

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penjelasan penelitian pendahulu yang akan dijabarkan di bawah ini akan dijadikan referensi penulis dalam melakukan penelitian. Tabel dibawah ini akan menjelaskan perbedaan hingga persamaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang penulis lakukan.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan Penelitian
1	Kiki Angreni, Fatmawati, dan Nuryanti Mustari, Universitas Muhammadiyah Makassar (2022)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib pajak Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar	Bahwa kualitas layanan yang diberikan pemberi jasa akan berdampak pada kepuasan masyarakat pengguna jasa (pelanggan),	Perbedaanya yaitu penelitian ini membahas pelayanan yang tidak berbasis digital sedangkan penulis membahas pelayanan berbasis digital, persamaanya yaitu

				<p>sama sama membahas tentang Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib pajak</p>
2	<p>Nurul Citra Noviani, Program Studi Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta (2012)</p>	<p>Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta</p>	<p>Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Kepuasan Pengguna dengan variabel Penggunaan e-Filing.</p>	<p>Perbedaanya yaitu Penelitian ini berasal dari akademi akuntansi, sedangkan penulis berasal dari fakultas ilmu sosial dan politik.. Persamaan dari penelitian ini adalah sama sama membahas tentang konsep pengaruh digitalisasi layanan terhadap kepuasan wajib pajak.</p>
3	<p>Sihar Tambun, dan</p>	<p>Pengaruh kewajiban moral dan digitalisasi</p>	<p>Digitalisasi Layanan Pajak</p>	<p>Perbedaanya yaitu Penelitian ini membahas</p>

<p>Nurul Aulia Ananda. Program Studi Akuntansi Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta (2022)</p>	<p>layanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan nasionalisme sebagai pemoderasi</p>	<p>berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan ini artinya berdasarkan hal tersebut hipotesis dalam penelitian ini diterima.</p>	<p>kewajiban moral terhadap wajib pajak dengan nasionalisme sebagai pemoderasi. sedangkan penulis hanya membahas digitalisasi layanan. Persamaan dari penelitian ini adalah sama sama membahas tentang konsep pengaruh digitalisasi layanan.</p>
<p>4 Rafika Rahayu Pangastuti. Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma (2022)</p>	<p>Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak, Sanksi Pajak, Digitalisasi Pajak Dan Kualitas Sumber Daya Manusia</p>	<p>Digitalisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan adanya pengetahuan wajib pajak dalam</p>	<p>Perbedaannya yaitu Penelitian ini membahas sanksi pajak dan wajib pajak selama covid19, sedangkan penulis hanya membahas digitalisasi layanan</p>

		Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Selama Masa Pandemi Covid – 19	menggunakan teknologi maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi.	Persamaan dari penelitian ini adalah sama sama membahas tentang konsep pengaruh digitalisasi layanan
5	Yosefin, dan Mutiara Anjelika. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Sains Dan Bisnis Atma Luhur (2022)	Pengaruh Digitalisasi Pajak (Electronic System) Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak	Dari kepatuhan Wajib Pajak yang meningkat tajam, secara langsung sangat berpengaruh terhadap hasil kinerja KPP. Hal ini dapat dilihat dari jumlah penerimaan pajak yang terlihat meningkat tajam.	Perbedaanya yaitu Penelitian ini berasal dari fakultas ekonomi dan bisnis, sedangkan penulis berasal dari fakultas ilmu sosial dan politik.. Persamaan dari penelitian ini adalah sama sama membahas tentang konsep pengaruh digitalisasi

1. Perbedaan dan Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Kiki Angreni, Fatmawati, dan Nuryanti Mustari.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kiki Angreni, Fatmawati, dan Nuryanti Mustari yaitu sama sama menggunakan

variabel terikat kepuasan wajib pajak. Selain itu pula, pada penelitian ini juga menggunakan metode penelitian yang sama dengan yang dilakukan oleh Kiki Angreni, Fatmawati, dan Nuryanti Mustari yaitu menggunakan metode kuantitatif.

Sedangkan perbedaan antara keduanya terletak pada variabel bebas yang dilakukan oleh Kiki Angreni, Fatmawati, dan Nuryanti Mustari yaitu menggunakan variabel pelayanan publik sedangkan peneliti menggunakan variabel bebas pelayanan pajak berbasis digital. Serta Kiki Angreni, Fatmawati, dan Nuryanti Mustari melakukan penelitian dengan objek penelitian wajib pajak restoran Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar.

2. Perbedaan dan Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Citra Noviandini

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Citra Noviandini yaitu sama sama menggunakan variabel terikat kepuasan wajib pajak. Selain itu pula, pada penelitian ini juga menggunakan metode penelitian yang sama dengan yang dilakukan oleh Nurul Citra Noviandini yaitu menggunakan metode kuantitatif.

Sedangkan perbedaan antara keduanya terletak pada penambahan variabel bebas yang dilakukan oleh Nurul Citra Noviandini yaitu menambahkan variabel Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan. Serta Nurul Citra Noviandini melakukan penelitian dengan objek penelitian wajib pajak di Yogyakarta pada tahun 2012.

