

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemitraan didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang sudah banyak pemerintah pusat maupun daerah lakukan untuk membangun perekonomian dan masyarakatnya. Menurut Sulistiyani (2017), Kemitraan secara etimologis berasal dari kata *partnership*, dimana berasal dari kata *partner*. *Partner* bisa diartikan sebagai pasangan, sekutu, jodoh atau kompayon. Sehingga bisa didefinisikan bahwa kemitraan merupakan kegiatan yang melibatkan dua atau lebih orang, organisasi, atau kelompok yang menghasilkan suatu kesepakatan menguntungkan bagi semua yang terlibat.

Menurut Ekowati (2017), Kemitraan dapat dilaksanakan oleh pemerintah daerah dengan daerah lainnya, pemerintah daerah dengan sektor privat/swasta, serta pemerintah daerah dengan masyarakat atau Lembaga kemasyarakatan (LSM) bahkan pemerintah daerah dengan pemerintah luar negeri. Kemitraan menjadi salah satu strategi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik, selain dapat memangkas sumber dana, adanya kemitraan juga menjamin adanya perbaikan kinerja pelayanan public dikarenakan masing- masing pihak yang bermitra akan

memberikan sumberdaya terbaiknya dalam proses penyelenggaraan. Pemerintah daerah dalam penyelenggaraan otonomi daerah dapat mengembangkan kemitraan dengan pemerintah daerah lainnya, sektor swasta, maupun sektor ketiga.

Menurut Mahmudi (2007), Kemitraan antara pemerintah dengan swasta dapat mendorong pelayanan publik menjadi lebih baik, dan juga dalam konteks ini pemerintah dapat mendorong sektor swasta untuk terlibat memberikan pelayanan public tertentu yang dapat meningkatkan efesiensi dan efektivitas pelayanan publik serta memberikan *win-win solution* bagi pemerintah dan juga swasta. Pelayanan publik yang baik akan membuat kepercayaan publik kepada pemerintah meningkat.

Kota Semarang adalah daerah ibu kota Provinsi Jawa Tengah yang mempunyai 1.555.984 jiwa. Dengan jumlah penduduk yang banyak bukan hal mudah untuk membangun kota dengan segala keberagaman karakter masyarakat. Namun, Pemerintah Kota Semarang membuktikan dengan menjadi kota terbaik yang diberikan oleh Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional Republik Indonesia, dalam acara Penghargaan Pembangunan Daerah 2019. Pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah kota tidak hanya mengandalkan dari APBD saja, namun adanya kemitraan dengan swasta dan masyarakat.

Pajak Daerah menjadi salah satu penyumbang terbesar dalam APBD Kota Semarang, adalah yang merupakan pendapatan asli daerah, dimana jumlah Wajib Pajak (WP) adalah 519.041 orang. Dalam APBD, pendapatan asli daerah menjadi pemasukan yang diperhatikan karena menjadi penyumbang yang besar bagi APBD. Setiap tahun, terjadi Peningkatan secara signifikan pada realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dengan terus meningkatnya PAD Kota Semarang nantinya akan berdampak pada pembangunan kota dan juga infrastruktur. Kontribusi PAD dalam APBD juga dapat meningkatkan kemampuan keuangan pemerintah dalam membiayai belanja daerah.

Tabel 1. 1 Pendapatan Kota Semarang Tahun 2019

NO.	KETERANGAN	JUMLAH
1.	PENDAPATAN DAERAH	
1.1	Pendapatan Asli Daerah	2.157.519.585.900
1.2	Dana Perimbangan	1.800.267.767.000
1.3	Lain-lain Pendapatan Daerah Yang Sah	789.571.539.000
	Jumlah Total Pendapatan	4.747.358.891.900

Sumber : BPKAD Pemerintah Kota Semarang 2014 - 2020

Penyumbang terbesar dalam PAD adalah pajak. Dimana kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak dinilai baik, terbukti dengan meningkatnya realisasi PAD dari sektor pajak yang melampaui target. Dilansir dari SuaraMerdeka.com (28/12/18), Realisasi hasil pajak daerah 2018 Kota Semarang telah melebihi target yang ditetapkan yaitu mencapai 106,15 persen. Adanya peningkatan 6 persen dari target awal Rp1,238 triliun terealisasi menjadi Rp1,314 triliun. Meningkatnya PAD, tidak terlepas dari sektor pajak yang menjadi penyumbang terbesar, yaitu pajak bumi dan bangunan. Dilansir dari Gatra.com (21/01/20), Pajak Bumi dan Bangunan peyumbang nilai pajak terbesar jika dibandingkan dengan jenis pajak yang lainnya. Sehingga Pajak daerah yang menjadi andalan dalam pendapatan daerah oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) salah satunya ialah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Tabel 1. 2 Pendapatan Pajak Kota Semarang Tahun 2019

