

## PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA DEPOK CIMANGGIS TAHUN 2021

Siti Maimunah<sup>1</sup>, Selvi<sup>2\*</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi  
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : [maimunahs947@gmail.com](mailto:maimunahs947@gmail.com)<sup>1</sup>, [selvi300990@gmail.com](mailto:selvi300990@gmail.com)<sup>2</sup>

\*Corresponding Author

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Keywords

*Good governance, Compliance, Tax.*

*This research analyzes the implementation of the Good Governance Principles in an effort to improve taxpayer compliance, analyzes the constraints regarding the implementation of the Good Governance Principles in an effort to improve taxpayer compliance, analyzes efforts to overcome obstacles regarding the implementation of the Good Governance Principles in an effort to improve taxpayer compliance. This research uses a qualitative approach with observation and interview techniques with tax compliance extension staff at the Depok Cimanggis Pratama Tax Service Office, academics, and taxpayers. The results of this research concluded that the level of compliance of taxpayers from 2016-2021 is still not good. The obstacle faced is the lack of resources owned by the Pratama Tax Service Office in conducting compliance counseling. Efforts made by using social media to disseminate information are suggestions for the Depok Cimanggis Pratama Tax Service Office to increase the number of compliance instructors in order to increase the reach of socialization to the community.*

### PENDAHULUAN

Pajak merupakan aspek penting bagi keberlangsungan pemerintahan Indonesia dalam menjalankan pembangunan karena menjadi salah satu pendapatan negara yang paling berpengaruh dan diandalkan untuk pembangunan, dan pembiayaan pengeluaran pemerintah terutama pada saat pandemi yang menyebabkan ekonomi melemah. usaha memaksimalkan pendapatan pajak tidak hanya mengandalkan peran dari Dirjen pajak atau pegawai pajak yang terkait namun juga dibutuhkan peran dari wajib pajak. Hal ini menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu adanya program atau kebijakan pemerintah, kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, dan pelayanan pajak. Meningkatkan kepatuhan wajib pajak juga bisa dilihat dari target dan realisasi penerimaan perpajakan di KPP Pratama Depok Cimanggis untuk lebih jelasnya dalam table berikut ini:

**Tabel 1.1**  
**Target dan Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama Perpajakan Depok (Cimanggis)**  
**Tahun 2018-2021**

Tahun	Target	Realisasi	Presentase
2018	1.396.305.719.000,00	1.027.902.261.493,00	73,62%
2019	1.168.339.914.000,00	1.143.066.311.875,00	97,84%
2020	1.120.190.240.000,00	1.020.673.813.623,00	91,12%
2021	1.121.916.845.000,00	1.042.120.149.142,00	92,89%

Sumber : Sub Bagian Umum KPP Pratama Depok Cimanggis

Dari table diatas dapat dilihat bahwasannya setiap tahun penerimaan pajak di KPP Pratama Depok Cimanggis belum mencapai target. Strategi yang dilakukan KPP Pratama Depok Cimanggis juga disiapkan diantaranya mengoptimalkan penerimaan wajib pajak, baik dari orang pribadi maupun badan. Tingkatan kepatuhan wajib pajak badan maupun orang pribadi yang terjadi di KPP Pratama Depok Cimanggis pada tahun 2016 sampai dengan 2020 yang berada di kisaran 50% sampai 70% lebih detailnya dalam table berikut ini :

**Tabel 1.2**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Perpajakan Depok(Cimanggis) Tahun**  
**2016-2021**

Tahun	Wajib Pajak Terdaftar			Wajib SPT	WP Lapor	Kepatuhan Perpajakan
	Badan	OP	Total			
2016	10.849	289.935	300.784	165.559	86.134	52,03%
2017	11.687	309.759	321.446	154.332	91.535	59,31%
2018	12.701	331.325	344.026	157.427	87.238	55,41%
2019	13.825	355.055	368.880	149.030	92.644	62,16%
2020	14.895	395.579	410.474	123.315	95.991	77,84%
2021	16.652	419.103	435.755	121.920	94.855	77,80%