3. Perbedaan dan Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Sihar Tambun, dan Nurul Aulia Ananda.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sihar Tambun, dan Nurul Aulia Ananda yaitu sama sama menggunakan variabel bebas digitalisasi layanan. Selain itu pula, pada penelitian ini juga menggunakan metode penelitian yang sama dengan yang dilakukan oleh Rafika Rahayu Pangastuti yaitu menggunakan metode kuantitatif.

Sedangkan perbedaan antara keduanya terletak pada variabel terikat yang digunakan oleh Rafika Rahayu Pangastuti yaitu menggunakan variabel kepatuhan wajib pajak dengan nasionalisme sebagai pemoderasi.

4. Perbedaan dan Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Rafika Rahayu Pangastuti.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rafika Rahayu Pangastuti yaitu sama sama menggunakan variabel bebas digitalisasi layanan. Selain itu pula, pada penelitian ini juga menggunakan metode penelitian yang sama dengan yang dilakukan oleh Yosefin, dan Mutiara Anjelika yaitu menggunakan metode kuantitatif.

Sedangkan perbedaan antara keduanya terletak pada variabel terikat yang digunakan oleh Rafika Rahayu Pangastuti yaitu menambahkan variabel Kebijakan Insentif Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Sumber Daya Manusia. Serta Rafika Rahayu Pangastuti melakukan penelitian dengan objek penelitian wajib pajak orang pribadi selama masa pandemi.

5. Perbedaan dan Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Yosefin, dan Mutiara Anjelika.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yosefin, dan Mutiara Anjelika yaitu sama sama menggunakan variabel bebas digitalisasi layanan. Selain itu pula, pada penelitian ini juga menggunakan metode penelitian yang sama dengan yang dilakukan oleh Sihar Tambun, dan Nurul Aulia Ananda yaitu menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan perbedaan antara keduanya terletak pada penambahan variabel terikat yang digunakan oleh Yosefin, dan Mutiara Anjelika yaitu menggunakan variabel kepatuhan wajib pajak.

2.2 Kerangka Konsep dan Teori

2.2.1 Pengertian Pelayanan publik

Rahmadana dkk. (2020) mendefinisikan pelayanan publik sebagai penyampaian layanan oleh pemerintah, pihak swasta yang bertindak atas nama pemerintah, atau pihak swasta langsung kepada masyarakat, baik dengan atau tanpa pendanaan. Memberikan kepuasan dan pelayanan yang sesuai dengan preferensi atau pelayanan masyarakat pada umumnya merupakan tujuan pelayanan publik. Pemerintah harus menetapkan pandangannya untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi masyarakat jika ingin mencapai tujuan ini. Kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan demokratis dan memberikan pelayanan

publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah daerah) merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam kondisi demikian tentunya menjadi tugas pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Oleh karena itu, jika pelayanan yang diperlukan ternyata tidak tersedia untuk masyarakat umum atau tidak ditawarkan melalui proses pasar, maka salah satu alasan pentingnya adanya pelayanan pemerintah, termasuk pelayanan publik, adalah karena diperlukan untuk membela kepentingan masyarakat. Komunitas. Dengan munculnya teori-teori atau pandangan-pandangan tentang filsafat negara, peran pemerintah dalam memberikan pelayanan publik semakin meluas. Pertumbuhan tanggung jawab ini hanya untuk kepentingan rakyat. Pemahaman baru tentang sifat pemerintahan telah muncul sebagai akibat dari pertumbuhan yang signifikan dalam fungsi kesejahteraan akhir-akhir ini. Gagasan ini menantang gagasan pemerintah sebagai kekuatan dengan menempatkannya dalam hubungan yang lebih dekat dan kooperatif dengan warga negara biasa.

Berkaitan dengan layanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat, menurut thoha Widodo (2001), dalam Tesis Irsan, (2012). pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut:

- 1) Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.

2) Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

3) Kejelasan dan kepastian (transparan) mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

a) prosedur/tata cara pelayanan.

b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.

c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

d) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya,

e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

4) Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan satuan kata/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5) Efisiensi mengandung arti:

a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.

b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya

kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6) Ketepatan, waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

7) Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.

8) Adaptif, cepat menyelesaikan terhadap apa yang terjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Pedoman berikut harus diperhatikan saat mengelola layanan dan perizinan pemerintah:

a. Empati pelanggan. Karyawan yang menangani masalah perizinan untuk organisasi yang menawarkan layanan perizinan harus memiliki empati terhadap masyarakat yang mereka layani.

b. Kendala prosedural. Ide one-stop shop dapat digunakan jika prosedur dirancang sesingkat mungkin.

c. Kejelasan protokol layanan. Masyarakat pengguna layanan harus diinformasikan dan diberikan akses terhadap metode layanan dasar.

d. Kurangi jumlah servis yang dibutuhkan. Jumlah persyaratan untuk menyediakan layanan hanya boleh sebanyak yang benar-benar penting.

e. Otoritas dibuat jelas. Dengan membuat bagan perincian tugas dan wewenang, dimungkinkan untuk menetapkan wewenang anggota staf yang memberikan layanan kepada masyarakat umum se jelas mungkin.

