

TINJAUAN YURIDIS MENGENAI TUGAS DAN KEWAJIBAN PELAYANAN PUBLIK TENTANG KEWAJIBAN PAJAK DITINJAU DARI HUKUM ADMINSISTRASI NEGARA

¹⁾Libna, ²⁾Abdul Gani, ³⁾Junindra Martua

Fakultas Hukum Universitas Asahan, Jl. Jend. Ahmad Yani Kisaran
Sumatera Utara

Email : ²⁾ganiabdulshmh@gmail.com
³⁾junindramartua@gmail.com

ABSTRACT

Pelayanan publik pada dasarnya memiliki tujuan untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagaimana yang tercantum di dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administrative. Aparat pemerintah selaku abdi masyarakat mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, untuk terciptanya hubungan yang baik antara aparat pemerintahan dan masyarakat, maka dibutuhkan kerjasama yang baik pula diantara keduanya. Berdasarkan hal tersebut, maka permasalahan yang akan diteliti adalah: 1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik terhadap wajib pajak menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Bagaimana kendala dan upaya yang dapat dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik terhadap wajib pajak. Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yuridis dan spesifikasi yang digunakan dalam penelitian ini bersifat penelitian deskriptif analitis. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa untuk mencapai dan menciptakan masyarakat yang sejahtera, dibutuhkan pembiayaan yang cukup besar. Demi berhasilnya usaha ini, negara mencari pembiayaannya dengan cara menarik pajak. Penarikan atau pemungutan pajak adalah suatu fungsi yang harus dilaksanakan oleh negara sebagai suatu fungsi esensial. Pajak sudah merupakan suatu *conditio sine qua non* (syarat mutlak) bagi penambahan keuangan negara di beberapa negara yang sudah maju.

Kata Kunci : *Tinjauan Yuridis, Kewajiban Pelayanan Publik, Kewajiban Pajak*

1. PENDAHULUAN

Tuntutan masyarakat terhadap perbaikan sistem pelayanan publik masih menjadi wacana hingga saat ini. Telah diketahui bersama bahwa Indonesia merupakan sebuah negara berkembang yang memiliki kekayaan sumber daya alam yang berlimpah. Sehingga potensi untuk menjadi negara maju dinilai cukup baik. Namun, Indonesia pada saat ini belum mampu memberikan kesejahteraan terhadap masyarakatnya. Masyarakat menilai bahwa

pelayanan publik merupakan salah satu indikator yang belum sesuai dengan semestinya. Sehingga dapat kita lihat masih banyak tuntutan-tuntutan masyarakat kepada pemerintah terkait dengan kinerja birokrasi pelayanan publik.

Berlakunya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik diharapkan memberikan dampak yang nyata bagi pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia. Aparatur negara sebagai pelaksana pelayanan publik diharapkan

melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pelaksanaan pelayanan publik dituntut untuk peka (*responsiveness*) terkait dengan harapan, aspirasi dan kebutuhan pengguna pelayanan publik tersebut.

Menurut Inu Kencana, pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kepmenpan Nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2003 merumuskan bahwa : "Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan perundang-undangan".

Pelayanan publik pada dasarnya memiliki tujuan untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagaimana yang tercantum di dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif¹.

Aparat pemerintah selaku abdi masyarakat mempunyai kewajiban untuk memeberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, untuk terciptanya hubungan yang baik antara aparat pemerintahan dan masyarakat, maka dibutuhkan kerjasama yang baik pula diantara keduanya.

Dengan demikian apabila pelayanan dapat berjalan dengan baik dan lancar, maka masyarakat akan berpandangan dan puas terhadap tugas dari para aparat pemerintahan. Sebab dengan pelayanan yang efektif dan efisien maka akan berdampak kepada kepuasan dari pelanggan yang menggunakan jasa instansi tersebut, sehingga kinerja dari aparat atau pegawai dapat dinilai positif oleh masyarakat, dan selanjutnya masyarakat akan merasa senang apabila berurusan dengan instansi tersebut, baik dalam pelayanan apapun, karena mereka merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak instansi pelayanan publik tersebut.

Oliver mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media.