Sumber : Sub Bagian Umum KPP Pratama Depok Cimanggis

Berdasarkan table diatas kenaikan dan penurunan kepatuhan wajib pajak berdasarkan wajib pajak yang terdaftar dan wajib pajak yang lapor belum mencapai target pemerintah yaitu 80% maka tingkatan wajib pajak di KPP Pratama Depok Cimanggis masih jauh dari target. Dibutuhkan strategis-strategi yang tepat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak diataranya strategi memperbaiki pelayanan agar wajib pajak dapat membayar pajak secara sukarela, strategi dalam meningkatkan kualitas penegakan hukum maka akan menimbulkan efek pada masyarakat yang dapat menghasilkan penerimaan pajak yang signifikan, melakukan sosialisasi secara berkelanjutan tentang pentingnya membayar pajak, melakukan internalisasi untuk menguatkan moral dan dan integritas pegawai dalam menjalankan tugas secara profesional. Dengan strategi ini diharapkan good governance akan terbentuk dimasyarakat yang akan menimbulkan rasa saling percaya antara pemerintah dan wajib pajak.

Good governance meliputi seluruh aspek kehidupan berupa hukum, politik, ekonomi dan sosial. Good governance juga sangat berhubungan erat dengan penyelenggaraan kekuasaan negara, baik eksekutif, legislatif dan yudikatif. (Sofyani, 2016), Beberapa penelitian mengatakan bahwa dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat menerapkan prinsip- prinsip good governance adapun prinsip-prinsip good governance disini terdiri dari partisipasi, aturan hukum, transparansi,

daya tanggap, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektif dan efisien, akuntabilitas, dan visi strategis.

Permasalahan di KPP Pratama Depok Cimanggis dilihat dari table tingkat kepatuhan wajib pajak bahwasannya partisipasi masyarakat wajib pajak masih sangat kurang, dan juga ada prinsip lainnya seperti daya tanggap yang harus ditingkatkan karena mempengaruhi naik turunnya tingkat kepatuhan wajib pajak, serta prinsip good governance lainnya seperti berkeadilan dimana setiap wajib pajak berhak menerima perlakuan dan kesempatan yang sama dalam kegiatan perpajakan, prinsip lainnya yaitu aturan hukum salah satu syarat tercapainya target perpajakan ialah aturan hukum yang sehat yang akan menimbulkan ketetapan terhadap wajib pajak yang tidak mematuhi ketetapan hukum yang berlaku prinsip lainnya yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu transparansi dilihat dari table target dan realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Depok Cimanggis maka harus ditingkatkan keterbukaan yang menyangkut kepentingan publik yang akan memudahkan wajib pajak dalam proses perpajakannya.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena diatas peneliti ingin meneliti tentang **“Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam upaya meningkatkan Kepatuhan wajib Pajak di KPP Pratama Depok Cimanggis Tahun 2021.”**

## KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi Publik** : menurut (Sodikin, 2015) adalah suatu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintah yang meliputi tiga cabang pemerintahan yaitu eksekutif, legislatif, dan yudikatif yang memiliki peranan penting dalam merumuskan kebijakan Negara dan memiliki hubungan yang erat kaitannya dengan kelompok swasta dan individu dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat.
2. **Pajak adalah** : (Harjo D. , 2019) iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapatkan prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintahan.
3. **Good governance** : (Sofyani, 2016) meliputi seluruh aspek kehidupan berupa hukum, politik, ekonomi dan sosial. Good governance juga sangat berhubungan erat dengan penyelenggaraan kekuasaan negara, baik eksekutif, legislatif dan yudikatif.
4. **Kepatuhan Pajak** : Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2017) kepatuhan mempunyai arti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan adalah tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan.