- f. Pengungkapan biaya. Biaya layanan harus terbuka dan seminimal mungkin.
- g. Kejelasan tentang kerangka waktu dan lamanya layanan. Jadwal dan lamanya layanan juga harus transparan sehingga masyarakat mendapat informasi dan tidak khawatir.
- h. Hak dan kewajiban penyedia dan klien dibuat jelas. Penting untuk secara eksplisit mendefinisikan hak dan kewajiban penyedia layanan dan klien, serta memasukkan klausul hukuman dan kompensasi.
- i. Seberapa baik keluhan ditangani. Sejauh mungkin, pelayanan yang baik harus menghindari keluhan.

Menurut Tjiptono (2014:282), terdapat lima unsur utama atau penentu kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Tangible yaitu berupa atribut fisik, alat, dan komponen lain yang mudah diamati yang dapat dinilai berkualitas tinggi.
2. Empati, atau kesediaan anggota staf untuk membangun koneksi, komunikasi yang efektif, memberikan perhatian penuh kepada pelanggan individu, dan pemahaman akan kebutuhan mereka.
3. Tanggapan, atau kesiapan dan kapasitas staf untuk menawarkan layanan yang cepat dan efektif. Kesediaan dan keramahan personel untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.
4. Keandalan adalah kemampuan untuk mengirimkan barang dan jasa secara tepat waktu, akurat, andal, dan memuaskan.

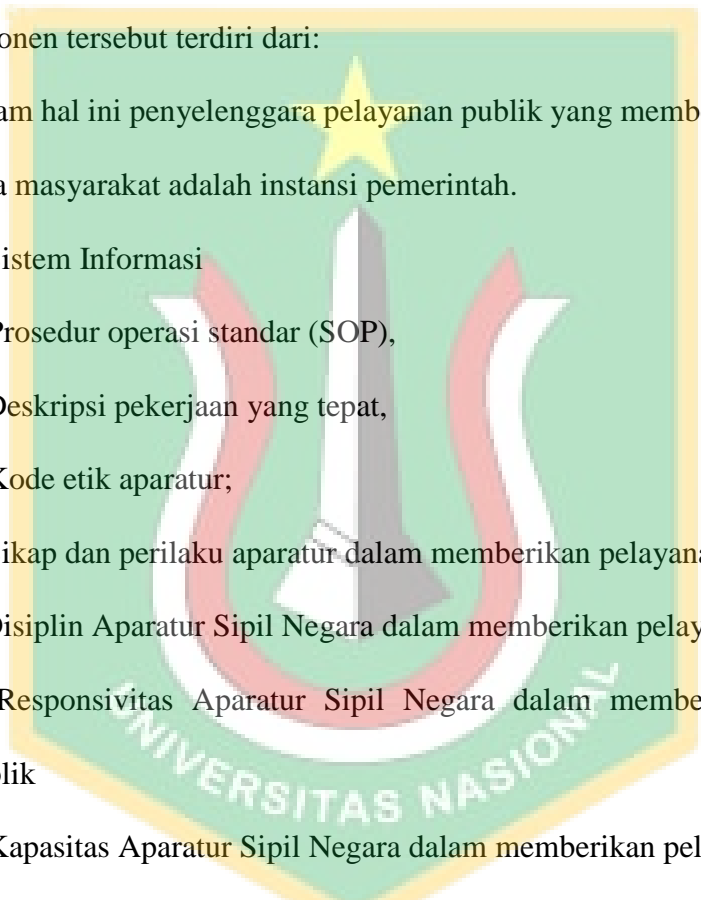
5. Jaminan, yang meliputi keahlian, kesopanan, dan integritas staf tentang janji yang diberikan, bebas dari risiko atau ketidakpastian.

2.2.2 Unsur unsur pelayanan publik

Menurut Purwanto, Tyastianti, Taufiq, dan Novianto, ada tiga komponen krusial yang mendukung jalannya penyelenggaraan pelayanan publik (2017).