NO	URAIAN	JUMLAH
1.	Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	Rp 481.683.295.415
2.	Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)	Rp 461.683.295.416

Sumber : Gatra.com(21/01/20)

Adanya peningkatan dalam pendapatan pajak ini tidak lepas dari

pelayanan kepada publik dari pemerintah. Pemerintah Kota Semarang melakukan banyak peningkatan dalam pelayanan publik di bidang pajak untuk meningkatkan keinginan wajib pajak dalam membayar pajak dan juga kemudahan dalam membayar. Salah satunya yaitu Pemerintah Kota Semarang mengadakan Gebyar Pajak yang diikuti oleh para masyarakat wajib pajak, dimana para wajib pajak yang telah membayar tepat waktu, diikutsertakan dalam undian untuk memenangkan beberapa hadiah seperti rumah dan juga motor. Selama ini dalam hal pembayaran PBB di Kota Semarang dapat dilakukan di berbagai tempat seperti bank, kantor pos, mesin ATM, hingga kantor pelayanan yang disediakan pemerintah. Namun sekarang, Pemerintah Kota Semarang juga mempermudah para wajib pajak untuk membayar pajak dengan *Go-Pay* melalui aplikasi Gojek.

Berhasil berkolaborasi dalam pelayanan publik di bidang transportasi yaitu pembayaran Trans Semarang, kini Pemerintah Kota Semarang menjalin kerjasama kembali dengan PT. Gojek Indonesia dalam penyediaan layanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui *Go-Pay*. Dari sekian banyak *platform* pembayaran seperti ovo, dana, linkaja dan lainnya, Pemerintah Kota Semarang memilih Go-Jek sebagai penyedia layanan *Go-Pay* sebagai wadah untuk membayar PBB. Pemerintah Kota Semarang mengharapkan dengan adanya kemitraan ini dapat memudahkan wajib pajak untuk membayarkan pajak dan meningkatkan pembayaran pajak tepat waktu karena dinilai pembayaran

melalui aplikasi Gojek ini praktis dan bisa dilakukan kapan dan dimana saja. Kolaborasi yang menghasilkan suatu kemitraan antara Pemerintah Kota Semarang dan PT. Gojek Indonesia disebut juga *Public Private Partnership (PPP)* atau disebut Kemitraan antara Pemerintah dengan Swasta. Menurut Subarsono (2015), *Public Private Partnership (PPP)* merupakan bentuk dari *collective governance* yang dimana merupakan suatu proses yang melibatkan stakeholder yang terjalin dalam suatu kepentingan bersama dan kepentingan masing-masing pihak yang terlibat. Selain itu, *Public Private Partnership (PPP)* adalah hubungan kelembagaan yang terjadi antara pemerintah dan juga swasta yang didasari oleh objek dan kerjasama.

Dikutip dari BeritaJateng.net (30/12/19), kemitraan Pemerintah Kota Semarang dan PT. Gojek Indonesia merupakan inovasi Pemerintah Kota Semarang di bidang digital dalam meningkatkan pelayanan publik, meningkatkan pendapatan asli daerah, dan menjadi langkah pengembangan Semarang *Smart City*. *Smart City* merupakan kota cerdas, dimana ada pengintegrasian sistem dan infrastruktur dalam suatu kota yang mengandalkan sistem informasi dan komunikasi. Dalam proses perwujudannya, *Smart City* membutuhkan beberapa proses yang harus dilaksanakan seperti digitalisasi hingga pemerataan infrastruktur dalam suatu kota.

