

ANALISIS PENERAPAN PRINSIP PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA KOTA BEKASI

Yani^{1*}, Dwikora Harjo², Ria Meilye Yanti³

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : ahmad.yani7071@gmail.com¹, joni.dwikora@gmail.com², meilyeria11@gmail.com³

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

Good Governance, Quality, Tax Service

Good governance has long been a dream for many people in Indonesia. Most of them envision that through the application of good governance, the quality of government can be improved. However, the phenomenon of public service by government bureaucracy still often presents issues, such as service officers refusing taxpayers who are not registered with the appropriate tax service office. The purpose of this research is to analyze the application of good governance principles to enhance the quality of tax services at the Tax Service Office of Madya Bekasi City. This study employs a qualitative approach with a descriptive method, and the research is conducted at the Tax Service Office of Madya Bekasi City. The results of this research illustrate that the application of good governance principles at the Tax Service Office of Madya Bekasi City has been implemented well and has contributed to the improvement of the quality of tax services. However, during the implementation of these principles, various obstacles were encountered, resulting in less satisfactory services provided by the Tax Service Office of Madya Bekasi City. These obstacles include frequent operational issues, changing regulations and policies, and a lack of awareness among taxpayers about these changes. Therefore, the Tax Service Office of Madya Bekasi City continues to provide counselling through social media and conducts online tax classes to enhance knowledge in the field of taxation. By increasing taxpayers' knowledge of tax regulations, it is hoped that the quality of tax services can be improved.

PENDAHULUAN

Good Governance (tata pemerintahan yang baik) sudah lama menjadi mimpi banyak orang di Indonesia. Kendati pemahaman mereka mengenai good governance berbeda-beda, sebagian besar dari mereka membayangkan bahwa dengan good governance mereka akan dapat memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik. Banyak di antara mereka membayangkan bahwa dengan memiliki praktik good governance yang lebih baik maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan warga. Melihat kompleksitas permasalahan dan dampaknya terhadap perkembangan praktik good governance, memprioritaskan peningkatan kinerja birokrasi pemerintah untuk layanan publik merupakan upaya tahap awal yang sangatlah strategis. Pemilihan kinerja birokrasi menjadi upaya awal dikarenakan selama ini pejabat birokrasi memposisikan diri selaku penguasa yang

memerlukan pelayanan dibanding pegawai negeri, maka dapat menimbulkan kesulitan dalam orientasi pelayanan masyarakat yang berorientasi pemerintah dan pembangunan tradisional.

