BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Prof. R Djokosutono, SH, Negara merupakan sebagai organisasi yang terdiri dari organisasi yang didalamnya terdiri dari orang-orang atau sekelompok orang yang berada di bawah satu pemerintahan.[1] Negara sebagai entitas yang memiliki kedaulatan dan tanggung jawab terhadap warganya, memiliki peran penting dalam menciptakan sistem pemerintahan yang efektif dan efisien. Sebagai representasi dari negara, pemerintahan dalam arti luas memiliki pengertian bahwa segala urusan yang dilakukan negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan rakyatnya dan kepentingan negara itu sendiri. Pada dasarnya sistem pemerintahan dapat diartikan sebagai suatu bentuk hubungan antar lembaga negara dalam menyelenggarakan kekuasaan-kekuasaan negara untuk kepentingan negara itu sendiri dalam rangka untuk mewujudkan kesejahteraan rakyatnya.[2] Tujuan pemerintahan negara pada umumnya didasarkan pada cita-cita atau tujuan negara dan tujuan dari pemerintahan negara Indonesia dicatumkan pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia

---

[1] C.S.T. Kansil, 2010. *Perbandingan Hukum Administrasi Negara*, Jakarta : Rineka Cipta, hlm 35

[2] BPHN, Naskah Akademik RUU tentang Kewenangan Pemerintah Pusat dan Daerah,hlm 10 (https://bphn.go.id/data/documents/naskah_akademik_ruu_tentang_hubungan_kewenangan_pemerintah_pusat_dan_daerah.pdf) diakses pada 07 Januari 2025

Tahun 1945 pada Alinea keempat yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social.[3]

Pemerintahan tidak diselenggarakan untuk melayani diri sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat dan untuk membuat suatu keadaan yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama[4]. Efisiensi pemerintah dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik dan benar dapat dilihat dari kemampuan dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan dan penyelenggaraan pelayanan publik. Kemampuan pemerintah dalam menyelengarakan pelayanan publik secara efektif dan bertanggungjawab menjadi tolak ukur dari kinerja pemerintahan yang baik

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam hubungan antara negara dan warganya. Ruang lingkup Pelayanan Publik dibagi menjadi 2 (dua) yaitu Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruhnya yang diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah (Badan Usaha Milik Negara/BUMN) dan Pelayanan Administratif yaitu Pelayanan publik yang meliputi tindakan

[3] *Ibid*

[4] M. Ryaas Rasjid, 1998. *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Jakarta: Pustaka LP3ES, hlm 139

administratif pemerintah atau instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan. Pelayanan publik yang baik mencakup penyediaan layanan yang transparan, efisien, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini meliputi berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, administrasi, transportasi, dan perlindungan sosial, yang semuanya membutuhkan peran aktif pemerintah dalam penyediaannya. Pemerintah yang efektif dalam memberikan pelayanan publik akan meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mendorong terciptanya kepercayaan antara negara dan warganya. Pelayanan publik yang buruk, di sisi lain, dapat menurunkan kualitas hubungan tersebut, menyebabkan ketidakpuasan, dan menghambat pembangunan negara secara keseluruhan.

Pelayanan publik dari sisi hukum terletak pada jaminan konstitusi, yaitu UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sebagai hukum dasar. Sesuai amanat UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28D ayat (1) yang berbunyi "*setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum*" dan ayat (3) yang berbunyi "*setiap warga negara berhak memperoleh kesempatan yang sama dalam pemerintahan*". Dalam perspektif konstitusi, pemerintah berkewajiban memberikan jaminan perlindungan dan kepastian hukum kepada setiap

warga negara dalam pemerintahan dan pelayanan publik.[5]

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan Pelayanan Publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Dalam penylenggaraan Pelayanan Publik memuat asas ketepatan waktu yang diatur dalam pasal 4 huruf k Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya penyelesaian layanan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Asas ini bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat menerima layanan secara efisien dan tepat waktu, sehingga hak-hak mereka dapat terpenuhi tanpa penundaan yang tidak perlu.