Pemerintah Kota Semarang sudah menjalankan beberapa program untuk mewujudkan *Smart City* antara lain pemasangan wifi gratis, system perijinan online, pajak online, hingga system pelaporan online melalui aplikasi "Lapor Hendi", call center 112, hingga control system yang terintegrasi langsung dengan Situation Room. Dewasa ini, pembayaran PBB melalui online dengan *platform* seperti *Go-Pay* membuat masyarakat lebih mudah dalam membayar dan salah satu langkah baik dalam transparansi pembayaran. Sehingga, kemitraan seperti ini penting untuk diteliti supaya mengetahui asal mula kemitraan ini terbentuk, dan bagaimana keberjalanan serta keuntungan yang terjadi antara kedua belah pihak dan nantinya dapat dicontoh oleh daerah lain untuk inovasi pelayanan publik dan bekerjasama dengan pihak swasta.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, dari itu peneliti tertarik meneliti mengenai Kemitraan Pemerintah Kota Semarang dengan PT. Gojek Indonesia sebagai penyedia layanan *Go-Pay* untuk pembayaran PBB di Kota Semarang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan kemitraan antara Pemerintah Kota Semarang dengan PT. Gojek Indonesia sebagai penyedia layanan *Go-Pay* untuk pembayaran PBB di Kota Semarang?
2. Apa keuntungan yang diterima oleh Pemerintah Kota Semarang dan PT. Gojek Indonesia sebagai penyedia layanan *Go-Pay* dalam menjalin kemitraan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan Kemitraan Pemerintah Kota Semarang dengan PT. Gojek Indonesia sebagai penyedia layanan *Go-Pay* untuk pembayaran PBB di Kota Semarang
2. Untuk mengidentifikasi keuntungan yang diterima oleh Pemerintah Kota Semarang dan PT. Gojek Indonesia sebagai penyedia layanan *Go-Pay* dalam menjalin kemitraan?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Akademik

Hasil penelitian ini dapat digunakan dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan kemitraan pemerintah dan swasta.

2. Praktis

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran serta masukan kepada pemerintah-swasta untuk mengambil keputusan.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis/Tinjauan Literatur/Pustaka

1.5.1 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian terdahulu menjadi salah satu dasar peneliti untuk melaksanakan penelitian sehingga peneliti mampu mempelajari teori yang digunakan pada penelitian serta dapat menambah penulis dalam memperoleh referensi mengenai topik penelitian yang sama. Melihat penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan persamaan judul, namun penelitian mengambil suatu penelitian untuk dijadikan referensi dalam menyusun penelitian ini. Berikut penelitian terdahulu yang berbentuk jurnal terkait penelitian yang akan dilakukan peneliti. Penelitian terdahulu terkait adalah Dwiani Bramastiti (2019) dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, yang melakukan penelitian mengenai kemitraan antara Pemerintah Kota Semarang dengan BNI 46 Regional Kota Semarang. Penelitian tersebut berjudul “Optimalisasi Program *Cashless Society* di Kota Semarang Berdasarkan Kemitraan antara Pemerintah Kota Semarang dan BNI 46 Regional Kota Semarang dalam Wujud Kartu Semarang Hebat Tahun 2019”. Penelitian tersebut memakai metode penelitian campur dalam pendekatan deskriptif. Dalam penelitian tersebut, membahas mengenai kemitraan pemerintahan Kota Semarang dan swasta BNI 46 membuat inovasi dalam pelayanan publik. Inovasi

tersebut adalah pembuatan kartu semarang hebat yang nantinya akan menjadi alat pembayaran sejumlah fasilitas publik di Kota Semarang. Adanya kartu semarang hebat ini menjadi salah satu perwujudan *cashless society* yang merupakan poin dalam *Smart City* di Kota Semarang. Hasil penelitian ini adalah berjalan baiknya suatu kerjasama dilihat dari perhatian masyarakat terhadap kebijakan yang merupakan hasil dari kerja sama tersebut. Dari pernyataan tersebut, kartu semarang hebat mendapat perhatian atau ketertarikan masyarakat yang tinggi, lebih dari 50% responden dari 100 responden yang merupakan warga Kota Semarang mengetahui mengenai kartu semarang hebat ini. Namun, komunikasi antara dua pihak yang terlibat dalam kemitraan ini sangat jarang terjadi dan kurang intens sehingga informasi yang didapat dari wawancara masih ambigu dan juga kurangnya branding oleh Pemerintah Kota Semarang dan BNI 46 karena masih ada 45% warga belum mengetahui adanya kartu semarang hebat ini. Penelitian ini merupakan salah satu referensi dan dasar bagi peneliti dalam melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai kemitraan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang yang semakin praktis dan inovatif. Penelitian ini menjadi tahap awal peneliti untuk menggali dan meneruskan penelitian mengenai kemitraan.