Direktorat Jendral Pajak selaku aparatur negara yang bertugas didalam bidang pajak. Untuk menjalankan fungsi dalam melakukan pemungutan dan pemasukan pajak kedalam kas negara, Direktorat Jendral Pajak berupaya secara maksimal supaya fungsi fungsi pajak bisa dilaksanakan sebaik mungkin dengan mengacu pada Tridharma Perpajakan. Direktorat Jendral Pajak saat menjalankan tugasnya mengacu pada tridharma perpajakan yakni pemungutan mencakup keseluruhan subjek pajak, pemugutan meliputi seluruh objek pajak dan penegakan hukum pajak yang tepat.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi** : Secara umum administrasi berasal dari Bahasa Yunani yang terdiri dari dua kata yaitu Ad yang artinya intensif dan ministrate, yang berarti “membantu, melayani atau memenuhi”, serta administratio yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan, pemerintahan dan pengelolaan”. Sondang P. Siagian (Syafie, 2015:13) mengutarakan bahwa administrasi ialah proses pelaksanaan secara menyeluruh dari keputusan-keputusan yang sudah dipilih dan umumnya penyelenggaraan tersebut dilaksanakan oleh dua orang manusia.
2. **Administrasi Publik** : Menurut (Pasolong, 2007) yang dimaksud dengan Administrasi Publik adalah bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif. Menurut (Chandler dan Plano, 1998) bahwa pengertian Administrasi Publik adalah suatu proses di mana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, dan mengimplementasikan dan mengelola keputusan dan kebijakan publik.
3. **Administrasi Pajak** : Gunadi (2016:131) mengungkapkan bahwa administrasi perpajakan dinyatakan efektif jika sanggup menangani permasalahan-permasalahan sebagai berikut: (1) Penunggak pajak (delinquent tax payers). Setiap tahunnya tunggakan pajak jumlahnya kian membesar. (2) Tax evaders (penyelundupan pajak). Wajib pajak yang membuat laporan pajaknya lebih kecil dari yang sebenarnya berdasarkan ketentuan undang-undang. (3) Wajib pajak yang tidak melakukan penyampaian SPT (stop filling taxpayers). Menyikapi wajib pajak yang telah tercatat namun tidak melaporkan surat pemberitahuan (SPT), atau dinamakan pula stop filling taxpayers, misalkan melalui menjalankan pemeriksaan pajak agar dapat melihat apa yang menjadi penyebab tidak tersampainya SPT itu. (4) Unregistered taxpayers (wajib pajak tidak terdaftar). Berapa jauh administrasi pajak dapat mengontrol serta mengamil tindak lanjut kepada anggota masyarakat yang belum tercatat selaku wajib pajak meskipun harusnya yang berkaitan telah sesuai dengan ketentuan sebagai wajib pajak.
4. **Pajak** : Sebagaimana yang diungkapkan Chairil Anwar Pohan (Pohan, 2017) Pajak ialah suatu sumber dana paling penting untuk kelanjutan gerak roda pembangunan nasional diantaranya tercapainya persediaan sarana-sarana umum yang sudah dinikmati secara bersama oleh masyarakat umum. Menurut Rochmat Soemitra, didalam bukunya Perpajakan Edisi Revisi 2013 (2013:1). “Pajak merupakan kontribusi pada negara terutang oleh wajib pajak yang langsung bisa ditunjuk dan yang dimanfaatkan untuk mendanai iuran pengeluaran umum yang berkaitan dengan tugas negara sebagai penyelenggaraan pemerintahan berdasarkan aturan perundang-undangan, dimana juga tidak langsung memperoleh prestasi kembali”.
5. **Pelayanan Publik** : Sebagaimana pendapat dari Rasyid pelayanan publik ialah sesuatu hal yang memberi pelayanan kebutuhan untuk kebutuhan orang maupun masyarakat yang

berkepentingan di organisasi tersebut cocok dengan aturan pokok dan tata metode yang telah ditetapkan secara sah. Hakikatnya pemerintahan merupakan pelayanan untuk warga. Pengadaan itu bukanlah buat melayani dirinya pribadi, namun buat memberi pelayanan untuk warga dan menghasilkan keadaan yang membolehkan tiap anggota warga meningkatkan keahlian serta kreativitasnya demi menggapai tujuan bersama. (Hardiansyah 2011:14).

6. **Reformasi birokrasi** : adalah langkah untuk mewujudkan good governance. Memandang adanya pengalaman beberapa Negara memperlihatkan bahwa reformasi birokrasi adalah awalan dalam mewujudkan sebuah negara yang maju. Dari lewat adanya reformasi birokrasi, dapat melakukan penatatan pada sistem pelaksanaan pemerintahan yang bukan hanya efisien dan efektif tetapi pula reformasi birokrasi yang dijadikan sebagai tulang punggung dalam kelangsungan hidup berbangsa dan bernegara. Memang reformasi birokrasi akan diimplementasikan di jajaran lembaga pemerintah dan kementerian. Mereformasi birokrasi lembaga dan kementerian memanglah telah saatnya dilaksanakan penyesuaian akan tuntutan kondisi dan situasi sekarang ini. Yang mana ada tuntunan untuk birokrasi harus bisa memberi pelayanan masyarakat secara professional, cepat, dan tepat. (Dewandaru, 2013).
7. **Good Governance** : Menurut Mardiasmo yang dikutip dalam Sunardi et. al (2019), good governance bisa didefinisikan sebagai cara pengelolaan keseluruhan pengurusan urusan publik secara baik. Dimana oleh penyelenggaraan negara yang menerapkan good governance yang artinya negara diselenggarakan itu didasarkan dari saling keterkaitan, visi strategis, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, keadilan, orientasi kepentingan publik, daya tanggap, transparansi, aturan hukum, serta prinsip-prinsip partisipasi.
8. **Kualitas pelayanan** : adalah keadaan dinamis yang berkaitan dengan jasa, manusia, produk lingkungan maupun proses yang melampaui ataupun memenuhi harapan. Oleh sebabnya layanan dinyatakan bermutu atau memuaskan jika layanan itu bisa mencukupi kebutuhan maupun keinginan publik.
9. **Kualitas pelayanan pajak** : yaitu upaya untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak serta ketetapan penyampaiannya dalam menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan keinginan wajib pajak. Mutu layanan pajak bisa dilihat dengan membandingkan tanggapan para wajib pajak terhadap layanan nyata yang mereka dapatkan dengan layanan yang sebenarnya mereka inginkan pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini sebagai alur pemikiran dalam penjelasan penelitian sesuai dengan prinsip good governance menurut Dwiyanto (2014:29), Prinsip Good Governance yaitu:

