

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data pada penelitian ini, maka dapat diperoleh bahwa Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

#### **5.1 Karakteristik Responden**

Berdasarkan hasil penelitian di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan, diperoleh bahwa ada beberapa bukti menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin Laki-Laki yang berjumlah 61 orang dengan presentase 61%, kemudian mayoritas responden dengan jenis Perempuan yang berjumlah 39 orang dengan presentase 39%. Lalu, mayoritas responden pada penelitian ini berusia > 40-50 Tahun yang berjumlah 45 orang dengan presentase 45%. Sedangkan mayoritas jenis wajib pajak pada penelitian ini yaitu jenis wajib pajak PBB yang berjumlah 28 orang dengan presentase 28%. Terdapat 100 orang responden yang berada di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

Berdasarkan hasil uji korelasi, dapat diketahui nilai koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0,813, nilai tersebut termasuk dalam kategori hubungan Sangat Kuat karena berada pada interval koefisien antara 0,81-1,000. Jadi jika disimpulkan hasil nilai koefisien korelasi pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara Prinsip-Prinsip *Good Governance* (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Berdasarkan hasil analisis, maka didapatkan bahwa R Square memiliki nilai sebesar 0,792% atau berdasarkan dengan ketentuan perhitungan dalam pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) apabila di presentasikan menjadi 79,2%. Nilai R Square atau nilai koefisien determinasi tersebut yang mengandung arti hasil dari Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance*

(Variabel X) memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Variabel Y) sebesar 79,2%. Sementara itu sisanya 20,8% dipengaruhi oleh sebab dan faktor lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan tabel uji hipotesis diatas, dapat diperoleh data bahwa nilai sig untuk pengaruh variabel X terhadap variabel Y yaitu sebesar 0,000 nilai T tabel (0,05-98) sebesar 1,661. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak, yang artinya terdapat pengaruh yang positif Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

### **Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan**

1. Pengaruh akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *convenience* (kemudahan). Dapat diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *convenience* (kemudahan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.
2. Pengaruh akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *security* (keamanan). Dapat diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *security* (keamanan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.
3. Pengaruh akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *reability* (keandalan). Dapat diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *reability* (keandalan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.
4. Pengaruh akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *personal attention* (perhatian personal). Dapat diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan

antara akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *personal attention* (perhatian personal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

5. Pengaruh akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah). Dapat diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.
6. Pengaruh akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *fairness* (keadilan). Dapat diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *fairness* (keadilan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.
7. Pengaruh akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *fiscal responsibility* (tanggung jawab fiskal). Dapat diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *fiscal responsibility* (tanggung jawab fiskal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.
8. Pengaruh akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *the influence of citizens* (pengaruh warga negara). Dapat diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *the influence of citizens* (pengaruh warga negara) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.
9. Pengaruh efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *convenience* (kemudahan). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *convenience* (kemudahan) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.

10. Pengaruh efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *security* (keamanan). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *security* (keamanan) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
11. Pengaruh efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *realibility* (keandalan). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *realibility* (keandalan)) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
12. Pengaruh efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *personal attention* (perhatian personal). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *personal attention* (perhatian personal) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
13. Pengaruh efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
14. Pengaruh efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *fairness* (keadilan). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *fairness* (keadilan) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
15. Pengaruh efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *fiscal responbility* (tanggung jawab fiskal). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *fiscal*

*responsibility* (tanggung jawab fiskal) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.

16. Pengaruh efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *the influence of citizens* (pengaruh warga negara). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *the influence of citizens* (pengaruh warga negara) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
17. Pengaruh responsif terhadap kualitas pelayanan publik secara *convenience* (kemudahan). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara responsif terhadap kualitas pelayanan publik secara *convenience* (kemudahan) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
18. Pengaruh responsif terhadap kualitas pelayanan publik secara *security* (keamanan). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara responsif terhadap kualitas pelayanan publik secara *security* (keamanan) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
19. Pengaruh responsif terhadap kualitas pelayanan publik secara *realibility* (keandalan). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara responsif terhadap kualitas pelayanan publik secara *realibility* (keandalan) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
20. Pengaruh responsif terhadap kualitas pelayanan publik secara *personal attention* (perhatian personal). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara responsif terhadap kualitas pelayanan publik secara *personal attention* (perhatian personal) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
21. Pengaruh responsif terhadap kualitas pelayanan publik secara *problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah). Dapat di peroleh

nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara responsif terhadap kualitas pelayanan publik secara *problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.