Komponen tersebut terdiri dari:

1. Dalam hal ini penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah instansi pemerintah.

- 
- The logo of Universitas Nasional is a shield-shaped emblem. It features a central white torch with a yellow flame, set against a green background. The shield is bordered by a yellow outline. At the bottom of the shield, the words "UNIVERSITAS NASIONAL" are written in white capital letters. The logo is semi-transparent and overlaid on the list of elements.
- a. Sistem Informasi
 - b. Prosedur operasi standar (SOP),
 - c. Deskripsi pekerjaan yang tepat,
 - d. Kode etik aparatur;
 - e. Sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan publik;
 - f. Disiplin Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan publik
 - g. Responsivitas Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan publik
 - h. Kapasitas Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan publik
 - i. Kebijakan Pembinaan Aparatur Sipil Negara, yang berupaya untuk meningkatkan profesionalisme Aparatur Sipil Negara dan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada penerima pelayanan publik.
 - j. Menerima kritik publik
 - k. Prasarana dan sarana yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dalam keadaan yang sebaik-baiknya agar dapat memberikan

kenyamanan bagi yang menerimanya (seperti kebersihan, kesederhanaan, kelayakan, dan kemanfaatan), serta tersedianya sarana pengaduan masyarakat (Hamim, Vianda, Pitaloka, 2020; Palangda dan Dame, 2020; Hardiansyah, 2018).

1. Penerima layanan (pelanggan), yaitu individu, kelompok, atau organisasi yang berkepentingan yang sangat beragam dalam hal posisi sosial ekonomi, tingkat pendidikan, dan pola perilaku (Hamim, Vianda, Pitaloka, 2020; Palangda dan Dame, 2020; Hardiansyah, 2018).

2. Tingkat kepuasan yang diungkapkan atau diterima oleh pengguna jasa (pelanggan). Premis dasar Aparatur Sipil Negara dalam bekerja harus mengutamakan kebutuhan masyarakat (Palangda dan Dame, 2020; Hardiansyah, 2018; Nuriyanto, 2014; Ancok, Hendrojuwono, Hartanto, 2014)

2.2.3 Inovasi pelayanan publik

Menurut Rogers (dalam Rina 2013) inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Inovasi menurut Asian Development Bank adalah sesuatu yang baru, dapat diimplementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas; ini adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat. Sedangkan inovasi dalam Permenpan dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik serta Kebutuhan Inovasi LAN adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada.

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan Pelayanan sesuai perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yg bersifat kontekstual.

Inovasi adalah pengembangan dan penggunaan sumber daya atau produk yang ada untuk memberikan nilai yang lebih signifikan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Bicara tentang pelayanan publik Di Indonesia, di mana keadaan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin canggih dan persaingan global semakin ketat dan terbuka, inovasi saat ini menjadi isu krusial dalam penyampaian layanan publik. Gagasan pelayanan, yang merupakan praktik pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain, merupakan salah satu yang menembus semua komponen kelembagaan. Ini telah berkembang lebih umum dalam pengaturan organisasi pemerintah maupun perusahaan swasta (Sinambela, dalam Prawira, 2013).

Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis dan menarik untuk dikaji karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung statis, sedangkan implikasinya seperti diketahui sangat luas karena mencakup seluruh ruang-ruang ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain (Mahsyar, 2011). Karakteristik sistem pelayanan di sektor publik yang statis dan kaku harus dapat disalurkan melalui dogma budaya inovasi.

Budaya inovasi ini harus dikembangkan dan dipertahankan agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal dari pemerintah kepada masyarakatnya. Ini adalah hasil dari dinamika eksternal dan tuntutan perubahan masyarakat yang lebih sadar akan kemajuan teknis yang membutuhkan efisiensi dan efektivitas dalam kehidupan dan yang mengarah pada pemahaman yang lebih baik tentang hak-hak dasar masyarakat sebagai warga negara dan sebagai pengguna layanan.

Setidaknya ada tiga isu yang menghambat pembangunan Indonesia. Yang pertama adalah birokrasi, yang masih membengkak, lesu, dan tidak mampu memberikan layanan terbaik kepada publik dan investor. Yang kedua tentang korupsi, dimana masih banyak pejabat publik yang mengelola uang negara secara tidak wajar. Ketiga; berkaitan dengan masalah dengan infrastruktur yang tidak memadai dan kurangnya dana publik untuk pengembangan dan pemeliharannya. Program percepatan reformasi birokrasi diperlukan untuk membangun birokrasi yang bersih dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta mampu melayani konstituennya dan menjalankan kewajibannya.

Indikator kinerja pemerintah yang paling nyata adalah pelayanan publik. Berdasarkan pelayanan yang mereka dapatkan, masyarakat dapat menilai kinerja pemerintah. Karena itu, standar pelayanan publik harus segera dinaikkan di semua kementerian dan organisasi. Pelayanan prima didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sebagai cepat, sederhana, pasti, terjangkau, dan akuntabel. Masyarakat diajak untuk berpartisipasi dalam menyusun kebijakan, membuat standar pelayanan, melakukan survei kepuasan pelayanan publik, serta menyampaikan keluhan, keluhan, dan ungkapan terima

kasih dalam rangka peningkatan pelayanan. Keterlibatan dan partisipasi masyarakat akan membantu dalam meningkatkan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Misalnya, temuan dari survei kepuasan pelayanan publik akan memungkinkan peneliti untuk mempelajari lebih lanjut tentang perspektif dari mana pelayanan diterima dengan ketidakpuasan. KemenPAN RB telah menetapkan kebijakan yang mencanangkan tahun 2014 sebagai tahun inovasi pelayanan publik guna mendorong kemajuan pelayanan publik. Semua organisasi pemerintah, baik pusat maupun daerah, harus mampu memberikan konsep atau solusi yang orisinal terhadap prinsip/prosedur pelayanan publik. KemenPAN RB menghimpun dan mengevaluasi inovasi yang telah diterapkan di berbagai organisasi di seluruh Indonesia. Agar BPS dapat terus bersaing dengan instansi lain secara sehat, kami berharap kualitas dan daya cipta pelayanan publiknya terus meningkat.