2. Penelitian terdahulu selanjutnya yang terkait adalah Fathur Reynaldi Pratama (2019) dari FISIP Universitas Diponegoro, yang melakukan penelitian mengenai kemitraan yang terjalin oleh Pemerintah Kota Semarang yaitu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang dengan pihak swasta yaitu Bank BNI Cabang Karang Ayu serta POKDARWIS (Kelompok Sadar Wisata) untuk menciptakan pasar tradisional bertempat alam terbuka yang aestetik serta instagramable dengan menggunakan sistem pembayaran digital yang didukung oleh platform yang disediakan Bank BNI Kota Semarang. Kerjasama ini merupakan suatu bentuk perwujudan *Smart City* yang di laksanakan Pemerintah Kota Semarang dengan Bank BNI yang melakukan pembayaran *cashless society* dan diterapkan pada Pasar Semarangan Tinjomoyo. Kerjasama dengan pihak Bank BNI dalam pasar ini ialah pembelian makanan, minuman, dan wahana hiburan, yang dimana bentuk pembayarannya melalui aplikasi yang dimiliki oleh Bank BNI yaitu *Yap* serta kartu pembayaran berbentuk kartu bernama *Tap Cash*. Keuntungan dari kemitraan ini adalah menciptakan destinasi wisata yang bisa dikunjungi khalayak orang dan *sustainable* sehingga wisatawan dapat bertambah dan juga mengangkat *branding* di Pasar Semarangan. Penelitian ini menjadi referensi peneliti untuk menggali lebih dalam kemitraan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang serta menjadi landasan peneliti dalam melakukan

penelitian mengenai kemitraan.

3. Penelitian terdahulu selanjutnya adalah Putra Candra.M , Drs. M.Adnan, MA dan Dra. Sulistyowati M.Si pada tahun 2013. Pada penelitian ini dibahas mengenai kerjasama antara Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Pasar dengan CV. Media Graha Utama untuk penataan PKL Simpang Lima Kota Semarang. Kerja sama ini merupakan suatu solusi dari adanya masalah darurat dan karakteristik yang penting dari kawasan Simpang Lima untuk ditata kembali menjadi lebih menarik. Kawasan Simpang Lima menjadi menjadi ruang publik untuk berkumpul dan juga rekreasi warga lokal, sehingga keindahan dan keasrian tempat harus dipelihara. Kerjasama yang terjalin merupakan kelanjutan dari Pembangunan tempat PKL yang telah dilaksanakan Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Bina Marga yang kemudian di serahkan ke Dinas Pasar untuk penataannya. Dinas Pasar berkeinginan untuk kerjasama dengan CV. Media Graha Utama karena dirasa dapat berkontribusi dalam penyediaan peralatan seperti kursi dan juga meja, serta dapat mengelola keamanan dan kebersihan lingkungan PKL di kawasan tersebut. Penelitian ini menjadi salah satu penelitian yang membahas mengenai *Public Private Partnership*, dimana aktor yang berperan adalah Pemerintah Kota Semarang dan pihak swasta. Penelitian ini menjadi referensi bagi peneliti untuk menggali lebih luas lagi

mengenai kerjasama antara Pemerintah Kota Semarang dengan pihak swasta.

Berdasar dari penelitian terdahulu yang sudah dijabarkan, dasar peneliti dalam memilih penelitian ini karena penelitian berkaitan dengan topik peneliti yaitu mengenai kemitraan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang dengan swasta pada perwujudan *cashless city* yang merupakan komponen dari *Smart City* sehingga memiliki topik yang berkesinambungan dan dapat dikembangkan oleh peneliti sesuai dengan topik yang peneliti pilih.

1.5.2 Kemitraan

Kemitraan menjadi salah satu kegiatan wajib bagi daerah dalam membangun daerahnya, karena dengan kemampuan daerah itu sendiri tidak akan mampu sehingga harus menjalin kerjasama atau kemitraan dengan daerah, swasta, dan juga pihak ketiga. Menurut Sulistiyani (2004), Kemitraan adalah perkumpulan antara dua pihak atau lebih yang membentuk hubungan kerja sama atas dasar kesepakatan dan rasa saling membutuhkan dalam tujuan meningkatkan kapasitas dan kapabilitas di suatu bidang usaha tertentu, atau tujuan tertentu, sehingga dapat mendapatkan hasil yang lebih baik. Dalam terwujudnya suatu kemitraan, terdapat syarat yang harus di penuhi yaitu ada dua pihak yang terlibat atau

lebih, mempunyai persamaan visi untuk mencapai tujuan, adanya kesepakatan, dan saling membutuhkan satu sama lain. Ada beberapa bentuk kemitraan yaitu sebagai berikut :

1. Kemitraan Semu (*Pseudo Partnership*)

Kemitraan terbentuk dari 2 atau lebih pihak, yang dimana pihak yang terlibat sebenarnya tidak melakukan kemitraan dengan seimbang atau benar, dan masing-masing pihak juga masih belum memahami apa yang menjadi kesepakatan dalam kemitraan.