22. Pengaruh responsif terhadap kualitas pelayanan publik secara *fairness* (keadilan). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara responsif terhadap kualitas pelayanan publik secara *fairness* (keadilan) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
23. Pengaruh responsif terhadap kualitas pelayanan publik secara *fiscal responsibility* (tanggung jawab fiskal). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara responsif terhadap kualitas pelayanan publik secara *fiscal responsibility* (tanggung jawab fiskal) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
24. Pengaruh responsif terhadap kualitas pelayanan publik secara *the influence of citizens* (pengaruh warga negara). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara responsif terhadap kualitas pelayanan publik secara *the influence of citizens* (pengaruh warga negara) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
25. Pengaruh non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *convenience* (kemudahan). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *convenience* (kemudahan) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
26. Pengaruh non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *security* (keamanan). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *security* (keamanan) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.

27. Pengaruh non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *realibility* (keandalan). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *realibility* (keandalan) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
28. Pengaruh non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *personal attention* (perhatian personal). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *personal attention* (perhatian personal) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
29. Pengaruh non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
30. Pengaruh non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *fairness* (keadilan). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *fairness* (keadilan) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
31. Pengaruh non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *fiscal responsibility* (tanggung jawab fiskal). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *fiscal responsibility* (tanggung jawab fiskal) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
32. Pengaruh non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *the influence of citizens* (pengaruh warga negara). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh

yang signifikan antara non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *the influence of citizens* (pengaruh warga negara) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.

33. Pengaruh partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *convenience* (kemudahan). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *convenience* (kemudahan) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
34. Pengaruh partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *security* (keamanan). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *security* (keamanan) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
35. Pengaruh partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *realibility* (keandalan). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *realibility* (keandalan) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
36. Pengaruh partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *personal attention* (perhatian personal). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *personal attention* (perhatian personal) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
37. Pengaruh partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.



38. Pengaruh partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *fairness* (keadilan). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *fairness* (keadilan) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
39. Pengaruh partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *fiscal responsibility* (tanggung jawab fiskal). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *fiscal responsibility* (tanggung jawab fiskal) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
40. Pengaruh partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *the influence of citizens* (pengaruh warga negara). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *the influence of citizens* (pengaruh warga negara) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
41. Pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *convenience* (kemudahan). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *convenience* (kemudahan) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
42. Pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *security* (keamanan). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *security* (keamanan) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
43. Pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *realibility* (keandalan). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara

transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *reability* (kemandalan) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.

44. Pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *personal attention* (perhatian personal). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *personal attention* (perhatian personal) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
45. Pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah)) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
46. Pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *fairness* (keadilan). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *fairness* (keadilan) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
47. Pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *fiscal responbility* (tanggung jawab fiskal). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *fiscal responbility* (tanggung jawab fiskal) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.
48. Pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *the influence of citizens* (pengaruh warga negara). Dapat di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga  $0,000 < 0,1$ . Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *the influence of citizens* (pengaruh warga negara) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan.

Maka dapat disimpulkan bahwa setiap indikator memiliki pengaruh yang signifikan hal tersebut karena diperoleh nilai  $0,000 < 0,1$ .

## **5.2 Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan**

Penerapan *Good Governance* merupakan suatu keadaan yang menjamin adanya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi, dan keseimbangan peran serta, adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh komponen yang terkait. Penerapan konsep ini dimaksudkan untuk terciptanya pengelolaan dan pengendalian yang baik dari suatu organisasi publik menyangkut pencapaian tujuan organisasi secara bersama-sama, yaitu untuk mewujudkan suatu penyelenggaraan manajemen pengelolaan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan prinsip demokrasi, efisiensi, pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administrative.

Hasil dari keseluruhan penerapan prinsip-prinsip *good governance* (X) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa faktor atau indikator yang mempengaruhinya, yaitu sebagai berikut:

### **A. Akuntabel**

Akuntabel dalam penelitian ini berdasarkan hasil uji analisis data mayoritas responden menjawab Setuju (S) yang berjumlah 55 orang atau 55%, menunjukkan bahwa fiskus bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sudah baik, sehingga dapat digunakan sebagai acuan bagi para pegawai dalam meningkatkan lagi akuntabilitasnya dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari uji analisis data mayoritas responden menjawab Setuju (S) bahwa fiskus memiliki integritas (memegang teguh prinsip-prinsip moral) dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya saat

melayani wajib pajak terkait dengan Prinsip-Prinsip *Good Governance* di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan yaitu berjumlah 44 orang dengan presentase 44% berdasarkan hasil jawaban para responden dalam menjawab pada sub indikator ini.