Dalam Pasal 21 Undang-Undang Pelayanan Publik, ditentukan bahwa setiap standar pelayanan harus mencakup jangka waktu penyelesaian layanan sebagai salah satu komponen minimal, sehingga setiap instansi pemerintah harus menetapkan dan mempublikasikan waktu maksimal yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap jenis layanan, agar masyarakat dapat mengetahui perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan dan menuntut tanggung jawab jika terjadi keterlambatan.

---

[5] Sirajuddin dkk, 2011. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Malang: Setara Press, hlm 12

Pelaksanaan pelayanan publik masih menghadapi masalah, dengan pemerintah yang belum mampu memberikan pelayanan dan kebijakan publik secara baik dan efisien. Hal ini terlihat dari rendahnya aksesibilitas, yang disebabkan oleh kurangnya standar yang jelas dan ketidakpastian mengenai biaya serta waktu layanan yang dikelola oleh administrasi negara.[6] Sebagai peningkatan pelayanan publik dilakukan berbagai strategi, terdapat tiga tahap yang harus dilakukan yaitu pertama, penguatan regulasi dibidang pelayanan publik dengan penetapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan berbagai peraturan turunannya. Kedua, impelementasi kebijakan tentang pelaynan publik dilaksanakan secara konsisten hingga level penyelenggara pelayanan, melalui berbagai diseminasi kebijakan, pendampingan, dan monev pelaksanaan. Ketiga, peningkatan pelayanan publik dilaksanakan dengan mendorong berbagai terobosan. Terobosan ini antara lain integrasi pelayanan publik, replikasi, atau *scaling-up* inovasi dan peningkatan partisipasi masyarakat.[7]

Mengenai inovasi pelayanan publik telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik. Dalam peraturan Menteri bahwa Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Inovasi merupakan terobosan jenis pelayanan

[6] Ibid. hlm 5
[7]Hadi Prabowo dkk, "Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik". Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA, hlm 2

berupa gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat. Untuk mewujudkan peningkatan kesejahteraan rakyat dan daya saing global melalui reformasi birokrasi, diperlukan percepatan peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik. Dalam pelayanan publik diperlukan percepatan peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik melalui inovasi pelayanan publik guna memenuhi harapan masyarakat.

Di Indonesia pemerintah daerah menjadi salah satu ujung tombak pelayanan publik yang wajib melakukan inovasi. Pelayanan publik yang inovatif akan meningkatkan pelayanan, pemberdayaan masyarakat, pertumbuhan ekonomi, dan daya saing yang semakin tinggi. Kesadaran pentingnya inovasi pada saat ini ditandai dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang memberikan peluang pemerintah daerah untuk melakukan inovasi. Pada pasal 386 yang menyatakan bahwa dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah, pemerintah daerah dapat melakukan inovasi, inovasi yang dimaksud adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintah daerah yang berpedoman pada prinsip peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak ada konflik kepentingan, berorientasi kepada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, memenuhi nilai-nilai kepatutan, dan dapat dipertanggungjawabkan

hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri. [8]

Salah satu amanat Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah adalah agar pemerintah daerah mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui pembaharuan penyelenggaraan pemerintah daerah. Dengan pembaharuan penyelenggaraan pemerintah daerah diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 semua bentuk pembaharuan penyelenggaraan penmerintahan daerah adalah inovasi.[9]

Dalam pasal 2 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 102 Tahun 2015 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tatakerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset dibentuk UPT (Unit Pelaksana Teknis) pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset, terdiri dari 5 KPPD (Kantor Pelayanan Pajak Daerah) yaitu KPPD di Kota Yogyakarta, KPPD di Kabupaten Bantul, KPPD di Kabupaten Gunungkidul, KPPD di Kabupaten Kulonprogo, dan KPPD di Kabupaten Sleman. Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sleman mempunyai tugas sebagai pelaksana operasional pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Air Permukaan (AP), retribusi dan lain-lain pendapatan asli

[8] Ibid. Hlm 36
[9] Ibid. hlm 52

daerah yang sah di wilayah Kabupaten Sleman.

