

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang penting, tidak ada orang yang tidak membutuhkan pelayanan. Manusia sejak dilahirkan oleh orang tuanya hingga meninggalkan dunia tidak bisa terlepas dari pelayanan. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan kepada negara untuk dapat memenuhi kebutuhan dan hak-hak dari warga negara termasuk dalam pemenuhan berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh negara kepada rakyatnya guna mensejahterakan warga negara. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara”. Negara telah mengamanatkan untuk dapat mensejahterakan dengan pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan dari warga negara.

Dewasa ini pelayanan publik menjadi salah satu isu yang banyak diperbincangkan. Seperti kita ketahui bahwa saat ini permintaan dari masyarakat terhadap pelayanan publik terus mengalami peningkatan. Permintaan tersebut terjadi baik dalam pelayanan yang diberikan oleh swasta atau pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Permintaan peningkatan pelayanan tersebut sejalan dengan kebutuhan dari masyarakat yang terus meningkat. Pelayanan juga menjadi salah satu faktor yang penting bagi pemerintah karena dapat menjadi tolok ukur

dari kinerja pemerintah. Pelayanan publik menjadi tolok ukur yang dapat terlihat secara langsung oleh masyarakat untuk menilai kinerja pemerintah. Ketika pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah baik maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Masyarakat selalu menuntut mendapatkan pelayanan yang maksimal, cepat, dan mudah, tetapi tak jarang pelayanan tersebut bersifat sebaliknya berbelit-belit, lama, susah. Hal tersebut lah yang membuat pelayanan yang tidak efektif dan efisien sehingga menyebabkan kinerja pemerintah dinilai kurang baik. Seiring berjalannya waktu banyaknya permintaan masyarakat dalam pelayanan publik juga mendorong pemerintah untuk terus berinovasi dengan begitu seriring berjalannya waktu akan terus mendatangkan banyak tantangan tak terkecuali dalam sistim pemerintah yang berbasis teknologi atau *e-government*. menurut Larasati tantangan yang dihadapi dalam melaksanakan inovasi berbasis e- government ialah pemerintah yang mampu memberikan penyediaan sarana prasarana yang layak dan pemenuhan sumber daya aparatur yang kompeten serta berkualitas guna meningkatkan pelayanan publik (Larasati, 2020). karena jika pemerintah tidak melakukan inovasi dalam pelayanan publik maka pemerintah akan kesulitan untuk memeberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Inovasi sangat ditekankan pada masa pemerintahan Presiden Joko Widodo hal tersebut ditandai dengan pembentukan Peraturan Perundang-undangan Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Perpu tersebut memberikan kewenangan untuk berinovasi dalam mengelola daerah termasuk dalam mengelola pelayanan publik. Inovasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan

publik. Berinovasi dalam pelayanan publik juga berarti memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat. selain inovasi perlu adanya strategi guna meningkatkan kualitas dari pelanana publik itu sendiri.

Disisilain kita juga dihadapkan dengan zaman serba menggunakan teknologi digital atau bias akita sebut dengan pelayanan online. Perlunya suatu lembaga untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang berbentuk digital atau online untuk dapat memangkas pelayanan yang seperti kita ketahui bahwa pelayanan di Indonesia identik dengan pelayanan yang rumit, sehingga dengan penggunaan teknologi dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

Disisi lain, dewasa ini juga dunia sedang diramaikan oleh isu kesehatan dengan munculnya virus baru yang disebut Covid-19 yang pertama kali muncul di Wuhan pada akhir tahun 2019. Virus yang menyerang pernafasan ini digolongkan cukup berbahaya karena dapat menyebabkan kematian sampai saat ini belum ada vaksin yang dapat melawan virus tersebut. Indonesia pertama kali pada 2 Maret 2020 mengkonfirmasi bahwa virus Covid-19 telah masuk Indonesa. Virus Covid-19 yang menyerang pernafasan ini bisa menyebar dengan cepat sekali sehingga pada 11 Maret 2020 *World Health Organization* menetapkan wabah virus ini sebagai pandemi global (WHO,2020). Memberikan informasi kepada masyarakat tentang bahayanya virus ini gencar dilakukan oleh semua pihak serta kampanye untuk terus hidup sehat, cuci tangan, jaga jarak, menggunakan masker, dll. Hal tersebut dilakukan untuk memotong rantai penyebaran dari Covid-19.