2. Kemitraan Mutualistik (*Mutualism Partnership*)

Kemitraan yang dimana semua pihak terlibat sudah memahami akan pentingnya kemitraan sehingga perwujudan suatu tujuan dapat terjadi optimal.

3. Kemitraan melalui Peleburan dan Pengembangan (*Conjugation Partnership*)

Kemitraan konjugasi merupakan perumpamaan dari kehidupan “*paramecium*”. Dua *paramecium* melakukan konjugasi supaya memperoleh energi, lalu terpisah satu sama lain, serta setelah itu melakukan pembelahan diri. Melihat dari perumpamaan tersebut maka agen-agen, organisasi, kelompok-kelompok atau perorangan yang mempunyai kelemahan dalam melakukan usaha atau mencapai tujuan organisasi bisa melakukan kemitraan dengan model ini.

Kemitraan merupakan suatu kegiatan yang mempunyai keuntungan pelaksanaan tinggi. Dimana pihak-pihak yang terikat dalam suatu kemitraan mempunyai kesepakatan untuk saling memberikan keuntungan bagi semua pihak. Kesepakatan tersebut disetujui dengan berbagai pendapat dan pertimbangan sehingga jika sudah di sahkan, kesepakatan tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Kemitraan yang dilaksanakan pada pemerintah dapat terjalin dengan pemerintah lainnya antar negara atau daerah, dan juga kemitraan yang terjalin dengan swasta. Jika suatu daerah tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, maka daerah tersebut butuh untuk melakukan kemitraan dengan daerah lain atau pihak swasta. Kemitraan menjadi salah satu alternatif kesuksesan suatu organisasi karena dapat memperluas *networking* dan juga memenuhi kebutuhannya.

1.5.3 Kemitraan Pemerintah-Swasta / *Public Private Partnership*

Menurut Roman and San Bernardino (2015), *Public Private Partnership (PPP)* didefinisikan sebagai suatu kontrak antara satu atau lebih pemerintah atau agen publik, dengan satu atau lebih sektor swasta atau nirlaba untuk suatu tujuan mendukung pemberian layanan publik atau pembiayaan, merancang, membangun, mengoperasikan dan atau memelihara proyek tertentu. *Public Private Partnership (PPP)*

dilaksanakan dengan bersama antara pihak yang terlibat untuk mencapai tujuan bersama. Pihak pemerintah dan swasta membangun suatu hubungan kemitraan dan melaksanakan kesepakatan atas dasar yang telah ditentukan dalam suatu kontrak.

Terdapat tiga motivasi pemerintah atau sektor publik dalam melakukan *Public Private Partnership (PPP)* yang dikemukakan oleh Felsing (2008) , yaitu:

1. Untuk menarik investasi swasta (untuk penyediaan barang publik dan/atau membantu dalam sumberdaya).
2. Untuk meningkatkan efisiensi dan penggunaan sumber daya lebih efektif.
3. Untuk perbaikan sektor melalui realokasi peran, insentif, dan akuntabilitas.

Motivasi tersebut merupakan beberapa motivasi dari sekian banyak motivasi lainnya yang menjadikan PPP ini penting untuk dilakukan pada dewasa ini. Terlebih Kemitraan Pemerintah-Swasta (PPP) merupakan suatu hubungan kerjasama yang terjalin dengan jangka relatif panjang sehingga merupakan suatu yang menjanjikan. PPP memiliki berbagai bentuk yang diimplementasikan oleh organisasi pemerintah dengan segala masing-masing karakteristiknya.

Menurut Felsing (2008), Bentuk-bentuk dari PPP antara lain adalah:

1. *Service Contract*, merupakan bentuk kemitraan pemerintah dengan

swasta yang terjalin dalam kurun waktu satu hingga tiga tahun dalam melakukan satu atau lebih tugas/layanan yang ditentukan.