2.2.4 Manajemen pelayanan publik

Manajemen pelayanan publik dapat dilihat sebagai proses menggabungkan ilmu dan seni untuk merencanakan, melaksanakan rencana, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan operasi pelayanan untuk mencapai tujuan pelayanan. Bersama dengan konsep pelayanan, publik, dan pelayanan publik (Ratminto et al). Untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan, manajemen pelayanan publik adalah proses perencanaan, pelaksanaan, dan mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengelolaan pelayanan publik berada di bawah kewenangan pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Kebutuhan akan tanggung jawab pelayanan publik dan peningkatan kinerja manajemen pelayanan publik juga semakin kuat dan terbuka pada periode desentralisasi dan penguatan demokratisasi saat ini. Pada titik ini, pemerintah daerah, terutama para pemimpin daerahnya, dinilai dari seberapa baik mereka mengelola sektor publik. Ketidakpuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik semakin banyak disuarakan oleh masyarakat secara terbuka dalam beberapa kesempatan. Masyarakat meminta terselenggaranya pengelolaan pelayanan publik yang terbuka, akuntabel, dan partisipatif, serta pengelolaan pelayanan yang lebih tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Tujuan pelayanan publik, secara teori adalah untuk memuaskan masyarakat umum. Untuk mendapatkan kepuasan seperti itu, layanan harus berkualitas tinggi.

Inti dari setiap administrasi adalah manajemen. Karena manajemen bertanggung jawab untuk mengelola sebagian besar hal. Ratminto mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang dilakukan oleh satu orang atau lebih untuk mengkoordinasikan berbagai kegiatan lain untuk mencapai hasil yang tidak dapat dicapai jika satu individu bertindak sendiri, berbeda dengan definisi manajemen yang dikemukakan oleh para ahli, antara lain yang dikemukakan oleh Gibson, Donnelly, dan Ivancevich dalam buku Ratminto. Proses menggunakan ilmu dan seni untuk merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan operasi layanan untuk memenuhi tujuan layanan yang tegas dan ramah pelanggan, menghasilkan

interaksi yang unik, dan mengatur kualitas pelanggan dapat dianggap sebagai manajemen layanan.

Administrasi organisasi pemerintah sering dikaitkan dengan manajemen publik. Perencanaan, pengorganisasian, dan pengaturan adalah semua tugas manajemen, sementara juga mempertimbangkan sumber daya manusia, keuangan fisik, informasi, dan politik. Manajemen adalah studi interdisipliner tentang ciri-ciri umum organisasi (Safroni, Ladzi: 2012). Untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan, manajemen pelayanan publik juga dapat dilihat sebagai proses perencanaan, pelaksanaan, pengarahan, dan pengkoordinasian penyelesaian penyelenggaraan pelayanan publik. Secara alamiah, pelayanan yang berkualitas akan dipengaruhi oleh dan disediakan oleh manajemen pelayanan publik yang efektif; di sisi lain, besarnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan dipengaruhi oleh pelayanan publik yang kurang baik.

Dengan demikian, tujuan utama dari manajemen pelayanan publik adalah penyediaan layanan itu sendiri. Oleh karena itu, manajemen pelayanan publik adalah manajemen proses, khususnya sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses penyelenggaraan pelayanan agar mekanisme kegiatan pelayanan berjalan dengan tertib, lancar, berorientasi pada tujuan, dan memuaskan bagi masyarakat. mereka yang dilayani. Kesan kinerja birokrasi hampir pasti akan berkembang ketika menggunakan pelayanan publik. karena birokrasi dan kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan. Dalam aspek ini efektivitas birokrasi sangat erat

kaitannya dengan persoalan buruknya kualitas pelayanan aparatur (Rinaldi, Runi: 2012)

2.2.5 Pengertian Pajak

Pajak sangat penting bagi pembangunan negara Indonesia karena merupakan sumber utama pendanaan pemerintah. Pemerintah juga harus hati-hati menangani penerimaan negara (Sudirman et al., 2020). Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah pembayaran wajib kepada negara yang diwajibkan kepada orang atau badan dan bersifat memaksa menurut undang-undang. Mereka tidak langsung digaji dan digunakan untuk kebutuhan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sebaliknya, Soemitro mengklaim bahwa pajak dalam buku Mardiasmo Perpajakan (2016:3) adalah pembayaran rakyat ke kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) tanpa adanya timbal balik (*kontra prestasi*) yang dapat ditunjukkan secara langsung dan digunakan untuk membayar biaya publik. Menurut Mardiasmo (2016: 4) fungsi pajak ada dua yaitu

1) fungsi anggaran (*budgetair*), pajak merupakan sumber pendapatan yang digunakan pemerintah untuk membiayai seluruh pengeluarannya;

2) fungsi mengatur (*regulerend*), pajak digunakan sebagai alat dalam melaksanakan kebijaksanaan pemerintah baik dibidang sosial maupun ekonomi.