1. Prinsip Efektif dan Efisien pada pelaksanaan layanan perpajakan pada KPP Madya Kota Bekasi
2. Prinsip Responsif dalam pelaksanaan pelayanan perpajakan dalam KPP Madya Kota Bekasi
3. Prinsip Akuntabel dalam pelaksanaan pelayanan perpajakan dalam KPP Madya Kota Bekasi
4. Prinsip Partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pajak di KPP Madya Kota Bekasi
5. Prinsip Transparansi dalam pelaksanaan pelayanan perpajakan dalam KPP Madya Kota Bekasi
6. Prinsip keadilan dalam pelaksanaan pelayanan dalam KPP Madya Kota Bekasi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah, disebut juga sebagai metode etnografi. Penelitian kualitatif

dilakukan pada objek alamiah yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak begitu mempengaruhi dinamika pada objek tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dalam teknik penulisan ini penulis mendapatkan data sekunder dari Lankin DJP dan KPP Madya Kota Bekasi yaitu:

- 1) Indeks Kepuasan Layanan Petugas Pajak Tahun 2022.

Tabel IV 1 Indeks Kepuasan Layanan Petugas Pajak Tahun 2022

Indeks Kepuasan Layanan	
Direktorat Jenderal Pajak	4,16
KPP Madya Kota Bekasi	4,95

Sumber: Lankin DJP & KPP Madya Kota Bekasi

Dari Tabel IV.1 diatas dapat terlihat bahwa dari skala 1-5 hasil Kepuasan Layanan DJP dan KPP Madya Kota Bekasi Pada 2022, disimpulkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak mengatakan Puas terhadap layanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak. Skala 1-5 dari indeks Kepuasan Layanan DJP mengatakan bahwa hasil kepuasan wajib pajak ada di angka 4,16 dan dari indeks Kepuasan Layanan KPP Madya Kota Bekasi mengatakan bahwa hasil kepuasan wajib pajak ada di angka 4,95.

- 2) Pendapat Wajib Pajak tentang Layanan Petugas Pajak Tahun 2023.

Tabel IV 2 Pendapat Wajib Pajak tentang Layanan Petugas Pajak

Nama	Npwp	Pendapat
Danu Ramadhan Diaputra	94*****000	Bagus
Anisa Fauziah	62*****000	Kurang Bagus
Gracesylly Laura	65*****000	Kurang Bagus
Nisrina Jihan	61*****000	Bagus
Piza Faurika	81*****000	Bagus