## Kerangka Pemikiran

Menurut (Sofyani, 2016) Good governance merupakan seluruh aspek kehidupan berupa hukum, politik, ekonomi dan sosial Good governance juga sangat berhubungan erat dengan penyelenggaraan kekuasaan negara, baik eksekutif, legislatif dan yudikatif. Good governance dapat menjadi pendorong instansi dalam mencapai tujuan. Peran aparat pajak sangat berpengaruh besar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cimanggis Depok.

Penelitian ini menggunakan prinsip-prinsip Good Governance untuk melihat kenaikan tingkat kepatuhan wajib pajak yang terdiri dari 9 indikator (Sedarmayanti, 2017) yaitu Participation

(Pratisipasi), Rule Of Law (penegakan hukum), Transparancy (Transparansi), Respsiveness (Daya tanggap), Consensus Orientation (Berorientasi Konsensus), Equity (Berkeadilan), Affectiveness and Efficiency (efektifitas dan efisien), Accontability (Akuntabilitas), Strategic Vicion (Bervisi Strategis)

Penerapan prinsip-prinsip good governance dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. kepatuhan menurut (Waluyo, 2013) Kepatuhan pajak dapat diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa perlu adanya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan maupun ancaman dan penerapan sanksi administrasi. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak menurut (Pohan C. A., 2014) indikator kepatuhan wajib pajak meliputi Kesadaran untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menyetorkan surat pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu, menghitung dan membayar pajak terutang atas penghasilan yang diperoleh wajib pajak, memebayar tunggakan sebelum jatuh tempo.

Pembahasan teori diatas menjadi dasar dalam penelitian penerapan prinsip-prinsip good governance dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka akan dapat diketahui hambatan-hambatan yang terjadi dalam penerapan prinsip-prinsip good governance dalam upaya meningkatkan kepatuhan di KPP Pratama Cimanggis Depok sehingga dapat ditemukan upaya-upaya yang dapat mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan penelitian dimana peneliti berinteraksi terhadap fakta yang diteliti. Menurut (Moleong, 2012) penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian berdasarkan tujuan peneliti menggunakan penelitian deskriptif yang tujuannya menggambarkan secara terperinci mengenai keadaan tertentu (sugyiono, 2015). Berdasarkan tempat pelaksanaannya peneliti menggunakan penelitian lapangan yaitu (sugyiono, 2015) penelitian yang secara langsung mengadakan pengamatan untuk melakukan informasi yang diperlukan dalam penelitian.

Penelitian berdasarkan waktu Peneliti menggunakan metode kualitatif sehingga jenis waktu yang digunakan dalam penelitian ini termasuk dalam pemahaman Cross Sectional, (sugyiono, 2015) yaitu penelitian yang diadakan dalam satu waktu tertentu dan tidak akan dilakukan penelitian lain di waktu yang berbeda untuk dibandingkan. Penelitian berdasarkan karakteristik masalah penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif yaitu (sugyiono, 2015) bertujuan untuk memberikan fakta nyata dalam setiap fenomena yang terjadi saat penelitian berlangsung. Kesimpulan awal masih bersifat sementara dan akan dapat berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat yang akan mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Temuan dapat berupa deskriptif gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap, sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat beruba hubungan kausal atau interkatif dari data display yang disajikan dan didukung oleh data-data yang telah teruji.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil**

Data sekunder merupakan data yang didapatkan atau dikumpulkan oleh peneliti yang didapatkan dari KPP Pratama Depok Cimanggis berupa target dan realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Depok Cimanggis dari tahun 2019-2021 dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Depok Cimanggis dari tahun 2016-2021. Berikut ialah tabel yang menunjukkan realisasi yang belum mencapai target.