Pajak dikenakan sesuai dengan undang-undang untuk menutupi seluruh biaya produksi barang dan jasa dan memajukan kesejahteraan umum. Penghindaran pajak, penolakan, atau kegagalan membayar pajak sering kali dilarang. Pajak dapat bersifat langsung atau tidak langsung dan dapat dibayarkan dalam bentuk uang tunai atau dalam bentuk barang yang nilainya sama. Sebuah komunitas membayar pajak kepada negara tanpa mengharapkan imbalan apa pun, menurut beberapa uraian yang diberikan di atas. Kebutuhan negara dan kesejahteraan masyarakat juga dapat ditunjang melalui pajak yang dikenakan secara paksa.

2.2.6 Pengertian Pelayanan Pajak Berbasis Digital

Semua wajib pajak Indonesia menerima akses yang konsisten ke pelaporan pajak digital pada tahun 2015. Skema reformasi pelaporan digitalisasi pajak telah melihat reaksi yang menguntungkan secara umum dari tahun 2015 hingga 2019. Pengembangan pelaporan pajak online yang sedang berlangsung memfasilitasi evaluasi dan pengawasan wajib pajak oleh Badan Pendapatan Daerah. Oleh karena itu diharapkan tercapainya rem Perpajakan dapat memenuhi tujuan perpajakan yang telah ditetapkan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia. Peneliti memutuskan untuk menyelidiki fenomena digitalisasi bidang perpajakan di Indonesia dengan meneliti data yang tercatat di Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak untuk penelitian selanjutnya memanfaatkan domain MEA setelah melihat kesadaran wajib pajak untuk melaporkan pajak secara online. Fokus yang ditelaah oleh peneliti dari data yang tersaji adalah pemenuhan laporan perpajakan sesuai

dengan ketentuan yang sudah ditentukan oleh Dirjen Pajak, yang pelaporannya menggunakan pelaporan pajak online. Penerapan digitalisasi laporan pajak ini akan menunjukkan tingkat pemahaman dan kesesuaian pencapaian selfassessment report yang dibuat oleh wajib pajak sesuai dengan waktu yang ditentukan. Peneliti menelaah efektifitas pelaporan pajak online dengan mengukurnya menggunakan kerangka COBIT 5.0 pada domain MEA (*Monitor, Evaluate, Assess*). Dikarenakan pada hasil implementasi dari pelaporan digital pajak dapat menggambarkan: tanggung jawab pemangku kepentingan tertinggi, kesesuaian dengan aturan dan peraturan perusahaan yang berlaku, dan kebutuhan dari pihak eksternal perusahaan terpenuhi. Berdasarkan yang berjalan saat ini perlu ditelaah efektifitas pelaporan pajak online di Indonesia, yang kesesuaiannya diukur dengan menggunakan Cobit 5.0 domain MEA (*Monitor, Evaluate, Assess*) untuk dilihat korelasinya berdasarkan data publikasi yang sudah direlease oleh Dirjen Pajak. Kemudian, menilainya berdasarkan poin – poin yang sudah ditetapkan dalam Cobit 5.0 domain MEA (*Monitor, Evaluate, Assess*)

Pelayanan pajak berbasis digital menurut Pujiani (2013) merupakan modernisasi perpajakan yang menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak. Pelayanan pajak berbasis digital ini direncanakan untuk memodernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi, sehingga memudahkan wajib pajak untuk melaporkan pajaknya. Pelayanan pajak berbasis digital ini meliputi pendaftaran online, laporan pajak online, dan pembayaran pajak online. Hal ini dilakukan untuk memastikan semua prosedur kerja dan pelayanan perpajakan berjalan lancar

dan selesai dengan cepat dan benar. Penggunaan sistem elektronik memudahkan Wajib Pajak untuk menyelesaikan tugas-tugas terkait perpajakan tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak karena dapat diselesaikan dari mana saja dan secara online. Santoso dalam Fatmala (2013) menyatakan bahwa: “pelayanan pajak berbasis digital merupakan salah satu metode pelaporan pajak secara online (selaras) dengan satu obyek pajak satu dengan yang lain, dan secara terintegrasi dalam database kantor perpajakan.” Hal ini dapat menjelaskan bahwa penerapan Pelayanan pajak berbasis digital adalah penerapan sistem elektronik yang memberikan informasi perpajakan setiap Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari program modernisasi administrasi perpajakan. Menurut Santoso dalam Fatmala (2013), e-system meliputi e- Registration, e-SPT, eFiling dan e-Payment merupakan salah satu bagian dari proses modernisasi administrasi perpajakan, dengan maksud agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga dapat dilaksanakan dengan mudah. Dengan kemudahan memenuhi kewajiban diharapkan dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak.