Oleh sebab itu, pegawai bertanggung jawab terhadap aturan yang telah ditetapkan tersebut. Akuntabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat sesungguhnya. Artinya tujuan utama pelayanan pemerintah yaitu berorientasi pada pemberian pelayanan terbaik kepada masyarakat sesuai nilai dan aturan yang telah ditetapkan.

## **B. Efisien**

Efisien merupakan hal utama dalam menentukan keberhasilan dari adanya penerapan *Good Governance*. Menurut Dwiyanto, dkk (2008:76) pelayanan akan efisien apabila birokrasi pemerintah dapat menyediakan *input* pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Sama halnya pada sisi *output* pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memeberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pada pernyataan di indikator efisien tanggapan responden terkait fiskus selalu menggunakan waktu secara tepat dan efisien dalam memberikan pelayanan ke wajib pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan, bahwa mayoritas responden menjawab Setuju (S) yang berjumlah 42 orang dengan presentase 42%, yang menunjukkan bahwa fiskus selalu menggunakan waktu secara tepat dan efisien dalam memberikan pelayanan ke wajib pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan. Maka penggunaan waktu oleh fiskus sudah sesuai dengan tidak berbelit-belit dalam

melakukan pelayanan ke setiap masyarakat yang akhirnya memakan waktu dalam pelayanan.

Tanggapan responden terkait pernyataan Penggunaan fasilitas dan teknologi seperti komputer, internet, televisi untuk menampilkan informasi nomor antrian, mesin pengambil nomor antrian dan AC yang menunjang pelayanan di BAPENDA Kota Tangerang Selatan sudah digunakan secara optimal dan efisien oleh fiskus. Berdasarkan hasil uji analisis data yang didominasi responden yang menjawab Kurang Setuju (KS) yaitu berjumlah 41 orang atau 41%, dapat disimpulkan bahwa dalam penggunaan fasilitas dan teknologi seperti komputer, internet, televisi untuk menampilkan informasi nomor antrian, mesin pengambil nomor antrian dan AC yang menunjang pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan yang digunakan oleh fiskus kurang optimal dan kurang efisien dimana masih adanya internet yang lama, komputer dalam menunjang pencetakan SKPD sering not responding, dan televisi dalam menunjukkan informasi nomor antrian tidak difungsikan dengan baik atau tidak ditampilkan, lalu tersedianya (*Air Conditioner*) tapi masih terasa panas. Dengan hal ini perlu adanya perbaikan dalam hal fasilitas dan teknologi yang terdapat di pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan agar masyarakat atau wajib pajak yang mendapatkan pelayanan terasa nyaman dengan tersedianya fasilitas dan teknologi yang memadai. Serta dengan tersedianya fasilitas dan teknologi, dapat memberikan kemudahan dan kecepatan layanan sehingga penyelesaian layanan tersebut dapat dilakukan dengan lebih cepat.

### **C. Responsif**

Responsif atau responsivitas sangat mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya dalam penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan, hal ini aparatur pemerintah harus cepat dan tanggap dalam menyelesaikan tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik (Triyanto, 2017) di dalam menyediakan sistem pengaduan masyarakat seperti kotak saran dan surat, melalui website, *social media*, atau

datang langsung ke petugas untuk memberikan saran dan kritikan terkait kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak, bahwa dari 100 responden didominasi dengan menjawab Setuju (S) yang berjumlah 42 orang atau 42%. Hal ini menunjukkan bahwa Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sudah menyediakan sistem pengaduan masyarakat seperti kotak saran dan website pengaduan terkait kualitas pelayanan.

Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sudah menyediakan layanan pengaduan secara online maupun offline. Layanan yang dilakukan secara online ada empat cara yaitu, yang pertama bisa melalui website lalu klik pengaduan melalui live chat, kedua melalui *social media* Instagram dengan melakukan pengaduan melalui DM (*Direct Message*), ketiga melalui WhatsApp, dan keempat melalui Call Center dengan menghubungi 02153157219. Sedangkan layanan pengaduan secara offline bisa datang langsung ke kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan dengan cara wajib pajak atau masyarakat datang langsung ke petugas pengaduan dan jika pengaduan sudah diterima oleh masyarakat atau wajib pajak maka akan mendapatkan pesan melalui email. Hanya saja Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan tidak menyediakan kotak saran dan kritikan yang terdapat di ruang pelayanan. Hal ini menunjukkan Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sudah menyediakan sistem layanan pengaduan masyarakat baik secara online maupun offline, sehingga masyarakat mempunyai pilihan dalam menggunakan layanan pengaduan melalui media sosial atau datang langsung ke kantor Badan Pendapatan Daerah.

Kemudian Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan cepat dan tanggap dalam menindaklanjuti kritik dan saran dari wajib pajak terkait pelayanan publik. Berdasarkan hasil uji analisis data dapat diketahui bahwa didominasi responden menjawab Tidak Setuju (TS) yang berjumlah 33 orang atau 33%. Maka responden yang menjawab Tidak Setuju menunjukkan

bahwa Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan tidak cepat dan tidak tanggap dalam menindaklanjuti kritik dan saran dari wajib pajak terkait pelayanan yang didapatkan.

Dalam hal menindaklanjuti kritik dan saran serta keluhan dari masyarakat pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan tidak cepat dan tanggap, dikarenakan proses dari pengaduan hingga di terima oleh masyarakat tergolong lama, terlebih lagi proses ketika masyarakat melakukan pengaduan dengan cara datang langsung ke kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan dimana pengaduan akan diterima masyarakat melalui email sangat lama bisa lebih dari sehari hal ini pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan tidak cepat dalam menangani pengaduan dari masyarakat.

#### **D. Non Partisan**

Non Partisan sangat mempengaruhi keberhasilan atau tidak dalam penerapan *Good Governance* di Badan Pendapatan Daerah Tangerang Selatan, di dalam suatu pelayanan publik harus adanya perlakuan yang sama kepada masyarakat tanpa adanya membedakan status social ekonomi, kesukaan, etnik, agama dan lainnya.

Pada tanggapan fiskus di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan adil dalam melayani wajib pajak saat antri, di peroleh hasil jawaban responden yaitu menjawab Setuju (S) dengan jumlah 47 orang atau 47% dan untuk jawaban responden Sangat Setuju (SS) yang berjumlah 27 orang atau 27%. Hal ini menunjukkan hasil jawaban hasil jawaban sangat setuju dikarenakan fiskus di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sudah adil dalam melayani wajib pajak saat antri.

Kemudian tanggapan wajib pajak terkait fiskus di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sudah melakukan pelayanan secara baik, merata dan tidak membedakan strata baik agama, partai, etnik, dan lainnya. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari uji analisis data mayoritas responden

menjawab tanggapan Setuju (S) yang berjumlah 44 orang atau 44%. Hal ini menunjukkan bahwa fiskus di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sudah melakukan pelayanan kepada wajib pajak secara baik, merata dan tidak membeda-bedakan strata agama, etnik dan lainnya.

Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sudah menyediakan nomor antrian bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan, sehingga para fiskus sudah adil dengan memanggil masyarakat sesuai dengan nomor antrian yang sudah didapatkannya. Serta tidak membedakan masyarakat dari stratanya seperti agama, partai, etnik dan lainnya dan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan di sama ratakan serta tidak dibeda-bedakan.

#### **E. Partisipasi**

Partisipasi sangat mempengaruhi di dalam penerapan *Good Governance* pada organisasi publik, dimana peran masyarakat mengambil bagian dari kegiatan dengan maksud memperoleh manfaat. Partisipasi adalah keikutsertaan seseorang atau sekelompok anggota masyarakat dalam suatu kegiatan (Mardikanto & Poerwoko, 2015).

Dimana wajib pajak dengan wajib mematuhi tata tertib yang berlaku guna terciptanya suasana yang kondusif. Hal ini diperoleh hasil jawaban responden yang didominasi menjawab Setuju (S) yang berjumlah 42 orang atau 42% dan responden yang menjawab Sangat Setuju yang berjumlah 31 orang atau 31%. Pada sub indikator ini banyak responden yang menjawab Setuju dikarenakan dimana wajib pajak sudah mematuhi tata tertib yang berlaku agar terciptanya suasana yang kondusif. Dengan hal ini masyarakat harus mematuhi tata tertib dengan mengantri sesuai dengan nomor antrian yang telah didapatkan sebelumnya, agar tidak adanya keributan atau saling mendahulukan yang tidak sesuai dengan nomor antrian, sehingga terciptanya suasana yang kondusif di dalam pelayanan perpajakan.



