan.
10. Kenyamanan: Lingkungan pelayanan harus memiliki fasilitas yang lengkap, nyaman, bersih, sehat, dan tertib, seperti ruang tunggu yang nyaman, fasilitas parkir, toilet, dan tempat ibadah.

2.2 Verifikasi

Verifikasi metode adalah proses konfirmasi ulang dengan cara menguji suatu metode melalui penyediaan bukti-bukti obyektif, yang bertujuan untuk mengevaluasi kinerja metode standar. Proses ini dilakukan untuk memastikan bahwa laboratorium dapat melaksanakan pengujian dengan hasil yang sah dan sesuai standar yang telah ditentukan. Verifikasi metode bertujuan untuk membuktikan bahwa laboratorium memiliki data yang mendukung kinerja metode tersebut (Riyanto, 2014). Selain itu, verifikasi metode juga berfungsi untuk membuktikan penerapan metode tersebut secara efektif dan akurat. Dalam beberapa kasus, validasi metode dengan cakupan terbatas sering kali disebut sebagai verifikasi metode. Dengan demikian, verifikasi ini berperan penting dalam menjaga kualitas dan integritas pengujian yang dilakukan, serta memastikan bahwa setiap metode yang diterapkan dapat diandalkan dalam menghasilkan hasil yang konsisten dan tepat.

2.3 Pajak

2.3.1 Pengertian Pajak

Direktorat Jenderal Pajak (Ferdian, 2024) menjelaskan bahwa pajak adalah kewajiban yang harus dibayar oleh individu atau badan kepada negara, yang bersifat memaksa dan diatur oleh undang-undang, tanpa ada imbalan langsung, dan digunakan untuk kepentingan negara dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat. Secara umum, pajak dapat diartikan sebagai kontribusi rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan, tanpa ada jasa timbal balik yang langsung terlihat, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. Sommerfeld (Naura Hapsari et al., 2023) memberikan pengertian bahwa pajak merupakan pengalihan sumber daya dari sektor swasta ke sektor pemerintah yang dilakukan berdasarkan

peraturan, tanpa adanya imbalan langsung yang setara, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya dalam menjalankan pemerintahan.

2.3.2 Jenis Pajak Daerah

Pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah yang memiliki peran yang sangat strategis dalam meningkatkan kemampuan keuangan daerah dan akan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Jenis pajak daerah meliputi:

- a) Pajak Bumi dan Bangunan, dipungut atas bumi dan/bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan.
- b) Pajak Hotel, pelayanan yang disediakan oleh hotel termasuk jasa penunjang yang sifatnya memberikan kemudahan dan kenyamanan.
- c) Pajak Restoran, dipungut atas setiap pelayanan yang disediakan di restoran baik dikonsumsi ditempat pelayanan maupun ditempat lain.
- d) Pajak Hiburan, dipungut atas penyelenggaraan hiburan.
- e) Pajak Reklame, dipungut atas setiap semua penyelenggaraan reklame.
- f) Pajak Parkir, dipungut atas setiap penyelenggaraan tempat parkir di luar badan jalan.
- g) Pajak Penerangan Jalan, dipungut pajak atas setiap penggunaan tenaga listrik, baik yang dihasilkan sendiri maupun yang diperoleh dari sumber lain.
- h) Pajak Air Tanah, dipungut atas kegiatan pengambilan dan/atau pemanfaatan air tanah.
- i) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), dipungut atas perolehan hak atas tanah dan/atau bangunan. Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya

2.3.2 Pajak Bumi dan Bangunan (PKB)

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan jenis pajak yang dikenakan atas kepemilikan atau penggunaan tanah dan bangunan di Indonesia. Pajak ini dibebankan setiap tahun kepada pemilik tanah dan bangunan, dengan perhitungan yang didasarkan pada Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) yang ditetapkan oleh pemerintah. Sejak pertama kali diterapkan, tujuan utama PBB adalah untuk mendukung pembiayaan pembangunan daerah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan penerapan PBB, diharapkan dapat tercipta keadilan dalam pemanfaatan sumber daya tanah dan bangunan, mendorong penggunaan yang lebih optimal, serta memastikan bahwa masyarakat yang memperoleh manfaat dari infrastruktur dan fasilitas umum juga turut berkontribusi dalam pembiayaan tersebut. (Yunanda et al., 2024)