Kantor Pelayanan Pajak Dearah di Kabupaten Sleman telah melakukan inovasi daerah dalam rangka peningkatan produk atau proses produksi berbentuk duplikasi merupakan peniruan suatu produk, jasa atau proses yang sudah ada. Inovasi yang di selenggarakan oleh kantor pelayanan pajak daerah sleman melalui *Night Drive Thru* yaitu layanan pembayaran pajak tahunan tanpa harus turun dari kendaraan, layanan tersebut beroperasi pada sore hari. Dengan adanya *Night Drive Thru* memungkinkan masyarakat untuk membayar pajak tanpa harus terganggu jam kerjanya.

Aktifitas masyarakat dalam bekerja semakin beragam sehingga terkadang sangat sulit meninggalkan pekerjaan untuk sekedar memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor. Kondisi tersebut menyebabkan cukup banyak masyarakat yang tidak bisa membayar pajak kendaraan karena loket-loket pembayaran pajak hanya buka pada saat jam kerja saja. Upaya untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan mempercepat serta menyederhanakan proses pelayanan, pemerintah telah bekerja untuk mereformasi peraturan perundang-undangan. Meski begitu, pendekatan ini belum dilakukan dengan benar sehingga tidak memenuhi harapan masyarakat. Maka dari itu diperlukan adanya inovasi dalam pelayanan publik yang bermanfaat bagi peningkatan kinerja instansi publik,

kualitas layanan publik dan kepuasan Masyarakat.[10]

Night Drive Thru berperan penting menciptakan ketepatan dan kecepatan waktu dalam pelayanan publik. Dengan memberikan fleksibilitas waktu, mempercepat proses pembayaran, mengurangi risiko keterlambatan, serta meningkatkan kesadaran pajak, inovasi ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka sangat signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi asas kecepatan waktu melalui inovasi *Night Drive Thru* dalam pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY di Kabupaten Sleman?
2. Apa saja pertimbangan dari Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY di Kabupaten Sleman dalam melakukan inovasi jam layanan sore?
3. Apa saja kendala-kendala yang mempengaruhi kecepatan waktu dalam pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY

[10] Siti Nurjanah, Dewi Purboningsih, *"Inovasi Pelayanan Warung Samsat Sore dan Malam (SAMSORELAM) terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Martapura*" (https://journal.pencerah.org/index.php/jspi/article/view/295/166 diakses 5 November 2024)

di Kabupaten Sleman, dan upaya untuk mengatasinya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui implementasi asas kecepatan waktu di Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY di Kabupaten Sleman
2. Untuk mengetahui pertimbangan dari Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY di Kabupaten Sleman dalam melakukan inovasi jam layanan sore
3. Untuk mengetahui kendala-kendala yang mempengaruhi kecepatan waktu pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY di Kabupaten Sleman dan upaya mengatasinya

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis:

   Diharapkan bahwa penelitian ini akan membantu perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam pelayanan administrasi publik. Dengan memahami bagaimana menerapkan asas kecepatan waktu, penelitian ini akan menjadi referensi bagi penelitian lanjutan yang membahas pelayanan publik dan efektivitas birokrasi dalam konteks pemerintahan daerah. Selain itu, penelitian ini akan memberikan pemikiran untuk mengembangkan teori-teori tentang pelayanan publik yang berkualitas dan menambah pengetahuan hukum yang lebih

dalam untuk membahas dan mengetahui mengenai Hukum Pelayanan Publik

2. Manfaat Praktis:
    a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Daerah di Kabupaten Sleman, dijadikan pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan memahami hal-hal yang mempengaruhi kecepatan waktu, instansi dapat melakukan perbaikan dan inovasi dalam proses pelayanan, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepuasan publik terhadap layanan administrasi kependudukan.
    b. Bagi masyarakat, dapat memperluas pengetahuan dan memberi informasi pengetahuan baru bagi masyarakat mengenai kecepatan waktu di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sleman
    c. Bagi Mahasiswa, diharapkan dapat mempelajari tentang Pelayanan Publik yang bersendikan *good governance* dan memperluas cakrawala pengetahuannya sehingga kelak jika menjadi pelayan publik, mahasiswa telah memiliki pedoman dan bekal menjadi pelayan publik yang baik.
    d. Bagi Penulis, Manfaat bagi peneliti diharapkan mengetahui bagaimana pelayanan publik dalam praktik