Kemudian Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sudah mempersilahkan wajib pajak untuk berpartisipasi dalam menyampaikan saran dan kritikan jika tidak menerima pelayanan yang sesuai, maka hasil yang diperoleh dari hasil uji analisis data didominasi responden menjawab Setuju (S) yang berjumlah 34 orang atau 34%, lalu responden yang menjawab Kurang Setuju (KS) berjumlah 30 orang atau 30%. Maka dapat disimpulkan bahwa yang menjawab setuju dikarenakan pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan atau fiskus setelah memberikan pelayanan ke masyarakat fiskus telah mempersilahkan kepada masyarakat untuk memberikan *feedback* terkait pelayanan yang telah didapatkannya dengan cara memberikan saran atau kritikan, sehingga bisa menjadi bahan masukan serta evaluasi bagi fiskus tersebut. Sedangkan yang menjawab Kurang Setuju dikarenakan fiskus tidak mempersilahkan masyarakat untuk memberikan *feedback* terkait pelayanan yang telah didapatkannya dengan cara tidak mempersilahkan masyarakat untuk memberikan saran, masukan, dan kritikan, sehingga tidak bisa menjadi bahan evaluasi bagi si fiskus tersebut.

#### **F. Transparansi**

Merupakan salah satu pilar dalam pelaksanaan *good governance*. Dengan adanya transparansi di dalam penyelenggaraan pemerintahan. Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal balik dan antara pemerintah dengan masyarakat melalui penyediaan informasi yang akurat dan memadai.

Demikian dengan adanya transparansi informasi terkait prosedur atau tata cara pengurusan segala jenis pelayanan perpajakan di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan, maka dengan ini berdasarkan hasil yang diperoleh dari uji analisis data mayoritas responden menjawab tanggapan Kurang Setuju (KS) yang berjumlah 38 orang atau 38% dan responden dengan jawaban Setuju berjumlah 32 orang atau 32%. Hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 38 wajib pajak atau 38% wajib pajak kurang transparansi informasi terkait prosedur atau tata cara pengurusan segala jenis pelayanan perpajakan di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan,

sedangkan 32 orang atau 32% adanya transparansi informasi terkait prosedur atau tata cara pengurusan segala jenis pelayanan perpajakan di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan

Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sudah menyediakan prosedur atau tata cara pelayanan perpajakan yang menggunakan pamphlet yang di tempelkan di dinding, hanya saja tidak semua jenis prosedur atau tata cara pelayanan perpajakan terpajang di setiap dinding ruang pelayanan sehingga masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan pajak tertentu tidak mengetahui prosedur pelayanan yang berlaku.

Kemudian adanya publikasi informasi tentang perpajakan kepada masyarakat melalui *website* internet atau media lain seperti koran, social media, televisi, maka dapat diperoleh dari hasil uji analisis data mayoritas responden menjawab Setuju (S) yang berjumlah 41 orang atau 41%, hal ini menunjukkan bahwa adanya transparansi terkait informasi pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, seperti adanya informasi terkait pelayanan yang di informasikan melalu Instagram dan website Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

Jika dilihat pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lukman Sofyan Haeruddin (2019) yang berjudul “Pengaruh Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Administrasi Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Kantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang”. Penerapan Prinsip *Good Governance* yang diterapkan pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enkreng, yang meliputi: akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, supermasi hukum dan jaminan. Berdasarkan perolehan hasil rekapitulasi pada variabel X (Prinsip *Good Governance*) dengan lima indikator tersebut antar lain akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, supremasi hukum, dan jaminan maka diperoleh rata-rata presentase 70,4% yang termasuk kategori baik.(Haeruddin, 2019)

### **5.3 Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan**

Pada hakekatnya pemerintah merupakan pelayan kepada masyarakat, oleh karena itu pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan professional. Pelayanan publik oleh pemerintah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat atau sebagai abdi negara dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Pelayanan publik yang baik apabila aparatur sipil melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik.