2. *Management Contracts*, kemitraan ini dilakukan pada cakupan yang lebih luas manajemen dan operasi layanan publik. Pengoperasian dan pemeliharaan menjadi tanggungjawab pihak swasta. Proses kemitraan berjangka waktu dua hingga lima tahun.
3. *Lease Contract*, kemitraan yang terjalin dalam jangka waktu sepuluh hingga lima belas tahun, dimana sektor publik menjadi pemilik asset namun pihak swasta ikut bertanggungjawab dalam risiko keuangan. Dalam bentuk ini, mitra swasta bertanggung jawab atas layanan keseluruhan dan melaksanakan kewajiban yang berhubungan dengan standar kualitas dan layanan.
4. *Concessions*, kemitraan yang menempatkan pihak swasta sebagai penanggungjawab penuh atas pengiriman layanan, termasuk pengoperasian, pemeliharaan, pemodal, manajemen, dan semua investasi modal. Kemitraan ini berjangka waktu dua lima hingga tiga puluh tahun.
5. *Build Operate Transfer (BOT)*, merupakan kemitraan yang terjalin dalam jangka waktu yang bervariasi dari sepuluh hingga tiga puluh tahun. Kemitraan ini berfokus pada investasi dan peningkatan pelayanan publik. Pihak swasta sebagai penanggungjawab pengoperasian, pemeliharaan, pemodal, manajemen, dan risiko.

6. *Joint Venture Agreement*, merupakan kemitraan dimana sektor publik dan pihak swasta bersama-sama bertanggungjawab dalam infrastruktur, pengoperasiannya, hingga risiko. Kemitraan ini dapat melibatkan pemerintah, swasta, atau pihak lainnya yang terakiat dan mempunyai kontribusi.

1.5.4 Pelayanan Publik

Pelayanan Publik yaitu kegiatan yang memberikan layanan untuk kepentingan umum atau publik (masyarakat). Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik ada berbagai variasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dari pemerintah pusat maupun daerah, mulai dari pendidikan, kesehatan, kependudukan, kebijakan, dan lain-lain. Hakekatnya tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan untuk masyarakat, supaya memenuhi hak dan kewajiban pemerintah maupun masyarakat. Pemerintah yang dimaksud dapat meliputi pemerintah pusat maupun daerah.

Dalam melakukan pelayanan kepada publik, menurut Keputusan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Umum, harus memiliki beberapa unsur yaitu:

1. Hak dan kewajiban untuk pemerintah atau penerima pelayanan umum harus jelas serta diketahui pasti oleh setiap pihak.
2. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas, pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat dalam membayar.
3. Mutu, hasil pelayanan umum, dan proses harus diusahakan supaya memberi keamanan, kelancaran, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan, dan kenyamanan.
4. Jika pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang terkait wajib memberikan kesempatan pada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam pelayanan publik, terdapat jenis-jenis yang berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu;

- a. Pelayanan administratif merupakan pelayanan berbentuk pencatatan, pengambilan keputusan, penelitian, dokumentasi dan

kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan.

- b. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang berbentuk kegiatan penyediaan dan/atau pengolahan bahan yang wujud fisiknya termasuk distribusi serta penyampainnya kepada konsumen secara langsung (sebagai unit atau individual) dalam sistem.
- c. Pelayanan Jasa adalah pelayanan berbentuk sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoprasiaannya berdasar pada sistem pengoprasian pasti dan tertentu. Produk akhir berbentuk jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

1.5.5 Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Pajak adalah iuran wajib bagi penduduk yang sudah terdaftar menjadi wajib pajak. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2007 tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1, Pajak merupakan kontribusi yang wajib kepada negara dan terikat oleh orang pribadi atau badan, sifatnya memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan

negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Jenis pajak yang ingin difokuskan pada penelitian ini yaitu Pajak Bumi dan Bangunan.

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) ialah pungutan wajib akan tanah dan bangunan yang dimiliki seseorang ataupun badan yang dimana dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pasal 1 Ayat 1 dan 2, bumi atau tanah yang dimaksud yaitu permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya, serta bangunan konstruksi teknik yang dibangun atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan. Menurut Mardiasmo (2009), Asas-asas Pajak Bumi dan Bangunan meliputi; memberikan kesederhanaan dan kemudahan, adanya kepastian akan hukum, mudah dimengerti dan adil, dan menghindari pajak berganda.