Sumber: Olahan Penulis 2023

Berdasarkan Tabel IV.2 dapat disimpulkan bahwa ada Wajib Pajak yang mengatakan pelayanan yang diberikan oleh KPP Madya Kota Bekasi Sudah Bagus dan masih ada Wajib Pajak yang mengatakan pelayanan pajak di KPP Madya Kota Bekasi kurang bagus hal itu terjadi dikarenakan ada Wajib Pajak yang sudah datang ke KPP Madya Kota Bekasi ingin dibantu untuk melaporkan SPT OP tetapi malah diarahkan ke KPP lain. Hal ini dikarenakan Wajib Pajak terdaftar nya di KPP yang lain bukan di KPP Madya Kota Bekasi. Berdasarkan penelitian diatas terkait pendapat wajib pajak tentang layanan petugas pajak, dapat penulis simpulkan bahwa pelayanan petugas pajak harus lebih baik lagi dan yang ingin melaporkan SPT nya tolong dibantu meskipun bukan KPP Terdaftar agar pelayanan pajak kedepannya bisa semakin baik dan wajib pajak tidak takut dalam dunia perpajakan.

Pembahasan

1. Penerapan Prinsip – Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Bekasi.

Saat ini salah satu sumber penerimaan pendapatan negara berasal dari sektor pajak, oleh karena itu tidak dapat dipungkiri bahwa peran pajak sangatlah penting. Pendapatan dari sektor pajak sangat dibutuhkan oleh negara yang pada saat ini tengah melakukan pembangunan di segala bidang. Pelayanan publik yang berkualitas tentu menjadi faktor penting bagi penyelenggaraan pelayanan perpajakan seiring dengan semakin pesatnya kebutuhan masyarakat. Terdapat Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang prinsip pemerintahan yang baik. Dan dengan salah satu cara yang sesuai untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan mengatasi permasalahan yang sering timbul di dalam pelayanan adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip good governance di Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Bekasi.

Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Bekasi merupakan salah satu institusi pemerintah yang berfungsi melayani wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Penerapan prinsip-prinsip good governance memiliki peran penting sebagai salah satu unsur reformasi birokrasi. Melalui pelaksanaan prinsip-prinsip good governance yang diterapkan oleh pegawai, diharapkan wajib pajak mendapatkan kemudahan pelayanan dan dapat mengatasi segala permasalahan dan keluhan.

Dalam pembahasan, peneliti akan membahas dengan menggunakan teori (Dwiyanto,2014) dengan menjelaskan adanya beberapa variabel – variabel yang berperan dalam keberhasilan Good Governance, yaitu: prinsip efektif dan efisien, prinsip responsif, prinsip akuntabel, prinsip partisipasi masyarakat, prinsip transparan, dan prinsip keadilan. Variabel – variabel tersebut berkaitan dengan Penerapan Prinsip – Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Bekasi sebagai berikut:

1) Prinsip Efektif dan Efisien

Prinsip efektif yang jelas dan baik berarti mencapai tujuan atau target dalam batas waktu yang telah ditentukan tanpa memperdulikan biaya yang dikeluarkan, sedangkan efisien berarti mencapai target dengan biaya dalam jumlah yang sama atau sedikit demi menghasilkan hasil yang lebih besar. Di dalam birokrasi pemerintah tentunya terdapat banyak masalah seperti praktik pungli, tidak efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan, maupun sarana dan prasarana yang kurang memadai. Namun pemerintah kini sudah berbenah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik. Pemerintah kini sudah berbenah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada publik. Bahkan, kini sudah ada Undang – undang yang mengatur tentang pelayanan publik. Aturan ini tertuang di dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Staff Seksi Pelayanan bahwa ketetapan melayani sudah dilaksanakan dengan baik dan memberikan pelayanan yang mudah untuk wajib pajak. Prinsip efektif dan efisien yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada wajib pajak sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan lagi dikarenakan ada pernyataan wajib pajak bahwa pelayanan yang diberikan masih berbelit-belit. Tidak menutup kemungkinan jika pelayanan pajak terus ditingkatkan lagi maka pelayanan pajak akan semakin baik.