**Table IV.2  
Target dan Realisasi Penerimaan Pajak KPP Pratama Perpajakan Depok (Cimanggis)  
Tahun 2018-2020**

Tahun	Target	Realisasi	Presentase
2018	1.396.305.719.000,00	1.027.902.261.493,00	73,62%
2019	1.168.339.914.000,00	1.143.066.311.875,00	97,84%
2020	1.120.190.240.000,00	1.020.673.813.623,00	91,12%
2021	1.121.916.845.000,00	1.042.120.149.142,00	92,89%

Sumber : Sub Bagian Umum KPP Pratama Depok Cimanggis

Berdasarkan table VI.2 diatas dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak di KPP Pratama Depok Cimanggis tahun 2018 ditetapkan oleh kantor wilayah sebesar Rp. 1.396.305.719.000,00 tapi ralisasi penerimaannya hanya sebesar 73% dari target yaitu Rp. 1.027.902.261.493,00. Pada tahun 2019 target yang diturunkan menjadi Rp. 1.168.339.914.000,00 dengan penerimaan yang mencapai 97,84% dari target yaitu Rp. 1.143.066.311.875,00 dari target yang ditentukan pada tahun 2019. Tahun 2020 target diturunkan kembali menjadi Rp. 1.120.190.240.000,00 dengan penerimaan yang mencapai 91,12% dari target yaitu Rp. 1.020.673.813.623,00. Tahun 2021 target agak dinaikan yaitu Rp. 1.121.916.845.000,00 dan dapat terrealisasi 92,89% dari target yaitu Rp. 1.042.120.149.142,00. Jika diperhatikan dari empat tahun terakhir 2018 menjadi penerimaan pajak terendah di KPP Pratama Depok Cimanggis. Namun jika dilihat dari tiga tahun terakhir dari tahun 2019-2021 maka 2020 menjadi penerimaan terendah di KPP Pratama Depok Cimanggis. dalam kurn waktu empat yang terhitung dari tahun 2018-2021 penerimaan pajak di KPP Pratama Depok Cimanggis tidak menapai target di setiap tahunnya dan realisasi yang diperoleh oleh KPP Pratama Depok Cimanggis mengalami penurunan dan kenaikan namun belum juga mencapai target yang ditentukan.

**Pembahasan**

**1. Implementasi Penerpaan Prinsip-prinsip Good Governance dalam Meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Depok Cimanggis**

Penelitian dibuat berdasarkan teori (Sedarmayanti, 2012) yang memiliki 9 indikator yaitu partisipasi, rule Of Law, daya tanggap, Transparansi, berorientasi konsensus, Equity, efektif dan efisien Akuntability, dan bervisi Strategis. Indikator tersebut saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

1) Participation (Partisipasi)

Pelaksanaan partisipasi yang mendukung terdapat beberapa indikator yang perlu diperhatikan yaitu :

- a. Adanya pemahaman penyelenggaraan tentang proses atau metode partisipasi
- b. Meningkatkan kualitas dan kuantitas untuk pembangunan daerah
- c. Perubahan sifat masyarakat menjadi lebih peduli terhadap setiap langkah pembangunan yang dilakukan pemerintah

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis hasil dari partisipasi yang dilakukan sudah diatur di pasal 23 A undang-undang dasar 1995 dengan membayar pajak warga negara mematuhi kewajibannya yang ada di pasal 30 ayat (1) Undang Undang Dasar 1995 yang menyebutkan bahwasanya kewajiban ikut serta berarti ikut juga dalam mempertahankan keamanan negara. Partisipasi yang dilakukan berupa Pemahaman wajib pajak dimana jelas sangat berpengaruh bagi kelancaran prosos perpajakan di KPP Pratama Depok Cimanggis.