1.6 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi Konsep penelitian ini ialah kemitraan yang terlaksana antara Pemerintah Kota Semarang dengan PT. Gojek Indonesia dalam penelitian ini disebut *Public Private Partnership (PPP)* atau Kemitraan antara Pemerintah dengan Swasta. Kemitraan yang terjalin membangun hubungan saling menguntungkan dengan tujuan meningkatkan pelayanan kepada publik menjadi lebih baik serta praktis. Pelayanan lebih baik tersebut dimaksudkan dengan pemerintah menyediakan dan memberikan pelayanan yang sesuai standar operasional

serta memudahkan masyarakat. Kemitraan pemerintah swasta ini memberikan suatu inovasi yaitu pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dapat menggunakan *Go-Pay* sebagai *platform* pembayaran berbasis digital. Sebagai salah satu pendapatan terbesar Kota Semarang, pemerintah berharap PBB bisa dibayar dengan tepat waktu sehingga diperlukan penyesuaian dengan masyarakat yang dewasa ini lebih sering menggunakan *handphone* dalam kegiatan sehari-hari. Dalam pelaksanaan kemitraan ini, dapat dilihat dari *output* nya nanti dapat berbentuk Kemitraan Semu, Kemitraan Mutualistik), atau Kemitraan melalui Peleburan dan Pengembangan.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, metode penelitian memakai pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Moleong (2004), Penelitian yang menggunakan metode kualitatif adalah penelitian untuk memahami maksud dari peristiwa atau fenomena yang dialami subjek penelitian, misalnya seperti motivasi, persepsi, tindakan, perilaku, secara holistik, dan menggunakan cara deskripsi dengan bahasa dan kata-kata, pada konteks khusus yang alamiah dan memanfaatkan sebagai metode alamiah. Jadi, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berasal dari suatu

fenomena yang dialami subjek penelitian yang hasilnya berupa kata-kata untuk dijelaskan secara rinci.

Penelitian yang bersifat deskriptif dimaksudkan untuk memecahkan suatu peristiwa atau fenomena yang terjadi atau yang diteliti berdasarkan fakta. Hasil penelitian yang didapat nantinya akan berisi mengenai gambaran dan penjelasan mengenai masalah atau fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini juga memakai desain penelitian studi kasus, dimana Menurut Bogdan dan Biklen (dalam Muri Yusuf 2016:400), studi kasus adalah pengujian dengan rinci pada satu latar, orang subyek, tempat penyimpanan, atau satu peristiwa tertentu. Kasus pada penelitian ini ialah pelaksanaan kemitraan Pemerintah Kota Semarang dengan PT. Gojek Indonesia sebagai penyedia layanan *Go-pay* untuk pembayaran PBB di Kota Semarang.

1.7.2 Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti melakukan penelitian. Pemilihan lokasi penelitian harus didasarkan pada objek dan tujuan penelitian supaya mempermudah peneliti untuk melakukan penelitian. Dalam memperoleh data primer, Lokasi penelitian dilakukan di Kota Semarang. Situs penelitian merupakan lokasi peneliti mendapatkan peristiwa sebenarnya dari objek yang sedang diteliti supaya memperoleh

informasi dan data yang diperlukan. Situs dari penelitian ini adalah Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Semarang dan PT. Gojek Indonesia.

1.7.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah perorangan atau suatu kelompok yang dipilih peneliti dan diharapkan peneliti untuk bisa menggali informasi yang diketahui mengenai suatu yang berhubungan dengan peristiwa yang diteliti. Subjek dalam penelitian ini adalah Natalistiano Kurniawan, S.Pd.M.Pd selaku Kepala Sub Bidang Sistem Informasi Bapenda Kota Semarang.

1.7.4 Jenis Data

Dalam penelitian kualitatif, jenis data yang diperoleh ialah primer dan sekunder yang bersifat deskriptif, dimana data berbentuk kata-kata tertulis, frasa-frasa, teks, atau simbol yang menggambarkan atau mempretasikan orang-orang, serta tindakan maupun peristiwa yang diteliti. Data tersebut berasal dari informan yang terlibat langsung, yang mengetahui secara jelas mengenai peristiwa yang sedang diteliti, ataupun data yang terkait dan juga dokumentasi yang berbentuk berita, buku, jurnal, foto, maupun video yang relevan dengan penelitian.

1.7.5 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Data primer didapatkan langsung dari informan atau sumber yang bersangkutan secara langsung. Kata lainnya data primer merupakan data dari tangan pertama. Data primer dapat didapatkan melalui wawancara mendalam atau pengamatan peneliti berdasarkan apa yang terjadi di lapangan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak langsung didapat dari informan terkait. Data sekunder berbeda dengan data primer dimana data yang didapatkan bukan berasal dari tangan pertama, namun berasal dari jurnal, penelitian sebelumnya, berita, hingga data yang disebarluaskan namun tetap berkaitan dengan peristiwa yang sedang diteliti. Data sekunder didapatkan dengan pengumpulan data dokumentasi.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data menjadi bagian penting dan harus dilaksanakan

secara benar untuk menghasilkan data yang kredibilitasnya tinggi. Di penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data bergantung pada data yang dibutuhkan, sehingga harus dipilih teknik sesuai dengan apa yang diteliti. Maka dari itu, teknik pengumpulan dalam dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Observasi