Hasil dari keseluruhan kualitas pelayanan publik (Y) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa faktor atau indikator yang mempengaruhinya, yaitu sebagai berikut:

#### **A. *Convenience* (Kemudahan)**

Wajib pajak mudah mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan daerah Kota Tangerang Selatan. Berdasarkan hasil yang diperoleh melalui uji analisis data mayoritas responden menjawab Setuju (S) dengan jumlah 46 orang atau 46%, dan responden dengan jawaban Kurang Setuju (KS) berjumlah 23 orang atau 23%. Responden dengan jawaban Setuju dikarenakan wajib pajak mudah untuk mendapatkan pelayanan yang terdapat di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan, sedangkan responden dengan jawaban Kurang Setuju (KS) dikarenakan wajib pajak masih kurang mudah mendapatkan pelayanan yang terdapat di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan seperti wajib pajak kurang paham dalam melaporkan dan pembayaran pajak melalui e-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah).

Dalam hal ini kemudahan dalam mendapatkan pelayanan perpajakan di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sudah mudah di akses terlebih lagi tersedianya pembayaran dan pelaporan pajak secara online

dengan mengakses <http://e-sptpd.tangerangselatankota.go.id> tanpa harus datang langsung ke Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan untuk melaporkan dan membayar pajak.

Kemudian informasi terkait pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan mudah di akses dan tersedia jika wajib pajak butuhkan. Berdasarkan hasil yang didapatkan melalui uji analisis data mayoritas responden menjawab Setuju (S) yang berjumlah 41 orang atau 41% dan responden dengan menjawab Kurang Setuju berjumlah 33 orang atau 33%, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian wajib pajak mudah mengakses informasi terkait pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan seperti di social media Instagram dan website Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan, sedangkan sebagian wajib pajak menjawab kurang setuju dikarenakan masih kurang mudah untuk mengakses informasi pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan dikarenakan ketidaktahuan masyarakat terkait website dan media social yang tersedia.

Dalam hal ini pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sudah menyediakan website <https://bapenda.tangerangselatankota.go.id> dimana website tersebut menyediakan informasi terkait pelayanan yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan, lalu tersedianya informasi di media sosial Instagram yang bisa di akses langsung oleh masyarakat.

## **B. *Security* (Kemanan)**

Fiskus dapat menjaga kerhasiaan data wajib pajak sudah dilakukan dengan baik, hal tersebut diperoleh dari hasil uji analisis data bahwa mayoritas responden menjawab Setuju (S) yang berjumlah 39 orang atau 39% dan responden dengan jawaban Sangat Setuju (SS) yang berjumlah 32 orang atau 32%. Maka dapat disimpulkan bahwa secara *security* (kemanan) data wajib pajak fiskus telah merahasiakannya dengan baik dan tidak menyebarluaskan data wajib pajak kesembarang orang.

Kemudian adanya keamanan yang dilakukan oleh petugas dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak, hal tersebut berdasarkan hasil uji analisis data bahwa mayoritas responden menjawab Setuju (S) yang berjumlah 46 orang atau 46% dan responden dengan jawaban Sangat Setuju berjumlah 20 orang atau 20%. Maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator adanya keamanan yang dilakukan oleh petugas dalam proses pembayaran pajak sudah dijalankan dengan baik. Seperti adanya satpam atau petugas keamanan untuk membantu proses pelayanan perpajakan

### **C. *Realibility* (Keandalan)**

Di dalam pelayanan yang diberikan fiskus cepat, tepat waktu, dan tidak berbelit-belit, hal ini diperoleh dari hasil uji analisis bahwa responden didominasi dengan jawaban Setuju (S) yang berjumlah 37 orang atau 37% dan responden dengan jawaban Kurang setuju berjumlah 28 orang atau 28%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa yang menjawab setuju dikarenakan fiskus sudah cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta fiskus tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan jam yang sudah ditentukan, dan fiskus dalam menjelaskan terkait proses pelayanan kepada masyarakat tidak berbelit-belit yang membuat masyarakat bingung. Sedangkan yang menjawab kurang setuju dikarenakan fiskus kurang cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta masih ada fiskus yang tidak tepat waktu yang seharusnya sesuai dengan jam yang sudah ditentukan seperti mulainya pelayanan jam 08.00 WIB ternyata baru mulai jam 08.30 WIB, dan masih adanya fiskus dalam menjelaskan ke masyarakat terkait pelayanan masih berbelit-belit.

Kemudian wajib pajak merasa pelayanan yang diberikan fiskus sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada, hal ini didapatkan dari hasil uji analisis bahwa responden didominasi dengan jawaban Setuju (S) yang berjumlah 40 orang atau 40%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden

dengan jawaban setuju dikarenakan pelayanan yang diberikan fiskus sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada.