Data penagihan pajak yang menjadi tolak ukur kepatuhan wajib pajak Dalam memberikan pemahaman kepada wajib pajak pihak dari Kpp Pratama Depok Cimanggis. meningkatkan edukasi kepada masyarakat dan merealisasikan pentingnya pajak, memberikan pelayanan sesuai SOP yang berlaku serta memberikan pelayanan yang terbaik dalam penyampaian SPT Tahunan dan layanan pajak lainnya

2) Rule Of Law (penegakan hukum)

Dalam penegakan hukum terdapat beberapa indikator yaitu

- a. Aturan berdasarkan hukum
- b. Tindakan negara tunduk pada hukum
- c. Demokrasi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis penegakan hukum yang dilakukan sudah diatur di Undang- Undang Nomor 7 tahun 2021 yang mana penegakahn hukum yang tepat akan menciptakan masyarakat yang adil makmur serta sejahtera. Petugas pajak menerapkan metode yang sederhana agar wajib pajak mampu memahami kebijakan-kebijakan yang berlaku secara efektif

Proses penegakan hukum di KPP Pratama Depok Cimanggis berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat contohnya seperti mengenai sanksi yang bunganya sesuai harga pasar atau sesuai KUP sebesar 50%. Demokrasi yang dijalankan di KPP Pratama Depok Cimanggis juga ciptakan dengan mendengarkan masukan dari bawahan dan wajib pajak yang akan menciptakan demokrasi yang baik bagi kegiatanperpajakan di KPP Pratama Depok Cimanggis.

3) Transparency (Transparansi)

Transparansi memiliki beberapa indikator diantaranya :

- a. Penyediaan informasi yang jelas
- b. Kemudahan akses informasi
- c. Meningkatkan arus informasi

Berdasarkan hasil wawancara penulis pelaksanaan kegiatan yang sifatnya terbuka bagi masyarakat dilakukan melalui media resmi DJP yang didalam nya terdapat poster-poster yang berisi penyuluhan pajak. KPP Pratama Depok Cimanggis juga mensosialisasikan kelas pajak untuk penyediaan informasi secara lebih menyeluruh. KPP Pratama Depok Cimanggis juga memiliki aplikasi khusus yaitu Decma Huis dimana bertujuan mengupayakan ketersediaan informasi yang dibutuhkan baik oleh wajib pajak atau masyarakat yang akan akan berimpek bagi kepatuhan wajib pajak

4) Responsiveness (Daya Tanggap)

daya tanggap memiliki beberapa indikator diantaranya :

- a. Menginformasikan kepada pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa
- b. Layanan yang segera
- c. Ketersediaan untuk membantu pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis wajib pajak mengharakan pelayanan yang cepat tepat dan mudah dalam hal ini petugas pajak melakukan penyelesaian permohonan sesuai dengan SOP yang berlaku yang menjadi faktor pendukung bagi keberlangsungan kegiatan pajak di KPP Pratama Depok Cimanggis dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak contohnya dengan melakukan prosedur yang sederhana mengisi kotak saran dan pelayanan yang akan membentuk tingkat kepedulian petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang prima

5) Consensus Orientation (Berorientasi Konsensus)

Berorientasi consensus memiliki beberapa indikator diantaranya :

- a. Pengambilan keputusan berdasarkan musyawarah dan berdasarkan kesepakatan bersama
- b. Pemerintah bertindak sebagai penengah
- c. Pelaksanaannya tergantung partisipasi masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis bahwa pengambilan keputusan yang dilakukan di KPP Pratama Depok Cimanggis sesuai SOP dan kebijakan yang berlaku. Pemerintah memberikan bukti nyata yang akan memicu tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu dengan melakukan sosialisasi secara langsung dan memperbaiki pelayanan agar wajib pajak merasakan hasil dari pajak yang dia bayarkan.

Masyarakat juga dapat berkontribusi secara langsung dengan memenuhi kewajibannya yaitu melaporkan SPT tahunan secara lengkap, jelas dan benar pelaporan ini juga bisa dilaksanakan secara offline maupun online.