serta melatih kemampuan observasi dan kepekaan terhadap pelayanan publik yang terjadi di lapangan, dan syarat dalam memperoleh gelar kesarjanaan.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian hukum dengan judul "IMPLEMENTASI ASAS KECEPATAN WAKTU DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK DAERAH KABUPATEN SLEMAN" merupakan hasil pemikiran murni penulis dan bukan merupakan sebuah plagiasi. Sebagai perbandingannya, maka ada tiga penulisan hukum yang dapat membedakan penelitian ini yakni sebagai berikut.

1. Syarifuddin Taba [11]
   a. Perguruan Tinggi:
      Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar
   b. Judul Skripsi:
      "PELAKSANAAN KETENTUAN TENTANG ASAS KETEPATAN WAKTU DALAM PENYELESAIAN DOKUMEN AKTA CATATAN SIPIL (STUDI KASUS KANTOR CATATAN SIPIL MAKASSAR)"
   c. Rumusan Masalah:

[11] Syarifuddin Taba, "*Pelaksanaan Ketentuan Tentang Asas Ketepatan Waktu Dalam Penyelesaian Dokumen Akta Catatan Sipil (Studi Kasus Kantor Catatan Sipil Makassar*" (Makassar: Universitas Bosowa Makassar 2016)

1.) Bagaimanakah pelaksanaan ketepatan waktu penyelesaian akta pengangkatan dan pengesahan anak pada kantor catatan sipil Kota Makassar

2.) Faktor apakah yang mempengaruhi pelaksanaan ketepatan waktu penyelesaian akta pengangkatan dan pengesahan anak pada kantor catatan sipil Kota Makassar

d. Hasil Penelitian :

Bahwa penerapan ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen akta pengangkatan dan pengesahan anak di Kantor Catatan Sipil Kota Makassar belum sepenuhnya sesuai dengan Perda Nomor 9 Tahun 2009 tentang Penyelenggaran Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar. Hal tersebut dilihat dari data lapangan yang menunjukkan bahwa masih banyak permohonan penyelesaian akta pengangkatan dan pengesahan anak yang dilakukan di luar waktu yang telah ditentukan.

e. Perbedaan dengan penelitian ini :

Perbedaan penulisan skripsi ini adalah skripsi oleh Syarifuddin lebih spesifik pada dokumen tertentu yaitu dokumen akta sementara skripsi ini berfokus pada implementasi asas ketepatan waktu dalam konteks pelayanan publik secara umum. Kedua, adanya perbedaan dalam instansi dan lokasi penelitian yakni pada skripsi oleh Syarifuddin penelitian dilakukan di

Kantor Catatan Sipil Kota Makassar sementara skripsi ini penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sleman.

2. Andika Eka Prasetya [12]

   a. Perguruan Tinggi:

      Fakultas Hukum Program Studi Hukum, Rumpun Hukum Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2023.

   b. Judul skripsi:

      "IMPLEMENTASI ASAS KETEPATAN WAKTU DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANTUL".

   c. Rumusan masalah:

      1.) Bagaimana implementasi asas ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

      2.) Apa faktor penghambat implementasi asas ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

   d. Hasil Penelitian :

[12] Andika Eka Prasetya, "*Implementasi Asas Ketepatan Waktu Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul*" (Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta 2023) https://etd.umy.ac.id/id/eprint/44965/

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul belum sepenuhnya menerapkan asas ketepatan waktu, karena masi ada keterlemabatan dalam penyelesaian yang disebabkan oleh beberapa factor yaitu factor internal berupa prasarana dan factor eksternal berupa kurangnya partisipasi dari Masyarakat.

e. Perbedaan dengan Penelitian ini :

Perbedaan penulisan skripsi ini adalah skripsi oleh Andika Eka Prasetya adanya perbedaan dalam lokasi dan instansi penelitian yakni pada skripsi oleh Andika Eka Prasetya penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sementara skripsi ini penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sleman.