Untuk meningkatkan pelayanan perpajakan, permudah wajib pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) dan mendapatkan informasi tentang kewajiban perpajakannya dan cara membayar pajak daerah. Dengan demikian seluruh wajib pajak diinformasikan bahwa Badan Retribusi dan Pajak Daerah (BPRD) Provinsi DKI Jakarta telah memiliki sistem aplikasi perpajakan dan sistem aplikasi perpajakan online yang keduanya dapat diakses melalui website <https://pajakonline.jakarta.go.id>. “Mobile” Online yang

dapat diperoleh dengan menggunakan istilah “Pajak Online Jakarta” pada perangkat komunikasi yang menjalankan Android melalui aplikasi “Play Store” atau perangkat komunikasi yang menjalankan iOS melalui “App Store”. Edi Sumantri Kepala Badan Perpajakan dan Retribusi Daerah (BPRD) Provinsi DKI Jakarta sangat mengharapkan kepedulian semua pihak atas pengumuman yang dilakukan di nomor 930/-1.721 tanggal 13 Maret 2018 bagi wajib pajak DKI Jakarta terkait penggunaan pajak daerah. Sistem aplikasi Pajak online.

Menurut Pujiani (2013) Konsep *e-system* perpajakan adalah sebagai berikut:

a. Pendaftaran secara online.

Pendaftaran secara online merupakan suatu sistem pendaftaran, dan aktivasi wajib pajak dengan nomor pokok wajib pajak (NPWP) secara online. Sistem ini terbagi dua bagian, yaitu sistem yang dipergunakan oleh wajib pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran Wajib pajak secara online dan sistem yang dipergunakan oleh Petugas Pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak. Pendaftaran secara online dalam penelitian ini merupakan indikator dari variabel bebas.

b. Pelaporan Pajak Secara Online.

Pelaporan pajak secara online merupakan sistem untuk menyampaikan pelaporan setoran masa pajak daerah dan Pembayaran SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah) / STPD (Surat Tagihan Pajak Daerah) dengan fasilitas kode bayar secara online melalui internet. Pelaporan Pajak Secara Online dalam penelitian ini merupakan indikator dari variabel bebas.

c. Pembayaran Pajak Secara Online.

Pembayaran pajak secara online cara untuk melakukan pembayaran pajak secara online. Pembayaran pajak secara online menggantikan sistem pembayaran manual yang menggunakan surat setoran pajak (SSP). Pembayaran pajak secara online merupakan pembaharuan sistem perpajakan menggunakan kode *billing* yang secara elektronik dapat melakukan pembayaran pajak. Kode *Billing* itu sendiri merupakan kode identifikasi atas suatu jenis transaksi pajak yang akan dilakukan oleh wajib Pajak. Sistem *billing* ini menerbitkan sebuah kode *billing* yang dapat digunakan secara elektronik untuk melakukan pembayaran atau penyetoran penerimaan negara, dengan tidak harus menggunakan surat setoran pajak (SSP), surat setoran bukan pajak (SSBP), dan surat setoran pengembalian belanja (SSPB) manual, pembayaran pajak secara online dalam penelitian ini merupakan indikator dari variabel bebas.

2.2.7 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Kotler dan Keller (2012) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Menurut Mohammed dkk (2012) Kepuasan wajib pajak adalah suatu kewajiban bagi pegawai pajak untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan wajib pajak dengan tetap mengacu pada standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam konstitusi, aturan, dan bahkan peraturan. Besarnya kepatuhan wajib pajak untuk

membayar pajak akan berubah tergantung seberapa senang wajib pajak terhadap pelayanan yang ditawarkan. Dalam pendekatan ini, pendapatan berbasis pajak negara dapat dinaikkan lebih jauh lagi (Indra Pahala et al, 2013). Selain itu, wajib pajak akan sangat senang atau puas jika kinerja melebihi harapan. Kualitas, layanan, dan nilai dapat menyebabkan pembayar pajak puas. Menurut Nashar (2020), membandingkan harapan dan kebutuhan serta apakah layanan sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak, tingkat kepuasan umum, dan faktor terkait layanan lainnya semuanya berkontribusi terhadap kepuasan wajib pajak.