6) Equity (Berkeadilan)

Equity memiliki beberapa indikator diantaranya yaitu :

- a. Kesamaan dalam pelayanan
- b. Kesetaraan
- c. Pengelolaan pemerintah yang memberi peluang yang sama dalam kejujuran dan berkeadilan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis tingkat kesamaan dalam pelayanan seluruhnya dilakukan sesuai SOP yang berlaku karena tingkat kesamaan atau kesetaraan ini menjadi pendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Pengelolaan pemerintah juga memberikan peluang bagi kesetaraan yang akan berimpek bagi kejujuran wajib pajak dalam membayar pajak dan tingkat kejujuran wajib pajak ini dapat diawasi oleh pihak KPP Pratama Depok Cimanggis dengan melakukan pengawasan dan pemeriksaan yang apabila terjadi penyelewengan oleh wajib pajak itu sendiri bisa dikenakan sanksi.

7) Efficiency and effectiveness (efektif dan efisien) Efektif dan efisien memiliki beberapa indikator yaitu :

- a. Efektif dalam pelaksanaan
- b. Efektif dalam hasil
- c. Efisien teknis

Berdasarkan hasil wawancara penulis efektif dan efisien diciptakan keberlangsungan kegiatan perpajakan yaitu kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah bertujuan untuk menimbulkan kesadaran wajib pajak contohnya PPS dengan program ini terbukti wajib

pajak berbondong-bondong melaporkan harta yang dimiliki ini bisa buktikan bahwa kegiatan kepatuhan wajib pajak seperti edukasi pengawasan dan pemeriksaan berdampak bagi kepatuhan wajib pajak yang mana kebijakan yang mengarah tentang kepatuhan pastinya berdampak bagi kepatuhan wajib pajak . kepatuhan wajib pajak bisa muncul dari sumber daya yang ada di KPP Pratama Depok Cimanggis yang mana setiap ada kebijakan yang baru seksi yang berwenang melakukan sosialisasi kepada bawahannya terhadap pelaksanaan kebijakan .

8) Accountabilitiy (Akuntabilitas)

Akuntabilitas memiliki beberapa indikator diantaranya :

- a. Kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar pelaksanaan
- b. Pertanggung jawaban publik terhadap masyarakat
- c. Pejabat publik terkontrol tidak melakukan KKN

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis KPP Pratama Depok Cimanggis dengan penyediaan sarana dan parasaran meliputi loket TPT, Helpdesk offline atau online, layanan mandiri , dan pojok umkm. Kebijakan yang diterapkan di KPP Pratama Depok Cimanggis juga sesuai SOP dan kebijakan yang berlaku maka meningkatkan rasa tanggung jawab petugas pajak dapat dilakukan dengan cara melakukan kegiatan ICV evaluasi kepada pegawai secara berkala dan memastikan tidak adanya tindak KKN dengan cara seluruh pelayanan yang dilakukan di KPP Pratama Depok Cimanggis tidak ada yang diungut biaya dan jika ada yang terbukti melakukan KKN akan ditidak lanjuti oleh unit kepatuhan internal.

9) Startegic Vicion (Bervisi Strategis)

Bervisi strategi memiliki beberapa indikator diantaranya :

- a. Pemimpin dan masyarakat memiliki Perspektif yang luas
- b. Memiliki sensitifitas terhadap perubahan dan prediksi kedepan
- c. Memperhitungkan kebijakan yang diambil untuk jangka waktu yang panjang

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis KPP Pratama Depok Cimanggis meningkatkan sudut pandang masyarakat dengan melakukan edukasi, sosialisasi, dan penyuluhan perpajakan karena tidak semua masyarakat sadar tentang pentingnya pajak melalui pajak bertutur kesadaran masyarakat akan terus meningkat dan tugas pemerintah adalah untuk mengoptimalkan dana yang ada.