Dengan adanya pandemic ini tentu berdampak pada suatu negara. Semua negara akan berhadapan dengan kondisi dimana pendapatan negara turun, tetapi di sisi lain negara membutuhkan peningkatan pengeluaran negara yang sangat tinggi untuk berbagai kebutuhan penanganan Covid-19 (Muhyiddin, 2020) .dengan adanya pandemi tentunya berdampak terhadap negara, daerah-daerah di Indonesia juga terdampak dengan adanya pandemi covid-19 ini.

Adanya pandemi ini juga menyebabkan banyak aktivitas terganggu. Hampir di setiap daerah di Indonesia menerapkan kebijakan pembatasan sosial bersekala besar (PSBB). Kebijakan tersebut guna membatasi aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat pada masa pandemi untuk bisa memutus penyebaran Covid-19 sehingga semua aktifitas lebih bersifat privat atau hanya dapat dilakukan di tempat sendiri. Dengan adanya hal tersebut menyebabkan mobilitas sangat terbatas dan bahkan mobilitas dari masyarakat dapat terhenti sehingga hampir semua aspek kehidupan ini terganggu dengan adanya pandemi ini seperti ekonomi, pendidikan, dll. Tidak terkecuali pelayanan publik juga menjadi aspek yang terganggu dengan adanya pandemi ini dan dengan adanya kebijakan pembatasan aktivitas, hal tersebut berdampak karena pelayanan publik yang diberikan tidak dapat maksimal. Pandemi tersebut tentunya tidak hanya berdampak terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh swasta saja akan tetapi semua sektor pelayanan publik termasuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Dengan adanya kebijakan pembatasan bersekala besar tentunya berdampak terhadap pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat terkhusus pelayanan publik yang mengharuskan masyarakat datang ketempat. Hal ini perlunya suatu

strategi dan inovasi yang tidak biasa dalam pelayanan. Sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Presiden Joko Widodo, bahwa pada masa pandemi ini dalam mengurus negara harus memiliki *sense of crisis* atau rasa krisis agar dapat melakukan suatu tindakan yang tidak biasa dikarenakan keadaan yang krisis. *Sense of crisis* juga menjadi pemacu semangat dalam meningkatkan kinerja. Presiden Joko Widodo juga menyampaikan agar semua yang bisa dilakukan secara *ordinary* harus di lakukan secara *extraordinary* (Hasibuan, 2020). Pada biasanya dilakukan dengan hal yang rumit harus di rubah dengan hal yang cepat guna meningkatkan kinerja di masa pandemi ini.

Sejalan dengan hal tersebut perlu strategi dan inovasi yang tidak biasa yang perlu di terapkan oleh pemerintah dalam berbagai hal termasuk dalam meberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tetap memerhatikan kualitas dari pelayanan tersebut. Dalam hal ini Kabupaten Bandung menjadi salah satu daerah di Indonesia yang terdampak oleh pandemi covid-19 dengan kategori zona kuning di Jawa barat pada sebelumnya Kabupaten Bandung sempat di turukan ke level 2 atau zona biru, namun Kabupaten Bandung kembali dinaikan lavelnya menjadi level 3 atau zona kuning setelah mendapatkan pertambahan jumlah ODP, PDP, dan pasien positif Covid-19, ditunjukkan dengan data per 12 Juli 2020 :

Gambar 1. DATA COVID-19 KABUPATEN BANDUNG



Sumber : www.covid19.bandungkab.go.id

Data tersebut menunjukkan bahwa Kabupaten Bandung salah satu daerah di Jawa Barat dalam kategori zona kuning atau level 3. Ketika aktivitas masyarakat terganggu dan terbatas tentunya hal tersebut juga berimbas terhadap pelayanan yang di berikan oleh BAPENDA Kabupaten Bandung yang melayani masyarakat dalam bidang pajak. Salah satu tugas dari BAPENDA Kabupaten Bandung memberikan pelayanan pajak rumah makan , pajak bumi dan bangunan, BPHTB, dan pajak hotel dan reklame. Dengan adanya pandemi ini tentunya berpengaruh terhadap pendapatan pajak daerah. Menurut Suryo Utomo Direktur Jendral Pajak Kementerian Keuangan mengatakan “Pelemahan usaha dan perlambatan pertumbuhan ekonomi pada triwulan II 2020 ini terjadi cukup dalam sehingga berdampak juga pada penerimaan pajak kita,” .(Zuraya, 2020)