3. Brigita Pramesti Novita Sari [13]

a. Perguruan tinggi:

Program Studi Ilmu Hukum, Program Kekhususan Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2023.

b. Judul skripsi:

"INOVASI *"DRIVE THRU"* SEBAGAI BENTUK PELAYANAN PRIMA BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KOTA YOGYAKARTA"

[13] Brigita Pramesti Novita Sari. "*Inovasi "Drive Thru*" Sebagai Bentuk Pelayanan Prima Bidang Administrasi Kependudukan Kota Yogyakarta" (Yogyakarta : Universitas Atma Jaya Yogyakarta 2023) https://e-journal.uajy.ac.id/29178/

c. Rumusan masalah:

1.) Bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan *drive thru* sebagai bentuk pelayanan prima bidang administrasi kependudukan Kota Yogyakarta?

2.) Apakah kendala yang dihadapi oleh pemerintah dalam melaksanakan inovasi pelayanan *drive thru* ini?

3.) Upaya apa yang dapat dilakukan oleh pemerintah untuk mengatasi kendala tersebut?

d. Hasil Penelitian:

Pelaksanaan inovasi pelayanan *drive thru* ini secara umum telah sesuai dan memenuhi standar pelayanan publik, di mana berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat 6 standar pelayanan yang sekurang kurangnya dapat diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik. 6 standar pelayanan tersebut yaitu terkait prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Berdasarkan penilaian dari masyarakat setiap poin standar pelayanan tersebut telah diterapkan dengan sangat baik, meskipun dalam penyelenggaraannya masih ada hal yang dianggap kurang oleh masyarakat yaitu terkait diperlukannya tambahan waktu untuk

melaksanakan layanan *drive thru*, serta terkait penambahan lokasi *drive thru* dan penempatan lokasi yang lebih nyaman bagi masyarakat. Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan *drive thru* ini meskipun terlihat mudah untuk dilaksanakan ternyata terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh pemerintah khususnya ketika di tahap persiapan.

e. Perbedaan dengan penelitian ini:

Perbedaan penulisan skripsi ini adalah pertama, adanya perbedaan Lokasi penelitian yakni pada skripsi oleh Brigita Pramesti Novita Sari penelitian dilakukan di Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta sementara skripsi ini penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY di Kabupaten Sleman. Kedua, pada skripsi Geri Samuel Hutagaol menganalisis asas-asas pelayanan publik tidak hanya berfokus pada satu asas saja sementara skripsi ini hanya berfokus pada satu asas pelayanan public saja yaitu asas kecepatan waktu

F. Batasan Konsep

1. Implementasi

Solichin mengatakan bahwa impelementasi merupakan berbagai perbuatan yang dilakukan oleh individu-individu atau pejabat-

pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan (*those actions by public or private individuals (or groups) that are directed at the achievement of objectives forth in prior policy decisions*). [14]

2. Inovasi Pelayanan

   Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik dalam huruf E tentang Pengertian butir ke-3, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi pelayanan yang dimaksud oleh penulis berkaitan dengan inovasi *night drive thru*

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

   Kecepatan waktu Pelayanan adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan atau seluruh proses pelayanan yang dilakukan lebih cepat daripada jangka waktu yang telah ditetapkan sesuai *standart operating procedur* (SOP).

4. Pelayanan Publik

[14] Solichin Abdul Wahab, 2001. *Analisis Kebiaksanaan dari formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara-Ed.2*. Jakarta: Bumi Aksara, hlm 65

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

5. Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD)

   KPPD merupakan kantor yang menjadi pelaksana operasional pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Air Permukaan (AP), retribusi dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah dan menaikkan penerimaan Pajak Daerah.[15] KPPD yang dimaksud oleh penulis yaitu KPPD DIY di Kabupaten Sleman.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

   Penelitian hukum normatif merupakan studi dokumen, yakni menggunakan sumber bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan, keputusan/ketetapan pengadilan,

[15] Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY Sleman, "*Profil SAMSAT SLEMAN*" (https://samsatyogyakarta.jogjaprov.go.id/page/34b5ea86-d9ea-470b-aec9-798cff0953bd diakses 6 November 2024)

kontrak/perjanjian/akad, teori hukum, dan pendapat para sarjana [16] Penelitian ini berupa Implementasi Asas Kecepatan Waktu dalam Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Pajak Derah di Kabupaten Sleman melalui layanan *Night Drive Thru*.