## 2. Hambatan penerapan Prinsip-prinsip Good Governance dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Depok Cimanggis

1) Faktor internal

Hambatan internal yang berdasarkan hasil wawancara yang mana merupakan masalah yang dihadapi oleh pihak fiskus selaku pelaksana kebijakan yaitu terkait hambatan yang dihadapi kurangnya sumber daya yang dimiliki KPP Pratama dalam melakukan penyuluhan kepatuhan diingat bahwa seksi penyuluh kepatuhan di KPP Pratama hanya berjumlah 8 orang. Dalam menciptakan suasana demokrasi yang efektif terhambat juga oleh sumber daya manusia yang terlahu kaku dan kurangnya keterlibatan seluruh komponen. Dalam penyediaan sarana dan parasaran pun memiliki hambatan yang cukup signifikan yaitu terbatasnya jumlah anggaran yang tersedia sehingga membuat fiskus lamban dalam membuat trobosan yang mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2) Faktor eksternal

Hambatan eksternal yang berdasarkan hasil wawancara yaitu kendala mengenai tingkat pemahaman wajib pajak yang tidak seimbang tentang pentingnya apalagi masih adanya

pola pikir negatif masyarakat tentang pajak yang masih melekat sampai saat ini mengakibatkan masih banyaknya masyarakat yang belum melaporkan hartanya. Hambatan lain seperti kurang jelasnya alamat yang diberikan sehingga wajib pajak tidak menerima surat teguran yang dikirimkan oleh pihak KPP Pratama Depok Cimanggis. Dalam mengedukasi wajib pajak terhambat oleh masyarakat yang belum banyak memfollow medsos DJP dan melalui wa terhalang akan koneksi.

### **3. Upaya penerapan prinsip-prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Depok Cimanggis**

Hambatan-hambatan yang telah diuraikan diatas KPP Pratama Depok Cimanggis melakukan upaya-upaya perbaikan dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut diantaranya :

#### **1) Faktor internal**

Upaya mengarahkan kegiatan dimana sekarang sudah dibuat satgas penanganan kepatuhan wajib pajak dan satgat penerimaan surat teguran SPT dan melakukan internal corporate value (ICV) bagi kepegawaian guna meningkatkan rasa kepedulian petugas pajak pada kegiatan yang dilaksanakan di KPP Pratama Depok Cimanggis. Upaya dalam mengkoordinasi kepada seksi yang berwenang terkait penyediaan sarana dan prasarana yang diperlukan wajib pajak dilakukannya survey terhadap wajib pajak mengenai sarana dan prasarana dan sengsi yang berwenag melakukan edukasi kepada petugas pajak dalam hal memaksimalkan anggaran dan waktu cara seimbang

#### **2) Faktor ekstrenal**

Upaya yang dilakukan fiskus berdasarkan hasil wawancara mengoptimalkan edukasi dan sosialisai perpajakan melalui media sosial djp dan KPP Pratama Depok Cimanggis saat ini telah memiliki aplikasi tersendiri untuk bersosialisasi dengan masyarakat luas yaitu Decima Huis yang mana KPP Pratama Depok Cimanggis juga menyediakan sarana dan prasarana berupa loket TPT, Pojok UMKM, pelayanan mandiri dan lain- lain yang akan memudahkan masyarakat untuk melaporkan harta atau aset yang dimiliki.

## **KESIMPULAN**

Penelitian yang telah dilakukan terhadap penerapan Prinsip- prinsip Good Governance dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak penulis mengambil kesimpulan diantaranya :

1. Pelaksanaan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Depok Cimanggis sudah cukup baik dari sudut partisipasi yang mana tingkat pemahaman wajib pajak menjadi dasar dari meningkatnya tingkat kepatuhan wajib pajak dan pembangan. Role Of Low kebijakan yang gunakan pun sudah sesuai dengan pusat yaitu seperti UU Nomor 7 Tahun 2021 tentang harmonisasi peraturan perpajakan serta UU No. 16 Tahun 2009 tentang tata cara perpajakan. Transparancy penyediaan informasi dilakukan secara online melalu media sosial resmi DJP atau aplikasi khusus yang dimiliki KPP Pratama Depok Cimanggis yaitu Decima Huis. pelayanan yang dilakukan sesuai dengan SOP dan tindakan pengawasan secara ketat agar wajib pajak tetap kooperatif dalam melaporkan kewajibannya. kurangnya sumber daya yang dimiliki KPP Pratama dalam melakukan penyuluhan kepatuhan dikarenakan penyuluh kepatuhan di KPP Pratama hanya berjumlah 8 orang sedangkan jumlah Wajib pajak yang cukup banyak menjadikan hasil yang dicapai tidak mencapai target yang ditentukan.