Prosedur pelayanan yang terdapat di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sudah dijelaskan melalui pamphlet di ruang pelayanan sehingga masyarakat mengetahui prosedur pelayanan perpajakan yang baik dan benar.

Dari jawaban responden tersebut dapat memberikan penjelasan bahwa keandalan fiskus di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan telah mampu melaksanakan pelayanan yang tepat dan sesuai prosedur serta dipercaya oleh wajib pajak.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Lewis dan Gilman (2005:22) menjelaskan pelayanan publik sebagai berikut: pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkannya etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

#### **D. *Personal Attention* (Perhatian Personal)**

Pada indikator *personal attention* (perhatian personal) terkait tanggapan fiskus memberikan perhatian sepenuh hati kepada wajib pajak yang membutuhkan pertolongan. Berdasarkan hasil uji analisis yang diperoleh mayoritas responden menjawab Setuju (S) yang berjumlah 43 orang atau 43% dan responden yang menjawab Kurang Setuju berjumlah 28 orang atau 28%. Dan hasil jawaban setuju pada sub indikator fiskus sudah memberikan perhatian sepenuh hati kepada wajib pajak yang membutuhkan pertolongan, sedangkan hasil jawaban kurang setuju dikarenakan fiskus kurang memberikan perhatian kepada wajib pajak yang membutuhkan perolongan

Pada tanggapan fiskus memperlihatkan keramahannya di depan wajib pajak dengan sapa dan senyum. Berdasarkan hasil uji analisis yang di peroleh bahwa mayoritas responden dengan menjawab Setuju (S) sebanyak 45 orang atau 45% dan responden dengan Sangat Setuju (SS) sebanyak 23 orang atau 23%. Maka dapat diketahui bahwa mayoritas fiskus di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan Sudah memperlihatkan keramahannya di depan wajib pajak, sedangkan sebagian fiskus masih kurang meperlihatkan keramahannya kepada wajib pajak.

#### **E. *Problem Solving Approach* (Pendekatan Pemecahan Masalah)**

Pada indikator *problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah) tanggapan terkait fiskus telah membantu penyelesaian terkait permohonan perpajakan yang diajukan oleh wajib pajak, hasil yang diperoleh dari hasil uji analisis mayoritas responden yang menjawab Setuju (S) sebanyak 48 orang atau 48% dan responden yang menjawab Kurang Setuju (KS) berjumlah 21 orang atau 21% , hal tersebut menunjukkan bahwa rata-rata fiskus sudah membantu penyelesaian terkait permohonan perpajakan seperti permohonan pembuatan Salinan atau duplikat SPPT PBB P2 dan permohonan lainnya yang diajukan oleh wajib pajak, sedangkan yang menjawab kurang setuju dikarenakan fiskus kurang membantu dalam hal penyelesaian terkait permohonan perpajakan seperti permohonan pembuatan Salinan atau duplikat SPPT PBB P2 yang diajukan oleh wajib pajak dan permohonan lainnya.

Kemudian fiskus membantu memecahkan masalah terhadap kasus-kasus yang wajib pajak hadapi berkaitan dengan layanan yang diminta. Berdasarkan hasil uji analisis bahwa mayoritas responden menjawab Setuju (S) dengan jumlah 40 orang atau 40 responden dan responden dengan jawaban Kurang Setuju berjumlah (KS) 26 orang atau 26%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden dengan jawaban setuju yang berarti fiskus sudah membantu memecahkan masalah terhadap kasus-kasus wajib pajak hadapi yang terkait pelayanan, sedangkan sebagian responden yang menjawab kurang setuju

dikarenakan fiskus kurang membantu memecahkan masalah terhadap kasus-kasus yang wajib pajak hadapi terkait pelayanan. Seperti terkait masalah keberatan atas besarnya pajak daerah terutang, masalah kelebihan bayar dan lain sebagainya.

#### **F. *Fairnes (Keadilan)***

Pada indikator *fairness* (keadilan) terkait fiskus memberikan pelayanan kepada wajib pajak secara sama rata tanpa adanya diskriminatif, hal tersebut diperoleh dari hasil uji analisis bahwa mayoritas reesponden menjawab Setuju (S) yang berjumlah 39 orang atau 39% dan responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) berjumlah 28 orang atau 28%. Maka dapat disimpulkan bahwa pada sub indikator terkait fiskus sudah memberikan pelayanan kepada wajib pajak secara sama rata tanpa adanya diskriminatif sudah dijalankan dengan baik dikarenakan fiskus sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan nomor antrian yang telah didapatkan sebelumnya.