Namun disisilain pendapatan Kabupaten Bandung dari pajak pada masa pandemi ini telah melampaui targetan. Pendapatan daerah per tanggal 30 Juni 2019 mencapai sekitar Rp 205 miliar, sedangkan per tanggal yang sama tahun 2020 mencapai sekitar Rp 226 miliar, atau terdapat kenaikan sekitar Rp 21 miliar atau 10% (Abdalloh, n.d.). Kabupaten Bandung sendiri pada masa pandemi covid-19 terkhusus dalam pendapatan asli daerah kabupaten melalui pajak bumi dan bangunan, yang ditunjukkan dengan data realisasi 2018-2019:

Tabel 1. Rekap Realisasi PBB Tahun Anggaran 2018-2020

Bulan	2018	2019	2020
	Rp	Rp	Rp
Januari	2.751.2221.481	1.473.834.480	5.605.177.283
Februari	1.698.286.729	1.210.013.698	1.796.467.192
Maret	3.753.973.808	2.122.696.664	1.951.967.150
April	2.209.642.413	2.531.398.356	1.143.968.813
Mei	2.871.010.197	2.902.878.343	1.57.395.796
Juni	2.417.374.314	3.839.532.795	15.311.168.158
Juli	23.290.923.948	15.030.313.790	7.050.525.397
Agustus	21.179.676.067	18.162.728.694	11.273.059.923
September	28.203.090.380	46.174.034.674	34.518.489.606
Oktober	7.920.628.704	10.530.280.510	6,439.489.007
November	5.867.959.081	3.764.848.951	5.703.378.199
Desember	2.486.207.109	2.551.648.332	3.812.581.522
Total	104.650.994.168	110.294.209.287	96.464.116.046

Sumber : BAPENDA Kabupaten Bandung

Data tersebut menunjukkan perbandingan realisasi Bapenda Kabupaten Bandung dari tahun 2018-2020. Per bulan Juni 2020 Bapenda kabuoaten mengalami peningkatan dari tahun 2019 sebesar Rp. 3.839.532.795 pada bulan Juni tahun 2020 menjadi Rp. 15.311.168.158. hal tersebut menunjukan per Juni Bapenda mengalami kenaikan pendapatan. Inovasi memberikan insentif terhadap wajib

pajak tersebut didasari oleh Peraturan Bupati No. 27 Tahun 2020 tentang insentif pajak, dan hal ini terdapat peningkatan terhadap pendapatan daerah Kabupaten Bandung bersal dari pajak bumi dan bangunan.

Selain itu juga BAPENDA Kabupaten Bandung menerapkan pelayanan “jemput bola” baik itu menggunakan online atau offline sebagai bentuk inovasi yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di masa pandemi covid-19. Penelitian ini berfokus terhadap inovasi pelayanan pajak yang diberikan BAPENDA dalam pelayanan pajak bumi bangunan di Kabupaten Bandung pada masa pandemi Covid-19 sehingga dapat mempengaruhi pendapatan daerah Kabupaten Bandung.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan pajak yang diberikan oleh BAPENDA Kabupaten Bandung pada masa pandemi pada tahun 2020 ?
2. Bagaimana inovasi pelayanan pajak bumi dan bangunan yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung pada masa pandemi pada tahun 2020 ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pelayanan pajak yang diberikan oleh BAPENDA Kabupaten Bandung pada masa pandemi.
2. Mengidentivikasi inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung .

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembang khasanah keilmuan pada ilmu pemerintah dan khususnya terhadap perkembangan ilmu pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap BAPENDA selaku yang berwenang dalam pelayanan pajak untuk inovasi pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 dan memberikan kontribusi terhadap penyedia pelayanan publik baik swasta maupun pemerintah.

1.5 Tinjauan Pustaka

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Temuan
1.	(Warsono, 2020)	BIROKRASI BARU UNTUK NEW NORMAL: TINJAUAN MODEL PERUBAHAN BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI ERA COVID-19	Perubahan terjadi dalam dimensi organisasi dan sistem kerja. Perubahan tersebut juga menggeser kebiasaan dengan adaptasi new normal dengan bekerja secara online atau offline tetapi dengan memerhatikan protocol Kesehatan. Menurut para ASN bekerja secara online dirumah memiliki keuntungan dengan bisa lebih kreatif dalam bekerja dan menambah inovasi dalam pelayanan. Akan tetapi masih memiliki kekurangan dengan kurangnya respon terhadap masyarakat masih menjadi permasalahan. Perlunya peningkatan dalam pelayanan pada masa new normal.
2.	(Puspita, 2014)	PENGARUHKUALITAS PELAYANAN FISKUS, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KEADILAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM	Dalam penelitian ini di temukan bahwa Pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan hal tersebut cukup signifikan. Semakin baik dan berkualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak maka akan meningkat terhadap kepatuhan wajib pajak. keadaan tersebut terjadi karena menurut sebagian besar wajib pajak orang pribadi yang membayar PBB pelayanan

		MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNA	yang diberikan petugas pajak relatif baik dan sopan, keadaan terus dapat dipertahankan secara konsisten. Penelitian ini berfokus terhadap pelayanan petugas pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
3.	(Anindya, 2013)	STRATEGI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK	Dalam penelitian ini ditemukan bahwa kepatuhan wajib pajak pembayaran PBB merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak dalam cakupan wilayahnya secara sukarela atau tanpa paksaan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Namun untuk terus dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah daerah terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara diadakanya pembayaran PBB secara keliling upaya tersebut dilakukan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk bisa membayar pajaknya. Hal tersebut merupakan strategi dalam meningkatkan pelayanan yang efektif dalam pembayaran pajak sehingga dengan adanya strategi dari organisasi publik yang bertanggung jawab atas kualitas pelayanan publik. Khususnya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak.
4.	(Dharma & Suardana, 2014)	PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK	Penelitian tersebut menemukan bahwa Kepatuhan wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan. semua hal tersebut memiliki pengaruh berpengaruh yang cukup signifikan. serta dinilai memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak PKB dan BBNKB pada

			<p>kantor Bersama SAMSAT Denpasar. hal tersebut di buktikan melalui penelitian yang menggunakan metode kuantitatif dengan hasil hipotesisi yang di lakukan oleh peneliti menunjukan bahwa kepatuhan wajib pajak, sosisalioasi dan kualitas pelayananan berdampak terhadap kepatuhan dalam membayar pajak. Penelitian ini juga sama dengan penelitian sebelumnya bahwa pelayanan publik memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian ini meneliti inovasi yang dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat akan wajib pajak.</p>
5.	(Dewi & P, 2019)	<p>EFEKTIVITAS E-SAMSAT, PAJAK PROGRESIF DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR</p>	<p>Penelitian ini menjelaskan bahwa penerapan e-Samsat dan Pajak Progresif serta kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar. dari hasil temua menunjukan peningkatan terhadap pendapatan daerah Provinsi Bali. penerapan pelayanan E-samsat dinilai efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. hal tersebut dibuktikan dengan peningkatan tiap tahunnya pedapatan daerah dari pajak bermotor.</p>
6.	(Akbar & Apollo, 2020)	<p>PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP</p>	<p>Dalam penelitan ini dengan menggunakan hasil kuisiner dalam pengolahan data menyebutkan bahwa penerapan teknologi dalam perpajakan memilik pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Masyarakat jadi lebih</p>

		TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK JAKARTA PALMERAH)	mengerti tentang peraturan perpajakan. Disisi lain yang menarik dari penelitian ini bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak masyarakat. penelitian ini menjelaskan semakin tinggi pelayanan fikus tidak akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
7.	(Widayati & Adjis, 2020)	PENGARUH PELAYANAN ACCOUNT REPRESENTATIVE (AR) TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK	Hasil dari penelitian ini adalah bahwa pelayanan Account Representative memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Perubahan sistem yang dulunya manual menjadi digital menuntun Account Representative untuk terus meningkatkan kemampuan agar dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
8.	(Ahmad, 2018)	PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BANTUL	Penelitian ini membahas tentang pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul. Daru hasil penelitian terbut menunjukan pengaruh kepada setiap variabelnya. Selain itu pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak juga berpengaruh secara positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak khususnya pada kepatuhan pajak orang pribadi .

