

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Good Governance (tata pemerintahan yang baik) merupakan istilah yang populer sejak berakhirnya rezim orde baru dan digantikan dengan gerakan reformasi. Konsep *good governance* ini muncul karena kurang efektifnya kinerja pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggaraan urusan publik. Pendekatan penyelenggaraan urusan publik yang bersifat sentralisasi dan non partisipatif. Tata pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan harapan dari setiap warga negara dalam sebuah pemerintahan. Pemerintahan yang berkualitas akan mewujudkan suatu kehidupan negara yang teratur dan akan mewujudkan *good governance* yang diharapkan. Setiap masyarakat memiliki pola pemikiran yang berbeda mengenai sebuah pemerintahan yang disebut *good governance*. Kehidupan masyarakat yang Makmur bisa menjadi tolak ukur apakah system pemerintahan yang dijalankan oleh pemerintah sudah terlaksana dengan baik atau belum. Wibowo (2004:4)

Dalam Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 tentang *Good Governance* (Kepemerintahan yang baik) adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum yang dapat diterima seluruh masyarakat.

Penerapan *Good Governance* di Indonesia di latarbelakangi oleh dua hal yang sangat mendasar yaitu, tuntutan eksternal dan tuntutan internal. Pada tuntutan eksternal yaitu, Pengaruh globalisasi telah memaksa kita untuk menerapkan *good governance*. *Good governance* telah menjadi ideologi baru negara dan Lembaga donor internasional dalam mendorong negara-negara anggotanya menghormati prinsip-prinsip ekonomi pasar dan demokrasi sebagai prasyarat dalam pergaulan internasional.

Sedangkan tuntutan internal yaitu masyarakat melihat dan merasakan bahwa salah satu penyebab terjadinya krisis multidimensional saat ini adalah terjadinya *abuse of power* (penyalahgunaan kekuasaan) yang terwujud dalam bentuk KKN dan sudah demikian rupa mewabah dalam segala aspek kehidupan. Masyarakat menilai praktik KKN yang paling mencolok kualitas dan kuantitasnya adalah justru yang dilakukan oleh cabang-cabang pemerintahan, eksekutif, legislative, dan yudikatif. Hal tersebut mengarahkan wacana pada bagaimana menggagas reformasi birokrasi pemerintahan. Dibawah ini merupakan data kasus korupsi dari tahun 2016-2018:

**Tabel 1. 1 Data Kasus Korupsi Di Indonesia
Tahun 2016-2018**

INSTANSI	2016	2017	2018	JUMLAH
DPR dan DPRD	15	9	4	28
Kementrian/Lembaga	39	31	47	117
BUMN/BUMD	11	13	5	29
Komisi	0	0	0	0
Pemerintah Provinsi	13	15	29	57
Pemkab/Pemkot	21	53	114	188
JUMLAH	99	121	199	419

Sumber: *Anti Corruption Clearing House*

Pada data kasus korupsi di atas tahun 2016 – 2018 setiap tahunnya mengalami peningkatan kasus korupsi. Lalu pada tahun 2021 ad 553 kasus korupsi dengan kerugian negara sebesar Rp 29,438 triliun. Dengan kasus tersebut seharusnya pemerintah bisa lebih mendorong dalam menerapkan nilai-nilai transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan terelaisasi penyelenggaraan pemerintah. *Good Governance* ini dapat dikatakan berhasil bila kasus korupsi di Indonesia tiap tahunnya turun serta pelaksanaannya dilakukan dengan efektif, efisien, responsive terhadap kebutuhan rakyat serta dalam suasana demokratis, akuntabel, serta transparan.

Pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* sangat berarti dalam penerapan pelayanan publik guna meningkatkan kinerja aparatur negara.

Karena dalam pemerintahan tersebut pemerintah telah membuat konsep prinsip-prinsip *good governance* guna meningkatkan suatu kemampuan dalam birokrasi supaya mewujudkan pelayanan publik atau tata pemerintahan yang baik, disamping itu pula masih terdapat lapisan masyarakat menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi tentu cenderung lamban, tidak handal, serta masih terjadinya pungutan liar oleh sebagian oknum yang tidak bertanggung jawab hal tersebut sudah termasuk Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Pilihan reformasi pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dipandang strategis, karena seluruh pemangku kepentingan, baik pemerintah, masyarakat dan pelaku pasar, menganggap penting untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Pemerintah berperan dalam meningkatkan pelayanan publik karena ketika berhasil meningkatkan pelayanan publik, maka akan meningkatkan legitimasi. Peningkatan pelayanan publik juga dapat mengurangi biaya administrasi yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Dwiyanto (2008:4)