2. Hambatan yang dihadapi dalam penerapan kepatuhan wajib pajak ialah kurangnya sumber daya yang dimiliki KPP Pratama dalam melakukan penyuluhan kepatuhan diingat bahwa seksi penyuluh kepatuhan di KPP Pratama hanya berjumlah 8 orang. Dalam penyediaan sarana dan prasarana pun memiliki hambatan yang cukup signifikan yaitu terbatasnya jumlah anggaran yang tersedia. kendala mengenai tingkat pemahaman wajib pajak yang tidak seimbang tentang pentingnya pajak apalagi masih adanya pola pikir negatif masyarakat tentang pajak yang masih melekat sampai saat ini. kurang jelasnya alamat yang diberikan sehingga wajib pajak tidak menerima surat teguran yang dikirimkan oleh pihak KPP Pratama Depok Cimanggis.
3. Upaya mengarahkan kegiatan dimana sekarang sudah dibuat satgas penanganan kepatuhan wajib pajak dan satgat penerimaan surat teguran SPT. Upaya dalam mengkoordinasi kepada seksi yang berwenang terkait penyediaan sarana dan prasarana yang diperlukan wajib pajak. mengoptimalkan edukasi dan sosialisai perpajakan melalui media sosial djp dan KPP Pratama Depok Cimanggis saat ini telah memiliki aplikasi tersendiri untuk bersosialisasi dengan masyarakat luas yaitu Decima Huis yang mana KPP Pratam depok cimanggis juga menyediakan sarana dan parasasrana berupa loket TPT, Pojok UMKM, pelayanan mandiri dan lain-lain untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani Kasandra Tumali, J. J. (2016). Analisis Penerapan E-SPT dan E- Filing dalam upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado). JURNAL EMBA.
- Erika Revida, A. N. (2020). Teori Administrasi Publik. Yayasan Kita Menulis .
- Giulia Mascagni, T. M. (2021). Dapatkah TIK meningkatkan kepatuhan pajak? Bukti tanggapan pembayaran pajak terhadap inovasi teknologi dia Ethiopia. Jurnal of Economic.
- Gordon, G. J. (2012). karakteristik administrasi publik . Jurnal EMBA. Harjo, D. (2019). Pajak. JUPASI.
- Harjo, N. L. (2020). Analisis Tax Awareness Dalam upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Barat. Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI).
- Iskandar. (2008). Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif). Jakarta: GP Press.
- Kardos, M. (2012). The reflection good governance in sustainable development strategies. ELSEVIER.
- Puspasari, A. (2021). Prinsip Prinsip Good Governance Transparansi dan Akuntabilitas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cikarang Utara. Jurnal Ilmiah Rinjani (JIR).
- Putri. (2013). Faktor-faktor Kepatuhan Wajib Pajak . Jurnal Akun Nabelo.
- Rulandari, M. Z. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perpajakan Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Senen 2018). Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI).
- Sedarmayanti. (2017). indikator good governance . JUPASI (Jurnal Pajak Vokasi).
- Sudiarti, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Pelayanan. J-POLITRI.
- Talis, Z. (2019). Pengaruh Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kelurahan Temas, Kecamatan Batu, Kota Batu). JISIP.
- Yayak Heriyanto, N. S. (2021). Pengaruh Good Governance, Reformasi Administrasi Perpajakan dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran Pada Wilayah Administrasi Kecamatan Cempaka Putih Jakarta Pusat . Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI).
- Yusrizal, N. R. (2021). Pengaruh Good Governance dan Whistleblowing System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan resiko Sanksi Pajak sebagai moderasi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Bilancia.