Berbeda dengan teknik wawancara yang mengungkapkan tingkah laku verbal, observasi atau yang disebut pengamatan dapat menjadi teknik yang mengungkapkan tingkah laku nonverbal. Disini, peneliti dapat melihat, mendengar, dan mencium dari obyek yang sedang diteliti lalu memberikan kesimpulan dari pengamatannya. Observasi akan dilakukan dengan mengamati obyek yang diteliti dalam pelaksanaan kemitraan. Melihat bagaimana masing-masing pihak berperilaku dalam menjalankan kemitraan dan juga mengatasi kendala yang ada.

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan dimana peneliti sebagai pewawancara dengan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung (Muri Yusuf, 2016). Dalam proses ini, penulis melaksanakan wawancara mendalam dengan informan dan dilakukan dengan bertemu langsung atau melalui perantara alat komunikasi. Pada penelitian ini, metode

pengumpulan data dengan wawancara akan dilakukan dengan Bpk. Natalistianto Kurniawan, S.Pd,M.Pd selaku Kepala Sub Bidang Informasi Pendapatan Daerah.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu karya atau catatan yang telah terjadi. Dokumen yang merujuk pada seseorang, kelompok, fenomena, dan segala yang menjadi fokus penelitian dapat digunakan sebagai data dalam penelitian kualitatif dan sangat berguna. Dokumentasi dapat berupa berita, buku, jurnal, foto, maupun video yang relevan dengan penelitian.

1.7.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis dan interpretasi data merupakan tahap dimana peneliti memilih dan memilah data yang telah didapatkan untuk mengurangi penumpukan data yang tidak diperlukan. Dalam penelitian kualitatif, proses ini dilakukan pada awal penelitian atau saat proses penelitian. Peneliti menganalisis dan melihat kembali data yang telah terkumpul untuk melihat keabsahan data. Menurut Bogdan dan Biklen (dalam Muri Yusuf 2016:400), data analisis adalah suatu perangkaian transkrip wawancara, proses sistematis pencarian, observasi, dan material data penelitian lainnya untuk membuat peneliti lebih mengerti mengenai topik yang diteliti

sehingga dapat diinformasikan kepada orang lain.

Menurut Bogdan dan Biklen (dalam Muri Yusuf 2016:407), Dalam penelitian ini akan menggunakan tiga kegiatan dalam tahap analisis data menurut Miles dan Hubberman yaitu sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Reduksi data menjadi tahap awal dalam penelitian untuk menganalisis data karena dilakukan saat proses penelitian bahkan di awal penelitian dan juga dalam proses pembuatan proposal penelitian untuk menyusun kerangka penelitian. Reduksi data merupakan tahap penyeleksian, pemilihan, penyederhanaan, dan pemisahan data yang belum terolah yang berasal dari data lapangan. Reduksi data menjadi tahap dimana proses pemberian kode pada data dan juga memilih mana data yang akan terpakai mana yang tidak sehingga pada akhir dapat membuat suatu kesimpulan yang dapat diverifikasikan.

2. Penyajian Data

Tahap kedua dalam analisis data yaitu penyajian data atau *Display Data*. Pada tahap ini peneliti menyajikan semua data yang telah tersusun dan akan dibuat suatu kesimpulan. Adanya penyajian data akan membantu peneliti untuk lebih memahami suatu fenomena yang diteliti sehingga dapat membuat analisis lebih lanjut dan memastikan apakah penarikan kesimpulan sudah tepat atau harus di analisis

kembali. Bentuk penyajian data pada penelitian kualitatif biasanya berupa teks naratif.

3. Kesimpulan/Verifikasi

Tahap selanjutnya analisis data adalah kesimpulan atau verifikasi. Peneliti menarik kesimpulan dari semua data yang telah didapat, lalu disusun dan disajikan menjadi landasan utama dalam penarikan kesimpulan ini. Kesimpulan harus berdasarkan data yang sudah memenuhi standar sehingga kesimpulan yang dibuat dapat dipercaya. Kegiatan dalam analisis data dari reduksi data, penyajian data, hingga kesimpulan saling berhubungan dan harus dilakukan setiap tahapnya untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dan menjawab permasalahan serta dipercaya.