Kunci keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang baik terletak pada kualitas pelayanan publik, untuk itu peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu keharusan, namun ada kesadaran Bersama bahwa pemerintah pusat dan daerah belum mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tantangan yang masih ada. BAPPENAS (2010:7)

Negara Republik Indonesia yang menjunjung tinggi hak dan kewajiban semua orang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 oleh karena itu, memungut pajak sebagai perwujudan kewajiban negara dalam gotong royong nasional, sebagai peran dan masyarakat dalam pembiayaan pembangunan nasional. Pencapaian tujuan pembangunan nasional berarti pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah harus merata di seluruh daerah Indonesia. Untuk memperlancar pembangunan nasional perlu dana bersama dan dana tersebut berasal dari pemerintah negara yaitu pemungutan pajak. Pajak yang dipungut oleh pemerintah digunakan untuk menjaga kelangsungan

hidup negara dan merupakan sumber pembiayaan bagi pengeluaran yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk menjalankan pemerintahan.

Sejak disahkannya Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Otonomi Daerah) dan Undang-Undang No. 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah, serta diberlakukannya era otonomi daerah secara resmi pada tanggal 1 Januari 2001, adanya Langkah besar yang sudah lama ditunggu-tunggu oleh daerah akhirnya menjadi suatu kenyataan. Pendapatan Asli Daerah yang antara lain berupa Pajak Daerah dan Retribusi Daerah diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan daerah untuk meningkatkan dan meratakan kesejahteraan masyarakat, dengan demikian daerah mampu melaksanakan otonomi, yaitu mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

Untuk mengoptimalkan operasional kegiatan perpajakan sampai ke tingkat daerah, adanya Badan Pendapatan Daerah yang merupakan satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang bertugas dalam melakukan pemungutan, penagihan, dan pengawasan pajak dan retribusi pada pemerintah daerah. Di Kota Tangerang Selatan terdapat Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan yang memiliki tugas pokok dalam pemungutan pajak, penagihan, serta pengawasan perpajakan, dengan visi terwujudnya Kota Tangerang Selatan unggul menjadi kota lestari, saling terkoneksi, efektif dan efisien dan memiliki misi: 1) Membangun sumber daya manusia (SDM) yang unggul, 2) Membangun infrastruktur yang saling terkoneksi, 3) Membangun kota yang lestari, 4) Meningkatkan ekonomi berbasis nilai tambah tinggi di sector ekonomi kreatif, 5) Membangun birokrasi yang efektif dan efisien.

Jenis-jenis pelayanan yang terdapat pada Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan yaitu: pelayanan Informasi tagihan dan catatan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bukti Validasi Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Konsultasi PBB dan BPHTB, Pajak Hotel, Pajak Hiburan, Pajak Restoran, Pajak Parkir, Permohonan Salinan Surat

Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) atau Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), Permohonan Salinan Surat Tanda Terima Setoran (STTS).

Jasa pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi ataupun perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan tersebut benar-benar dapat melayani dengan baik serta profesional dengan kualitas standar pelayanan yang ada. Serta peran utama pegawai melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, dalam arti seorang pegawai dapat mencapai kinerja yang maksimal sesuai dengan harapan masyarakat tanpa menimbulkan perasaan jengkel atas pelayanan yang kurang baik. Oleh karena itu, tujuan organisasi adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan dukungan sumber daya manusia yang berkualitas, yaitu pegawai yang mempunyai sifat dan sikap membangun serta memiliki kapasitas daya tanggap yang baik, inisiatif, dan kemampuan beradaptasi yang tinggi. Selain itu, seorang pegawai pelayanan publik selalu ramah dan santun dalam memberikan pelayanannya, serta menghormati dan menghargai masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Kenyataan yang dapat dilihat saat ini, bahwa sampai sekarang pelaksanaan kehidupan bernegara dalam konteks pemerintahan di era globalisasi, reformasi, demokratisasi, dan otonomi daerah justru masih menghadapi berbagai masalah dalam melaksanakan tugas dan wewenang untuk mewujudkan *good governance* secara utuh. Akar permasalahannya yang menyebabkan buruknya kinerja pelayanan publik adalah prosedur yang berbelit-belit dan tidak transparan serta tidak akuntabel.

Jika dilihat fenomena pelayanan publik yang ada di Indonesia masih banyak ditemukan permasalahan-permasalahan seperti: masih banyaknya instansi yang tidak memiliki prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan, waktu pelayanan yang terkadang kurang efisien yang mengakibatkan merugikan masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan, keterampilan pegawai pelayanan yang tergolong masih rendah dan tidak sesuai dengan pekerjaannya, masih adanya pegawai pelayanan yang memberikan sesuatu tidak ramah dan beriskap arogan, masih adanya instansi-instansi

pemberi pelayanan belum menggunakan sarana dan prasarana yang memadai atau tidak mengikuti perkembangan zaman, hal ini berkurangnya efisiensi dan efektifitas dalam memberikan pelayanan.

Aktivitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah mempengaruhi kepuasan para pembayar pajak, yang pada kesimpulannya untuk membuat mereka menjadi wajib pajak yang baik. Pada dasarnya orang tidak suka untuk membayar pajak karena hal tersebut merupakan pengeluaran bagi mereka. Akan tetapi apabila kualitas pelayanan bisa dipenuhi dengan baik sehingga untuk menambah kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Perihal ini disebabkan wajib pajak merasa puas atas kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Akan tetapi faktanya fenomena yang terjadi hingga saat ini yaitu kepuasan wajib pajak cenderung rendah karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan. Seperti, kurangnya transparansi terkait prosedur pelayanan secara menyeluruh, pegawai telat datang yang tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, keterampilan pegawai pelayanan yang tergolong masih rendah dan tidak sesuai dengan pekerjaannya, banyak wajib pajak yang mengeluh terkait telepon kantor yang tidak pernah di angkat saat dihubungi, waktu pelayanan yang diberikan masih lama dan kurang efisien, masih adanya pegawai pelayanan yang memberikan pelayanan yang kurang ramah, dan pegawai pelayanan belum menggunakan sarana dan prasarana yang memadai dan kurang efisien

Pengurusan Pajak Bumi dan Bangunan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Hotel, Pajak Hiburan, Pajak Restoran, Pajak Parkir, merupakan kewajiban yang perlu dilakukan oleh wajib pajak. Oleh karena itu, harus adanya kualitas pelayanan yang bisa di penuhi dengan baik sehingga untuk menambah kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Namun jika dilihat dari penelitian sebelumnya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Restoran Badan Pendapatan Derah Kota Makassar”, permasalahan pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar juga belum sepenuhnya terlaksana.

Penelitian ini juga menemukan banyak pelayanan yang tidak dilaksanakan dengan baik, seperti: Dengan sistem pelayanan dan prosedur yang berbasis mandiri pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar (BAPENDA) di bidang restoran, dimana wajib pajak yang telah mendapatkan NPWPD dapat melakukan pengisian formulir SPTPD yang berisi omset harian yang dijumlahkan menjadi omset bulanan dan dikali 10% sehingga memperoleh slip setoran sejumlah nominal pajak yang harus di bayarkan dan dibantu oleh pegawai. Hasil Observasi awal peneliti menemukan bahwa kurangnya informasi dari pihak instansi kepada para wajib pajak mengenai prosedur yang harus dilakukan dalam melaksanakan pembayaran pajak juga banyaknya penunggak pajak yang terjadi di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar, hal tersebut mempengaruhi penerimaan daerah dari sektor pajak. (Angreni, 2022)

Untuk mengatasi permasalahan tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, karena pelayanan publik fungsi utama penyelenggaraan pemerintah yang harus dijalankan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. Salah satu upayanya adalah dengan cara menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam menyelenggarakan pelayanan publik, yang diharapkan dapat memberikan layanan prima terhadap masyarakat.

Aparatur pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan menjadi kewajiban untuk mereka guna mempersiapkan diri dalam menerapkan prinsip-prinsip *good governance* yang lebih optimal lagi, karena kualitas dan tingkat kemajuan suatu wilayah sangat besar pengaruhnya dengan kualitas pelayanan. Terlebih dalam mengalami perkembangan zaman dan teknologi. Agar tercapainya kemakmuran serta keyakinan masyarakat terhadap aparatur pemerintahan, perihal ini sangat perlu di perhatikan supaya tercapainya kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, identifikasi masalah yang akan dibahas adalah mengenai hal-hal yang berhubungan dengan

1. Penerapan prinsip *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan masih kurang efisien.
2. Penerapan prinsip *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan masih kurang responsive.
3. Masih kurangnya transparansi informasi terkait prosedur pelayanan yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih sempurna dan mendalam maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan yaitu: Pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah untuk memperjelas gambaran ini perlu dirumuskan masalah sebagai berikut: Seberapa besar pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

1.5 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Secara Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memperkaya teori-teori *good governance* dan kualitas pelayanan.

1.6.2 Secara Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan atau saran bagi Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan dalam mengambil langkah yang tepat terhadap penerapan prinsip-prinsip *good governance*.
2. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi masyarakat terhadap penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik agar berhasil terlaksana sesuai harapan yang diinginkan semua pihak, baik pemerintah atau masyarakat.