9.	(Lubis & Hidayat, 2019)	<p>PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM PELAPORAN SPT (STUDI EMPIRIS PADA KPP PRATAMA MEDAN PETISAH)</p>	<p>Penelitian ini menjelaskan tentang modernisasi administrasi perpajakan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT. Dari hasil temuan tersebut menunjukkan jika modernisasi administrasi perpajakan atau menggunakan teknologi merupakan inovasi dari pelayanan yang dilakukan oleh KPP Prtama Medan Petisah dalam pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT. Perbedaan dengan penelitian ini adalah fokus penelitian terhadap inovasi pelayanan publik pada masa Covid-19</p>
10.	(Dewangga, 2019)	<p>INOVASI PELAYANAN PUBLIK UNIT PENGELOLA PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN WONOGIRI TAHUN 2018 (STUDI KASUS PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR)</p>	<p>Inovasi layana publik dilakukan dengan layanan Samsat Gerai sebagai bentuk penyelesaian permasalahan dari masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat dengan waktu pelayanan yang relatif lama. Inovasi ini dinilai memiliki manfaat karena dapat meng efesienkan waktu bagi yang ingin membayar pajak. Selain itu dalma tingkat kerumitannya meskisedikit rumit dari sebelumnya dikarenakan letaknya ditenga keramaian, jika terjadi kesalahan maka dapat menciptakan keramaian dalam pelayanan dan jika sistem gangguan atau offline menjadi kendala dalam inovasi ini. Dalam mengatisipasi hal tersebut UPPD Kabupaten Wonogiri melakukan pemeiliharaan secara rutin. dalam percobaanya dan aksesnya yang mudah sehingga membantu masyarakat.</p>

Penelitian yang dipaparkan di atas pada dasarnya semua berfokus pada pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak dan pelayanan pajak pada saat normal atau suatu hal yang ordinary atau normalnya dilakukan, dari sepanjang pengetahuan peneliti penelitian-penelitian sebelumnya masih sedikit penelitian yang meneliti tentang “Inovasi pelayanan publik pada masa pandemi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak”, penelitian ini datang dari pemikiran peneliti sendiri atau penelitian ini tidak datang dari orang lain.

Berdasarkan dari beberapa penelitian di atas, penelitian ini cukup menarik dan berbeda dengan penelitian lain di mana saat semua kondisi yang terbatas dikarenakan adanya sebuah pandemi Covid-19, karena penelitian-penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas kebanyakan berfokus terhadap model inovasi yang diterapkan pada masa normal sebelum datangnya pandemi. Oleh karenanya belum terdapat penelitian terkait inovasi pelayanan publik pada masa pandemi. Dimana kondisi pandemi yang cukup berpengaruh terhadap semua aspek termasuk pelayanan pajak bumi bangunan. Hal tersebut menunjukkan bahwa penelitian ini akan menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang inovasi pelayanan publik khususnya dalam pelayanan pajak bumi dan bangunan di Indonesia.

1.6 Kerangka Dasar Teori

1.6.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu hal penting dalam kehidupan. Pelayanan menurut Gronroos (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2006) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat

diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Pelayanan publik menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pasal tersebut mengartikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Pengertian pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seorang atau oleh kelompok atau institusi tertentu dalam memberikan kemudahan dan bantuan dimana mendahulukan kepentingan publik dalam penyelenggaraannya, membuatnya menjadi lebih efektif dan efisien, serta setiap masyarakat mendapatkan porsi yang sama dalam pelayanannya sesuai dengan tata cara yang ditetapkan (Dewanti, 2017). Pelayanan merupakan suatu usaha dalam memberikan kemudahan, efektifitas, efisiensi, dan porsi yang sama dalam penyelenggaraannya.

Pengertian pelayanan publik lainnya bawah pelayanan publik adalah suatu bentuk usaha yang dilakukan individu atau kelompok atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada publik dimana dalam pelayanannya

memprioritaskan kepentingan umum, mempersingkat waktu pelaksanaan untuk memberikan kepuasan kepada publik (Djamrut, 2015)

Dari beberapa pengertian tersebut pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau aktivitas tidak kasat mata yang dilakukan oleh individu atau kelompok atau institusi tertentu dalam memenuhi kebutuhan atau memecahkan permasalahan dari masyarakat yang diberikan secara umum, efektif, efisien, serta diberikan secara merata dengan posisi yang sama kepada masyarakat. Dalam prinsipnya pelayanan publik dijelaskan dalam Keputusan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Prinsip-prinsip yang harus dipenuhi dalam pelayanan publik:

1. Kesederhanaan : Proses pelayanan yang tidak rumit, mudah untuk dimengerti, dan mudah untuk dilaksanakan.
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan dan teknis pelayanan publik ;
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan/ permasalahan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. Rincian pembayaran dan tata cara pembayaran pelayanan publik.
3. Kepastian waktu : Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu.
4. Akurasi : Pelayanan dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan : Pelayanan memberikan rasa aman dan mendapat kepastian hukum.