2) Prinsip Responsif

Prinsip responsif adalah pelaksanaan prinsip – prinsip good and clean governance bahwa pemerintah harus cepat tanggap terhadap persoal-persoalan masyarakat, harus memahami kebutuhan masyarakat, harus proaktif mempelajari dan menganalisa kebutuhan masyarakat. Birokrat harus dengan segera menyadari apa yang menjadi kepentingan publik sehingga cepat berbenah diri. Dalam hal ini, birokrasi dalam memberikan pelayanan publik harus cepat beradaptasi dalam memberikan suatu model pelayanan. Masyarakat adalah sosok kepentingannya tidak bisa disamakan secara keseluruhan dan pada saatnya akan merasakan kebosanan dengan hal yang tidak ada perubahan termasuk dalam pemberian pelayanan. Masyarakat selalu akan menuntut suatu proses yang lebih mudah/simple dalam memenuhi berbagai kepentingannya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa kecepatan dalam melayani sudah diberikan oleh KPP Madya Kota Bekasi kepada wajib pajak. Dan petugas kantor pelayanan pajak selalu mendahulukan kepentingan masyarakat.

3) Prinsip Akuntabel

Nilai akuntabilitas sangat penting diadopsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini didasarkan pada argumen bahwa eksistensi atau keberadaan sebuah negara, tergantung pada masyarakatnya. Oleh sebab itu, sudah menjadi kewajiban bagi negara untuk memberikan pelayanan dengan baik dan bertanggung jawab. Akuntabilitas kinerja yang merupakan garda terdepan menuju good governance berkaitan dengan bagaimana instansi pemerintah mampu mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran negara untuk sebaik-baiknya pelayanan.

Seperti hasil wawancara penulis dengan para informan bahwa KPP Madya Kota Bekasi mampu menjalankan visi-misi yang ada di kantor pelayanan pajak madya kota bekasi. Dan petugas pelayanan mampu bertanggung jawab atas semua layanan yang diberikan kepada wajib pajak.

4) Prinsip Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan good governance adalah bagaimana masyarakat mengambil bagian atau ikut serta dalam penyelenggaraan good governance itu sendiri. Banyak masyarakat yang sudah sadar akan pentingnya perhatian masyarakat kepada para penyelenggara good governance yakni pemerintah agar pelaksanaan penyelenggaraan pembangunan yang solid dan bertanggung jawab dapat berjalan sesuai dengan prinsip demokrasi, sesuai dengan tujuan awal yang memang seharusnya para pelaku dalam pemerintahan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan good governance dapat berupa partisipasi masyarakat dengan menggunakan hak nya dalam menyampaikan pendapat pada proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Staff Seksi Pelayanan bahwa untuk menyampaikan informasi sudah sesuai atau belum yang tahu hanya si wajib pajaknya sendiri, karna laporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) itu hanya menurut pengakuan si wajib pajak. Jika informasi yang disampaikan tidak sesuai maka wajib pajak akan di uji dengan pemeriksaan bahkan bisa dikenakan sanksi. Sanksi tersebut diatur di dalam Pasal 39 UU KUP yang menyebutkan, setiap orang yang dengan sengaja tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT tetapi keterangan dan isinya tidak benar atau tidak lengkap sehingga menimbulkan kerugian pada pendapatan negara, maka akan dikenakan sanksi pidana.

5) Prinsip Transparan

Transparansi merupakan konsep yang sangat penting dan menjadi semakin penting sejalan dengan semakin kuatnya keinginan untuk mengembangkan praktik good governance. Praktik good governance mensyaratkan adanya transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan. Pemerintah dituntut untuk terbuka dan menjamin akses stakeholders terhadap berbagai informasi mengenai proses kebijakan publik. Dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat luas untuk mengetahui berbagai informasi mengenai penyelenggaraan pemerintah, maka dapat mempermudah upaya masyarakat dalam menilai keberpihakan pemerintah terhadap kepentingan publik. Masyarakat secara mudah dapat menentukan apakah akan memberikan dukungan kepada pemerintah, atau sebaliknya, kritik dan protes perlu dilakukan agar pemerintah lebih berpihak kepada kepentingan publik. Lebih dari itu, hak untuk memperoleh informasi adalah hak asasi dari setiap warga negara agar dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pemerintah secara tepat.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan Staff Seksi Pelayanan dan para Wajib pajak bahwa kantor pelayanan pajak Madya Kota Bekasi sudah transparansi dan apapun informasi pasti disampaikan oleh petugas dengan cara datang langsung ke KPP atau mengikuti kelas pajak agar dapat mengetahui aturan/informasi terbaru.