Permasalahan terkait dengan pelayanan publik pada dasarnya dapat dibagi ke dalam 3 aspek, yaitu aspek penyelenggara, aspek sumber daya manusia dan aspek kelembagaan. Ditinjau dari aspek penyelenggara, kelemahan dari pelayanan publik di Indonesia diantaranya adalah:

- a. Kurang *responsive*. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsure pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi, respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat sering kali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- b. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya di

¹ UU No. 25 Tahun 2009, Penjelasan Pasal Alinea ke-1

- sampaikan kepada masyarakat, lambat penyampaiannya, atau bahkan tidak sampai sama sekali kepada masyarakat.
- c. Kurang *accessible*. Berbagai unit pelaksana pelayanan tertelak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan.
 - d. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan tumpang kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
 - e. Terlalu birokratis. Pelayanan, khususnya pelayanan perijinan, pada umumnya di lakukan dengan melalui proses yang terdiri dari beberapa meja yang harus di lalui, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
 - f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang peduli terhadap keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan diberikan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu kewaktu.

Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utama pelayanan publik oleh pemerintah adalah tentang kurangnya profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Dan salah satu unsur utama yang sangat perlu dipertimbangkan untuk perbaikan/peningkatan mutu pelayanan publik adalah masalah sistem remunersi (penggajian) yang sesuai bagi birokrat dapat dikurangi, atau dibersihkan. Disamping itu, motivasi dalam pelaksanaan tugas dinilai masih kurang, sehingga hal tersebut memerlukan perbaikan demi menciptakan sumber daya manusia yang profesional dan bermartabat.

Kelemahan utama kelembagaan birokrasi pemerintah terletak pada desain

organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat yang efisien dan optimal, tetapi justru hirarkis, sehingga membuat pelayanan menjadi berbeli-belit (birokratis) dan tidak terkoordinasi dengan baik. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat dominan dilakukan oleh pemerintah, sehingga pelayanan publik menjadi tidak efisien. Sebaiknya, kedua fungsi tersebut dibagi secara seimbang antara pemerintah dan masyarakat, yaitu pemerintah sebagai pemegang fungsi pengaturan, sedangkan dalam hal-hal tertentu yang memungkinkan, masyarakat dilibatkan dalam fungsi penyelenggaraan, misalnya perencanaan dan pembangunan.

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah mengenai pelaksanaan pajak oleh wajib pajak. Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra Prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 2 mendefinisikan Wajib Pajak adalah Orang Pribadi atau Badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan pengertian diatas, pajak memiliki peranan yang sangat penting untuk menunjang kelancaran pelayanan publik di Indonesia. Dapat dikatakan bahwa pajak menjadi salah satu sumber pendanaan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Rendahnya kualitas pelayanan publik dapat menyebabkan wajib pajak merasa enggan dan tidak berkeinginan untuk membayar pajak. Oleh karena itu, pelayanan wajib pajak harus dilakukan dengan baik dan sesuai Undang-undang yang berlaku. Efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan pajak dapat memberikan

semangat bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak².

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang mempunyai dua fungsi, yaitu :

1. Fungsi anggaran (budgetair) sebagai sumber dana bagi pemerintah, untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
2. Fungsi mengatur (regulerend) sebagai alat pengatur atau melaksanakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi.

Disamping kualitas pelayanan, kesuksesan pelaksanaan pajak dipengaruhi oleh kesadaran dari pihak wajib pajak yang bersangkutan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Tryana A.M, menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan dan sanksi pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pajak sangat penting bagi pembangunan negara Indonesia karena pajak memberikan kontribusi terbesar bagi pemasukan negara.

Di dalam negeri rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti karena masih kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya pajak. Salah satu alternatif perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan perpajakan adalah dengan memperbaiki sistem pelayanan pajak. Sistem pelayanan pajak yang dilakukan harus dilakukan sesuai dengan ketentuan pemerintah yang berlaku tentang pelayanan publik.

Kerumitan birokrasi pelayanan pajak akhir-akhir ini menjadi salah satu penyebab wajib pajak untuk tidak membayar pajak. Pelayanan dengan memerlukan waktu yang banyak, pelaksanaan pelayanan yang rumit dan

pelaksana pelayanan yang kurang profesional menjadi hambatan bagi wajib pajak untuk membayar pajak.

2. PERUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah yang diangkat dalam tulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik terhadap wajib pajak menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Bagaimana Kendala dan Upaya yang dapat dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik terhadap wajib pajak.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif analitis yaitu mendeskripsikan, menggambarkan, menelaah dan menjelaskan secara analitis permasalahan yang dikemukakan. Penelitian ini dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan. Materi Penelitian diperoleh melalui pendekatan yuridis normatif yaitu pendekatan hukum dengan melihat peraturan-peraturan, baik hukum primer maupun hukum sekunder atau pendekatan terhadap masalah dengan cara melihat dari segi peraturan perundang-undangan yang berlaku, literatur, karya ilmiah dan pendapat para ahli dan lain sebagainya. Soerjono Soekanto (1995: 13) mengatakan bahwa penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka. Penelitian hukum normatif mencakup penelitian terhadap sistematika hukum, penelitian terhadap taraf sinkronisasi vertikal dan horizontal, perbandingan hukum dan sejarah hukum.

4. PEMBAHASAN

Memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak dan masyarakat tentu menjadi prioritas DJP. Sistem perpajakan di

²Tryana, A.M. 2013. *Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kabupaten Minahasa Selatan*, Universitas Sam Ratulangi Manado.

Indonesia yang masih menganut sistem '*self assessment*', dalam artian wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung kewajiban pajak, membayar pajak terutang, dan melaporkan kewajiban pajaknya sendiri, menyebabkan wajib pajak akan sangat memerlukan informasi dan bimbingan dari petugas pajak dalam hal pemenuhan kewajiban pajak mereka. Wajib pajak tentu mengharapkan petugas pajak dapat memberikan pelayanan prima dari mulai memberikan informasi cara menghitung pajak, cara dan tempat membayar pajak, dan bagaimana surat pemberitahuan (SPT) dapat dilaporkan. Tidak hanya itu, wajib pajak juga mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, tidak berbelit-belit, dan memiliki kepastian hukum. Bahkan bukan hanya wajib pajak yang mengharapkan pelayanan prima dari DJP, hal serupa juga diharapkan masyarakat yang menjadi calon wajib pajak. Bagaimana cara mendaftar untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), syarat-syarat yang diperlukan, kewajiban apa saja yang melekat jika sudah menjadi wajib pajak, dan banyak pertanyaan lain yang mereka harapkan dapat dijelaskan oleh petugas pajak dengan bahasa yang mudah dipahami dan dengan gestur wajah serta sikap yang ramah.

DJP pun terus mengembangkan metode untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak. DJP menerima pendaftaran secara *online* (*e-registration*) untuk memudahkan masyarakat yang ingin mendaftar menjadi wajib pajak. DJP juga mengembangkan pelaporan pajak secara elektronik (*e-filing*) untuk memudahkan wajib dalam melapor SPT. Dalam hal pembayaran pajak DJP memperkenalkan *e-billing* untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak. DJP menunjuk *account representative* sebagai 'konsultan pajak' pribadi bagi wajib pajak dalam memberikan informasi yang diperlukan oleh wajib pajak terkait perpajakan. Dari sisi penyediaan fasilitas pelayanan, DJP sudah menerbitkan aturan tentang standar pelayanan di Tempat

Pelayanan Terpadu (TPT). DJP juga menyediakan informasi terkini melalui situs pajak dan media sosial DJP. Hal-hal tersebut merupakan cara DJP dalam memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dan masyarakat. Untuk membuktikan keseriusan DJP memberikan pelayanan prima, DJP bahkan memberikan *channel* pengaduan yang dapat menerima pengaduan wajib pajak atas pelayanan yang diberikan oleh DJP.

Pertanyaan berikutnya adalah sudah cukupkah pelayanan prima yang dilakukan DJP? Fakta bahwa sekarang adalah era globalisasi, zaman teknologi maju, wajib pajak dan masyarakat semakin kritis dalam mengharapkan kemudahan dalam pelayanan pajak. Kesalahan sedikit dapat berdampak pada turunnya nama baik DJP. Wajib pajak dan masyarakat tidak segan-segan menyebarluaskan ketidakpuasan mereka di dunia maya atas pelayanan pajak yang mereka terima. Sebaliknya kepuasan mereka terhadap pelayanan pajak juga dapat berdampak pada meningkatnya nama baik DJP dengan banyaknya tulisan positif di media sosial.