6. Tangungjawab : Pimpinan atau pelaksana pelayanan publik bertanggung jawab atas persoalan yang terjadi pada pelayanan dan bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana : Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan dan kelengkapan pendukung kerja yang baik termasuk termasuk penyediaan teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses : Tempat dan lokasi sarana harus memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat menggunakan akses teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan : Pemberi pelayanan harus memiliki kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
10. Kenyamanan : Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dll.

1.6.2 Inovasi

Seiring berjalanya waktu dan terus bertambahnya kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat perlunya inovasi dalam sebuah pelayanan. Inovasi Mengutip pernyataan Evert M Rogers dalam (Suwarno, 2008) inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Rogers memberikan arti bahwa sebuah inovasi merupakan suatu hal yang baru atau dianggap adaptasi dari yang lain baik itu secara ide atau praktek.

Menurut Oslo bahwa inovasi memiliki aspek yang luas dapat diartikan sebagai perubahan barang atau jasa, proses, metode pemasaran, atau metode organisasi yang baru atau yang telah mengalami perubahan yang menjadi jalan keluar bagi permasalahan yang pernah dihadapi oleh suatu organisasi (Zuhaili, 2013). Selain itu pengertian lain inovasi menurut Damanpour (Suwarno, 2008) menyatakan bahwa inovasi dapat berupa produk baru atau jasa yang baru, teknologi produksi yang baru, sistem baru, dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Dalam pengertian lain Albury (Djarmut, 2015) mengartikan bahwa inovasi adalah memiliki hubungan yang erat dengan ide-ide baru yang memiliki manfaat dengan sifat kebaruan yang mempunyai manfaat. Dari pengertian tersebut inovasi merupakan aspek yang luas. Inovasi dapat berupa suatu ide, praktek, metode, produk, atau jasa yang baru yang memiliki manfaat dan bersifat kebaruan dan memiliki manfaat.

Inovasi dibedakan kedalam 4 jenis oleh Joseph Alois Schumpeter dalam Supriyanto (Anjani et al., 2019), yaitu :

1. Menciptakan suatu jasa, produk, atau proses baru yang belum pernah ada sebelumnya. Hal ini cenderung kedalam konsep revolusioner.
2. Mengembangkan suatu jasa, produk, atau proses yang telah ada. Konsep ini menjadi mengaplikasikan ide yang telah ada dan berbeda.
3. Meniru atau duplikasi suatu jasa, produk, atau proses yang sudah ada. Meski dalam hal ini sudah ada tetapi tidak hanya meniru akan tetapi dengan menambahkan suatu yang kreatif agar dapat memperbaiki konsep sehingga mampu memenangkan persaingan.

4. Sintesis, merupakan perpaduan antara konsep dan faktor yang sudah ada sehingga menjadikan suatu hal yang baru. Proses ini mengambil ide yang sudah ditemukan dan dibentuk, sehingga menjadi produk yang baru.

Suatu Inovasi memiliki suatu sifat yang mendasar yaitu sifat kebaruan (Suwarno, 2008). Sifat ini yang menjadi dasar dari perubahan dari jasa, produk, metode, lama yang dinilai tidak dapat menyelesaikan suatu permasalahan yang ada. Inovasi secara umum memiliki atribut menurut Evert M Rogers (Suwarno, 2008) yaitu :

1. Relative advantage (keuntungan relative)

Inovasi harus memiliki suatu yang unggul dan bernilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada kebaruan bernilai yang melekat dalam suatu inovasi yang menjadi ciri pembeda dengan yang lainnya.

2. Compatibility (Kesesuaian)

Dalam inovasi baru terdapat kesesuaian dengan inovasi yang digantikan. Hal ini dimaksud agar inovasi yang sebelumnya tidak dibuang secara serta merta begitu saja. Hal tersebut didasari dengan alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun inovasi lama juga menjadi suatu bagian bagi proses transisi menuju inovasi yang baru.

3. Complexity (Kerumitan)

Sifat yang baru, tentunya suatu inovasi memiliki tingkat kesulitan yang bisa jadi lebih sulit dibandingkan inovasi sebelumnya. Akan tetapi, hal ini merupakan suatu inovasi yang menawarkan cara yang baru dan lebih baik maka kesulitan bukan menjadi masalah yang penting.

4. Triability (Dapat diuji coba)

Inovasi dapat diterima jika telah teruji dan memiliki bukti yang menguntungkan atau bernilai dari inovasi sebelumnya. Sebuah produk harus melalui uji publik, dimana semua pihak dapat menjadi penguji kualitas inovasi.