6) Prinsip Keadilan

Prinsip keadilan menanamkan sikap untuk bersikap adil terhadap semua pihak, dengan tidak membeda-bedakan dari segala aspek. Seperti hasil penelitian dan wawancara kepada para informan bahwa pegawai KPP Madya Kota Bekasi sudah bersikap adil kepada para wajib pajak. Dan cara mewujudkan keadilan bagi semua insan adalah dengan cara tidak membeda-bedakan perlakuan terhadap semua orang walaupun berbeda ras, suku, dan agama.

2. Hambatan yang terjadi dalam Pelaksanaan Penerapan Prinsip – prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Bekasi.

Dalam proses Penerapan Prinsip–Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Bekasi memiliki beberapa kendala diantaranya; Rendahnya penguasaan teknologi wajib pajak terhadap IT dan pemahaman terkait aturan yang terbaru. Berdasarkan hasil penelitian penulis baik melalui observasi, mengambil data-data atau dokumen dan wawancara dengan para informan, menunjukkan bahwa ada kendala Penerapan Prinsip–Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak Pada Kantor Pajak Madya Kota Bekasi diantaranya:

- 1) Kualitas Sumber Daya Manusia. Rans usia dan tingkat pendidikan yang beragam tentu dalam memberikan pelayanan itu berbeda.
- 2) Penguasaan Teknologi : Penguasaan teknologi wajib pajak terhadap IT yang berbeda-beda.
- 3) Hambatannya dalam pelayanan masih sering di oper-oper karena terkait bukan KPP terdaftar, jadi wajib pajak kesana-kesini untuk mendapatkan layanan.
- 4) Pemahaman terkait aturan : Aturan pajak itu dinamis jadi cepat berubah, kadang aturannya sudah keluar tetapi wajib pajak belum mengerti aturannya. Jadi pas datang ke kantor pajak aturannya sudah berubah.

3. Upaya yang dilakukan atas hambatan yang terjadi dalam Penerapan Prinsip – Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Bekasi.

Dalam penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak pada kantor pelayanan pajak madya kota bekasi ada beberapa upaya dari hambatan-hambatan yang terjadi. Dengan melakukan wawancara yang lebih mendalam terhadap pihak-pihak yang terkait, berikut upaya yang dilakukan dalam Penerapan Good Governance Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Bekasi yaitu:

- 1) Sebenarnya dipajak itu secara ga langsung ada disahkan untuk terus memperbaiki kualitas Sumber Daya Manusianya. Seperti ada peningkatan pendidikan dan pelatihan selalu ada.
- 2) Saling sharing cara penggunaannya, jika ada kesulitan di cari bagaimana cara menyelesaikan masalah tersebut dengan cara diskusi bareng.
- 3) Mungkin kedepannya untuk mendapatkan layanan bisa di Kantor Pelayanan Pajak mana saja, tidak harus di KPP terdaftar. Agar wajib pajak tidak bolak-balik untuk ke KPP terdaftar, apalagi jika KPP terdaftar nya jauh masa iya harus kesana untuk mendapatkan layanan.
- 4) Jika ada aturan terbaru KPP Madya Kota Bekasi membuka kelas biasanya pakai instagram live, misalkan ada aturan baru kita sharing di instagram. Kita juga ada whatsapp grup dimana whatsapp tersebut untuk wajib pajak KPP Madya Kota Bekasi. Dan tentunya ada fungsional penyuluh yang salah satu tugasnya untuk mengedukasi wajib pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Penerapan Prinsip – Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Bekasi, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Kota Bekasi belum berjalan dengan baik, dengan indikator adanya pendapat wajib pajak yang mengemukakan bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang baik.
2. Hambatan yang dialami dalam penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas Pajak Madya Kota Bekasi adalah kualitas sumber daya manusia nya karena bisa di lihat dari rans usia dan tingkat pendidikan yang beragam bisa menyebabkan pelayanan yang berbeda, penguasaan teknologi wajib pajak terhadap IT yang berbeda-beda, pelayanan yang masih dioper-oper, serta kurangnya pemahaman terkait aturan yang terbaru.
3. Upaya dari hambatan yang dialami petugas pelayanan Pajak Madya Kota Bekasi dan wajib pajak yakni melakukan memperbaiki kualitas sumber daya manusianya, berbagi mengenai teknologi, bisa mendapatkan layanan di Kantor pelayanan pajak mana saja, serta melakukan penyuluhan sosialisasi guna meningkatkan kesadaran wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, S. (2011). *Good Corporate Governance*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Agus, D. (2015). *Reformasi Birokrasi Kontekstual*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Agus, D. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (UGM PRESS (ed.)).
- Atik Ratminto. (2013). *Manajemen Pelayanan disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Belajar..
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revi)*. Gaya Media.
- Harjo, D. (2019). *Perpajakan Indonesia (Supriyadi (ed.); 2nd ed.)*. Mitra Wacana Media.
- Harjo, D., & Rulandari, N. (2022). *Bijak Menerapkan Perpajakan (D. Prihadini (ed.); 1st ed.)*. Deepublish Yogyakarta.
- Mardisasmu, & Arum dian. (2019). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI).
- Mulyadi Muhammad. (2016). *Metode Penelitian Praktis Kualitatif dan Kuantitatif*. Institut Public dan STIAMI.
- Neuman Lawrence W. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif (7th ed.)*.
- Nurmantu Safri. (2005). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta Granit.
- Pasolong Harbani (2019). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Pohan C. A. (2017). *Pembahasan Komprehensif Perpajakan Indonesia Teori dan Kasus Edisi 2 (2nd ed.)*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Wirman, S. (2012). *Administrasi Publik (Y. S. Hayati (ed.))*. Erlangga.
- Yusriadi. (2018). *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Deepublish.

JURNAL

- (Andika & Sukraaliawan, 2020) Andika, M. A. W., & Sukraaliawan, I. N. (2020). Implementasi Prinsip – Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Uptd Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Di Kabupaten Buleleng. *Locus*, 12(2), 102–110. <https://doi.org/10.37637/locus.v12i2.607>
- Harjo, D., & Rulandari, N. (2022). *Bijak Menerapkan Perpajakan (D. Prihadini (ed.); 1st ed.)*. Deepublish Yogyakarta.
- Krah, R., & Mertens, G. (2020). Democracy and financial transparency of local governments in Sub-Saharan Africa. *Meditari Accountancy Research*, 28(4), 681–699. <https://doi.org/10.1108/MEDAR-08-2019-0539>
- Rajagukguk, J., Tobing, A. L., & Sibarani, E. (2022). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Timur. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(11), 4807–4812. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i11.1129>
- Rohman, A., & Hanafi, Y. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Reformasi*, 9(2), 153. <https://doi.org/10.33366/rfr.v9i2.1469>

Selvi, S. M. dan. (2022). PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOVERNANCE MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA DEPOK CIMANGGIS TAHUN 2021 Program Studi Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI , Indonesia. 2(6), 652–662.

Sunardi, S., Yanti, D., & Ariansyah, W. (2019). Pengaruh Prinsip-Prinsip Good Governanceterhadap Kinerja Pemerintah Daerah Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kabupaten Musi Rawas. *Akuntabilitas*, 13(2), 155–166. <https://doi.org/10.29259/ja.v13i2.9516>

PERATURAN

Peraturan Pemerintah No 101 Tahun 2000 tentang Prinsip Kepemerintahan Yang Baik. (n.d.).

Undang-undang No 25 Tahun 2009 Mengatur Tentang Pelayanan Publik. (n.d.).