Kepuasan pengguna (user satisfaction) berasal dari Bahasa Latin “satis” yang memiliki arti cukup baik dan facio yang memiliki arti melakukan atau membuat, sehingga secara etimologi kata kepuasan (satisfaction) memiliki definisi “upaya pemenuhan sesuatu”. Kepuasan memiliki 3 (tiga) komponen utama. Komponen utama tersebut adalah kepuasan pelanggan merupakan respon (emotional atau kognitif), respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi produk, pengalaman dalam menggunakan dan seterusnya), respon terjadi pada waktu tertentu (setelah menggunakan, setelah pemilihan, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain). Salah satu teori yang digunakan untuk menilai kepuasan pengguna teknologi informasi adalah Technology Acceptance Model (TAM). TAM adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna. Jika pengguna merasa puas akan kinerja sistem e-filing mereka akan secara terus-menerus menggunakannya untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. DJP

mengharapkan dengan adanya sistem e-filing, dapat meningkatkan kinerja pelaporan pajak pada setiap Wajib Pajak (Laihad, 2013).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pemerintah telah menetapkan unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan yang mudah, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas yang melayani, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan yang diberikan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan status masyarakat yang dilayani.

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam membrikan pelayanan kepada masyakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.

11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Menurut Mohamed dkk (2012) mengemukakan bahwa terdapat 4 indikator untuk mengukur kepuasan pengguna (user) yaitu :

- a. *Content* adalah terdiri dari informasi yang dibuat oleh sistem serta fungsionalitas dan modul yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna sistem. Dimensi konten mengukur seberapa baik sistem memenuhi permintaan

pengguna akan informasi. Tingkat kepuasan pengguna meningkat seiring dengan semakin lengkapnya modul dan sistem informasi.

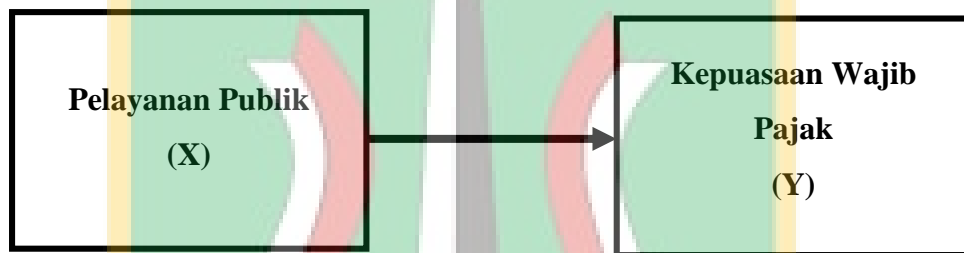
- b. *Accuracy* data diukur dari segi kepuasan pengguna saat masukan diterima dan diolah menjadi informasi. Keakuratan sistem ditentukan dengan mengamati seberapa sering menghasilkan keluaran yang salah setelah memproses input pengguna, selain seberapa sering terjadi kesalahan pemrosesan data.
- c. *Easy of use* adalah kepuasan pengguna dari sisi kemudahan. Dimensi kemudahan penggunaan mengukur seberapa nyaman atau ramah pengguna sistem untuk beroperasi, termasuk seberapa mudah memasukkan data, memproses data, dan menemukan informasi yang Anda butuhkan.
- d. *Timeliness* adalah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu. Dimensi Timeliness menilai seberapa cepat sistem menyajikan atau menyediakan fakta dan informasi yang dibutuhkan pengguna. Ini mengukur kepuasan pengguna dalam hal ini. Sistem tepat waktu termasuk dalam kategori sistem waktu nyata, yang berarti bahwa semua input dan permintaan pengguna ditangani secara instan, dan hasilnya ditampilkan tanpa banyak penundaan.

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka menurut pendapat Sugiyono (2017: 60) adalah representasi konseptual tentang bagaimana teori menghubungkan banyak elemen yang telah diakui sebagai isu yang signifikan. di mana pertanyaan penelitian memberikan dasar untuk kerangka kerja. Kerangka berpikir itu menjelaskan grup, topik, atau mengilustrasikan hubungan antara beberapa konsep.

Kerangka berpikir merupakan model gambar berbentuk rancangan mengenai hubungan antara variabel satu dengan beragam faktor lainnya. Dalam penelitian ini peneliti memakai variabel pelayanan pajak berbasis digital sebagai (X) dan variabel kepuasan wajib pajak sebagai (Y). Penyusunan kerangka berpikir disusun sebagai landasan penelitian untuk menentukan hipotesis yaitu hubungan antara variabel terikat serta variabel bebas dalam penelitian, serta disertai keterkaitan teori yang membantu penulis.

Pada gambar 2.1 akan menjelaskan gambaran kerangka berpikir dalam penelitian penulis



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dapat menjabarkan pernyataan jawaban sementara yang masih perlu dibuktikan kebenarannya oleh penulis. Oleh karena itu peneliti mengambil hipotesis (jawaban sementara) yaitu :

1) H_a : “Terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Pajak Berbasis Digital Terhadap Kepuasan Wajib Pajak BPHTB pada Kantor Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Cilandak Jakarta Selatan.”

2) H_0 : “Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Pajak Berbasis Digital Terhadap Kepuasan Wajib Pajak BPHTB pada Kantor Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Cilandak Jakarta Selatan.”