5. Observability (Kemudahan diamati)

Inovasi harus dapat diamati, dari bagaimana mana inovasi itu bekerja dan menghasilkan suatu kemanfaatan baru.

Secara kategori Inovasi terbagi menjadi dua kategori (Muluk, 2008), yaitu :

1. Sustaining Innovation (Inovasi Terusan)

Inovasi yang baru namun tetap mendasar pada inovasi sebelumnya atau yang sudah berjalan sebelumnya.

2. Discontinuous Innovation (Inovasi Terputus)

Inovasi yang baru dan tidak berdasar inovasi sebelumnya yang sudah berjalan. Hal tersebut menunjukkan terdapat dua kategori inovasi, baik itu inovasi yang sama sekali tidak ada hubungannya dengan inovasi yang sebelumnya dilaksanakan atau inovasi yang masih menggunakan dasar dari yang sudah diterapkan. Inovasi dalam pelayanan publik memiliki tipologi, terdapat lima tipologi inovasi dalam pelayanan publik (Muluk, 2008), yaitu :

- a. Inovasi Produk Layanan
- b. Inovasi Proses Layanan
- c. Inovasi Metode Layanan
- d. Inovasi Kebijakan
- e. Inovasi Sistem

1.7 Definisi Konseptual

1.7.1 Pelayanan Publik

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik pajak adalah suatu pelayanan yang diberikan atau dilakukan oleh suatu badan atau lembaga yang berwenang dalam perpajakan terhadap wajib pajak.

1.7.2 Inovasi

Dari beberapa pengertian diatas , dapat disimpulkan Inovasi pelayanan pajak adalah suatu pembaharuan atau gagasan barau baik itu yang belum ada sebelumnya atau pembaharuan dari yang sudah ada dalam pemberian pelayanan pajak baik itu yang terlihat atau tidak terlihat.

1.8 Definisi Operasional

Dalam melakukan lelang jabatan terdapat beberapa indicator dalam inovisa pada masa pandemi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak , beberapa indikator tersebut yaitu :

Tabel 3. Definisi Operasional

No.	Variabel	Indikator	Parameter
1.	Karakter Inovasi pelayanan publik	Relative advantage (keuntungan relative)	a. Pembaruan yang menjadi pembeda dengan yang sebelumnya b. Keunggulan
		Compatibility (Kesesuaian)	a. Sesuai dengan kebutuhan masyarakat b. Kesesuaian dengan yang sebelumnya
		Complexity (Kerumitan)	a. Kemudahan dalam mengakses b. Kesederhanaan dalam pelayanan
		Observability (Kemudahan diamati)	a. kemudahan untuk diamati b. Kemudahan Informasi
		Triability (Dapat diuji coba)	a. Kemudahan dalam mencoba b. Kemudahan untuk diuji

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian, penelitian kualitatif menurut Auerbach dan Silverstein bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang melakukan analisis dan interpretasi teks dan hasil wawancara dengan memiliki tujuan untuk menemukan makna dari suatu fenomena (Sugiyono, 2020). Jenis penelitian yang digunakan dalam metode ini adalah jenis penelitian dengan pendekatan deskriptif. Menurut Whitney bahwa pendekatan deskriptif adalah suatu pencarian fakta dengan melakukan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif memahami permasalahan-permasalahan yang terdapat pada masyarakat, kemudian tata cara yang berlaku pada masyarakat disituasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan-hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses yang sedang terjadi dan pengaruh dari suatu fenomena (Nazir. Ph. D., 2003). Dengan pendekatan ini peneliti dapat mengidentifikasi inovasi pelayanan publik dimasa pandemi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung pada masa Pandemi Covid-19.

1.9.2 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi yang diambil oleh peneliti adalah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung. Hal ini karena Kabupaten Bandung pada masa pandemi dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam wajib pajak dengan membuat inovasi pada pelayanan perpajakan.

1.9.3 Unit Analisa Data

Krippendorff dalam (Eriyanto, 2013) mengartikan unit analisis merupakan suatu bagian yang dicatat kemudian memisahkan dengan batasannya dan mengidentifikasi untuk dianalisis. Unit Analisa data dalam penelitian ini adalah Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung, SUB Bagian Penyusunan Program, Bidang Perencanaan Pengendalian Oprasional, Petugas Badan Pendapatan Daerah, dan masyarakat Wajib Pajak.