Bagaimanapun, Indonesia adalah negara yang besar secara wilayah, ragam budaya, karakteristik dan jumlah penduduk. Tipikal masyarakat setiap daerah pun berbeda-beda. Hal ini yang menjadi tantangan bagi KPP yang tersebar di seluruh belahan bumi pertiwi. Pelayanan yang dapat memberikan rasa puas dari masyarakat di suatu daerah belum tentu dapat memberikan kepuasan serupa ketika diberikan di daerah lain dengan pelayanan yang sama. Sebaliknya kekurangan dalam memberikan pelayanan dapat memberi masalah besar di suatu daerah, yang di daerah lain kekurangan serupa mungkin masih dapat dimaklumi. Satu yang pasti, pelayanan prima di DJP harus terus ditingkatkan. DJP harus memiliki tolok ukur yang jelas tentang bagaimana pelayanan prima harus diberikan oleh KPP. Prosedur operasi standar terkait pelayanan dan standar pelayanan harus sama diterapkan di seluruh KPP di nusantara.

Walaupun memuaskan semua orang sepertinya mustahil, namun bekerja giat penuh semangat dan dedikasi kepada Tuhan dan ibu pertiwi semoga menjadi ladang amal bagi insan pelayanan DJP di seluruh Indonesia.

Dalam rangka membentuk suatu pemerintah negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial,³ diperlukan suatu sumber pembiayaan dalam rangka mencapai tujuan tersebut. Salah satu sumber pembiayaan negara yang utama adalah pungutan dari rakyat Indonesia sendiri. Pungutan tersebut harus disepakati oleh seluruh rakyat melalui wakilnya serta wajib berlandaskan nilai-nilai Pancasila guna mewujudkan suatu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.⁴ Tugas negara pada prinsipnya bertujuan dan berusaha untuk menciptakan kesejahteraan bagi rakyatnya. Negara harus turut campur tangan dan aktif dalam bidang kehidupan masyarakat, terutama di bidang perekonomian guna tercapainya kesejahteraan masyarakat Indonesia.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Untuk mencapai dan menciptakan masyarakat yang sejahtera, dibutuhkan pembiayaan yang cukup besar. Demi berhasilnya usaha ini, negara mencari pembiayaannya dengan cara menarik pajak. Penarikan atau pemungutan pajak adalah suatu fungsi yang harus dilaksanakan oleh negara sebagai suatu fungsi esensial. Pajak sudah merupakan suatu *conditio sine qua non* (syarat mutlak) bagi penambahan

keuangan negara di beberapa negara yang sudah maju.

Pemungutan pajak didasarkan atas pendekatan “*Benefit Approach*” atau pendekatan manfaat. Pendekatan ini merupakan dasar yang membenarkan negara melakukan pemungutan pajak yang dapat dipaksakan dalam arti mempunyai wewenang dengan kekuatan pemaksa. Pendekatan manfaat (*benefit approach*) ini mendasarkan pada negara menciptakan manfaat yang dinikmati oleh seluruh warga negara yang berdiam dalam negara, maka negara berwenang memungut pajak dari rakyat dengan cara yang dapat dipaksakan.

5.2. Saran

Wajib pajak yang sekarang ini yang sudah terdaftar lama, namun enggan melaporkan SPT-nya, saat ini harus bergerak responsif memenuhi kewajiban perpajakannya. Melaporkan SPT Tahunan dan Masa yang belum pernah dilaporkan ke kantor pajak. Dan tak perlu menggunakan jasa konsultan untuk memperoleh penjelasan secara lengkap. Adanya para pegawai pajak yang selalu siap sedia memberikan penjelasan dan penyuluhan secara lengkap kepada wajib pajak merupakan standar pelayanan yang disiapkan sebagai fasilitas yang diperuntukkan bagi masyarakat. Oleh karena itu bagi wajib pajak, segeralah bergerak maju mengubah pola pikir tentang administrasi kewajiban perpajakan ini. Karena tak ada alasan untuk merasa bingung dan sulit, jika jalur informasi perpajakan di Direktorat Jenderal Pajak sekarang ini sudah semakin banyak dan terintegrasi. Dan hanya diperlukan keterbukaan hati dan niat dari wajib pajak untuk mau memperbaiki.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Tryana, A.M. 2013. *Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan*

³ Tujuan bernegara yang tercantum dalam Pembukaan UUD 1945

⁴ idem

*Wpop Di Kabupaten Minahasa
Selatan, Universitas Sam
Ratulangi Manado.*

Tujuan bernegara yang tercantum
dalam Pembukaan UUD 1945

B. Peraturan Perundang-undangan

UU No. 25 Tahun 2009, Penjelasan
Pasal Alinea ke-1