2. Sumber Data

   Data yang diperlukan dalam penelitian hukum normatif merupakan data sekunder. Data sekunder merupakan data yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder:

   a. Bahan Hukum Primer

      Bahan hukum primer merupakan peraturan perundang-undangan yang tersusun dalam bentuk berurutan sesuai dengan Tata Cara Pembentukan Peraturan Perundang-undangan. Bahan hukum primer dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

      1) Undang–Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28D ayat (1) yang isinya menjelaskan tentang hak asasi dari manusia, bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum.

      2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam pasal 1 angka 1 menjelaskan mengenai pengertian Pelayanan Publik pada ayat (2)

[16] Muhaimin, 2020, Metode Penelitian Hukum., Mataram University Press, NTB, hlm. 45.

menjelaskan pengertian Penyelenggara Pelayanan Publik pada ayat (5) menjelaskan pengertian Pelaksana Pelayanan Publik pada ayat (7) menjelaskan pengertian Standar Pelayanan, Pasal 4 berisi asas-asas dari penyelenggaraan pelayanan publik, pada pasal 22 menjelaskan mengenai Maklumat Pelayanan.

3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada pasal 25 menjelaskan mengenai Komponen Rancangan Standar Pelayanan.
4) Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.
5) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah pendapat hukum dan pendapat bukan hukum berupa buku, jurnal hukum maupun non hukum, hasil penelitian, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) online, internet, serta narasumber yang berwawasan mengenai Impelementasi Asas-Asas Pelayanan Publik yakni pejabat dari Bagian Kantor Pelayanan Pajak Daerah di Kabupaten Sleman

3. Cara Pengumpulan Data

   a. Studi Kepustakaan

      Pengumpulan data studi kepustakaan ini merupakan pengumpulan data sekunder yang dilakukan dengan cara mempelajari bahan hukum primer yang merupakan peraturan perundang-undangan dan bahan hukum sekunder yang merupakan pendapat hukum dan non hukum yang diperoleh dari buku, jurnal, disertasi, hasil penelitian, internet, pendapat hukum dan dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang menjadi dasar penelitian.

   b. Wawancara

      Wawancara merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan langsung dengan ahli yaitu Bapak Hendriyanto sebagai Kasi Pendaftaran dan Penetapan yang memegang kewenangan untuk suatu urusan tertentu yang berkaitan dengan judul penelitian ini sebagai narasumber yang akan melengkapi isi dari penelitian ini. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara lisan kepada narasumber. Narasumber yang diwawancarai dalam penelitian ini ialah pejabat dari Kantor Pelayanan Pajak Daerah di Kabupaten Sleman yaitu Hendriyanto sebagai Kasi Pendaftaran dan Penetapan.

4. Analisis Data

Bahan hukum primer yang terkumpul, yakni peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang ada dan berlaku, dan data sekunder yakni dari penjelasan peraturan perundang-undangan dan ketentuan terkait, literatur, serta hasil wawancara dengan narasumber dan dideskripsikan menggunakan kalimat yang menjelaskan tentang data tersebut. Setelah terkumpul, data tersebut diolah kembali dengan cara memeriksa terhadap kelengkapan dan relavansinya pada permasalahan yang ada dalam penelitian ini kemudian diklasifikasikan dan diberikan argumentasi hukum secara sistematis.

5. Proses Berpikir / Prosedur Bernalar

   Prosedur penalarannya adalah deduktif yaitu bertolak dari proposisi umum yang telah diketahui kebenarannya berupa aturan yang berlaku dan berakhir pada kesimpulan yaitu keadaan konkrit berkaitan dengan Implementasi Asas Kecepatan Waktu Melalui Inovasi *Night Drive Thru* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY di Kabupaten Sleman.