1.9.4 Jenis Data

a. Data Primer

Data primer adalah data diperoleh secara langsung sebagai hasil pengumpulan peneliti sendiri yang berupa kata atau frase yang didapatkan melalui wawancara. Data primer disini di dapatkan saat peneliti melakukan observasi dan wawancara di Badan Pendapatan Daerah selaku yang berwenang dalam pelayanan pajak daerah.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi-informasi lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan atau dari data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lainnya.. Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan melalui internet atau secara langsung, jurnal, buku-buku dan arsip-arsip yang berhubungan dengan pokok penelitian.

1.9.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan Langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, dimana tujuan utama dari sebuah penelitian adalah untuk

mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai *setting*, sumber, dan berbagai cara (Sugiyono, 2020). Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan mengamati suatu fenomena. Adanya observasi peneliti dapat mengetahui sejauh mana Inovasi dapat pelayanan publik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada masa pandemi. Kesimpulan dari observasi adalah kegiatan pengamatan dan pencatatan yang dilakukan oleh peneliti untuk melengkapi penelitian agar mencapai hasil yang maksimal

2. Wawancara

Moleong memberikan berpendapat tentang wawancara, yaitu suatu percakapan dengan memiliki maksud tertentu, percakapan yang dilakukan oleh dua belah pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberi jawaban terhadap pertanyaan tersebut (Moleong, 2019). Wawancara dilakukan dengan metode *semi-structured*, yang artinya bahwa pewawancara mengajukan pertanyaan yang telah disusun lalu diperdalam agar mendapat informasi yang lebih lengkap. Agar tidak terjadinya kehilangan informasi atau kelupaan informasi, peneliti meminta izin kepada narasumber untuk menggunakan alat penunjang dokumentasi yang berupa alat perekam, kamera, dan lain-lain. Sebelum melakukan wawancara peneliti akan memaparkan secara singkat mengenai topik penelitian ini. Berikut daftar informan dalam penelitian ini :

Tabel 4. Data Informan

Informan	Jabatan
Lembaga	<ul style="list-style-type: none">- Kepala Badan BAPENDA Kabupaten Bandung- Subbagian Perencanaan dan Pengendalian Oprasional- Bidang Pajak II
Wajib Pajak	<ul style="list-style-type: none">- 2 Masyarakat Kabupaten Bandung

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik mengumpulkan data dengan menggunakan berbagai dokumentasi atau catatan yang ada dan mencatat keadaan konsep penelitian dalam unit Analisa. Data yang dimaksud berupa catatan, buku, surat kabar, majalah, dan arsip pemerintah. Dokumen digunakan untuk menjadikan penelitian ini lebih kredibel dengan data-data pendukung.

1.9.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menyusun data secara sistematis yang ditemukan dengan cara yang terstruktur, lalu menyajikan data, dan menarik sebuah kesimpulan yang dapat di mengerti oleh orang lain. Menurut Bogdan dan Biken dalam (Moleong, 2019) bahwasannya analisis data sebagai upaya untu menyusun, memilah, dan mengelola secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil temuan secara lengkap dan dapat dipahami. Teknis analisis dalam penelitian kualitatif ini dapat dijelaskan ke dalam beberapa tahapan menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2020) ,yaitu :

a. Pengumpulan data

Tahap ini adalah tahap pengumpulan semua data. Melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi di lokasi penelitian. Dalam hal ini penulis langsung terjun ke lapangan untuk mendapatkan data.

b. Reduksi data

Reduksi data dilakukan setelah terkumpulnya data. Dimana pada tahapan ini merangkum atau memilih hal-hal penting dan memfokuskan pada hal-hal yang penting lalu mencari tema dan polanya. Dapat juga disebut tahap ini merupakan suatu proses yang dilakukan untuk menyederhanakan dan pemilihan data-data atau temuan yang diperoleh di lapangan saat melakukan pengumpulan data.

c. Penyajian data

Setelah data direduksi maka data disajikan, pada tahapan ini data disajikan dapat berupa uraian yang singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Pada dasarnya penyajian data ini mendeskripsikan seluruh informasi yang telah terkumpul. Dengan menyajikan data juga memudahkan untuk dapat memahami apa yang terjadi.

d. Verifikasi

Tahap terakhir dalam penelitian kualitatif adalah verifikasi atau menarik kesimpulan, dalam penelitian kualitatif kesimpulan merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.