Kemudian sub indikator terkait wajib pajak mendapatkan keadilan dalam pelayanan yang diberikan oleh fiskus sesuai dengan sistem dan prosedur yang ada, berdasarkan hasil yang diperoleh dari hasil uji analisis bahwa mayoritas responden menjawab Setuju (S) yang berjumlah 53 orang atau 53% dan responden dengan jawaban Sangat Setuju (SS) berjumlah 21 orang atau 21%. Maka dapat disimpulkan bahwa wajib pajak sudah mendapatkan keadilan dalam pelayanan yang diberikan oleh fiskus sesuai dengan sistem dan prosedur yang ada. Dimana dalam sistem dan prosedur tersebut setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan diwajibkan harus mengambil nomor antrian yang sudah disediakan dan menunggu panggilan sesuai nomor antrian.

#### **G. *Fiscal Responsibility (Tanggung Jawab Fiskal)***

Pada indikator *fiscal responsibility* (tanggung jawab fiskal) tanggapan responden terkait sub indikator hasil pembayaran pajak dipergunakan untuk kepentingan Bersama, hasil yang diperoleh dari uji analisis bahwa mayoritas



responden menjawab Setuju (S) yang berjumlah 40 orang atau 40% dan responden dengan jawaban Sangat Setuju (SS) yang berjumlah 34 orang atau 34%. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil pembayaran pajak dipergunakan untuk kepentingan Bersama seperti pembuatan infrastruktur, peningkatan pelayanan publik (Kesehatan, Pendidikan) dan lainnya.

Kemudian tanggapan responden terkait fiskus tidak menyalahgunakan wewenang, hasil yang didapatkan dari uji analisis bahwa didominasi responden dengan jawaban Setuju (S) yang berjumlah 53 orang atau 53%, hal ini menunjukkan bahwa fiskus tidak menyalahkan wewenang seperti korupsi, kolusi dan nepotisme.

#### **H. *The Influence of Citizens* (Pengaruh Warga Negara)**

Pada indikator *the influence of citizens* (pengaruh warga negara) tanggapan responden terkait sub indikator yaitu Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan terbuka atas masukan dan saran wajib pajak dengan memfasilitasi berbagai sistem pengaduan untuk menampung aspirasi wajib pajak, hasil yang di dapatkan dari uji analisis bahwa mayoritas responden menjawab Setuju (S) yang berjumlah 36 orang atau 36% dan responden dengan menjawab Kurang Setuju (KS) yang berjumlah 34 orang atau 34%. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden yang menjawab Setuju kalau Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sudah terbuka atas masukan dan saran dari wajib pajak dengan memfasilitasi berbagai sistem pengaduan untuk menampung aspirasi wajib pajak seperti adanya kotak saran dan website pengaduan, sedangkan yang menjawab kurang setuju dikarenakan wajib pajak kurang informasi terkait adanya sistem pengaduan masyarakat.

Kemudian tanggapan terkait wajib pajak proaktif dalam memberikan saran dan masukan pada pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan, hasil yang didapatkan dari uji analisis mayoritas responden menjawab Setuju (S) yang berjumlah 46 orang atau 46% dan

responden dengan jawab Sangat Setuju (SS) berjumlah 24 orang atau 24%, hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak sudah proaktif dalam memberikan saran dan masukan terhadap pelayanan yang terdapat di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas masyarakat sudah berkontribusi dalam hal mengkritik dan memberikan saran serta masukan kepada pelayanan yang terdapat di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan agar kedepannya pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan lebih baik lagi dan dapat segera di evaluasi kekurangannya.

#### **5.4 Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan**

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan. Hal ini berarti prinsip-prinsip *good governance* dapat diterapkan oleh pegawai dengan baik dan penerapannya berpengaruh positif terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau wajib pajak. Oleh karena itu, salah satu tujuan dari *good governance* dalam rangka modernisasi dan reformasi birokrasi adalah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Nilai-nilai atau prinsip *good governance* dijadikan sebagai aturan sehingga membuat kinerja pegawai menjadi lebih baik khususnya dalam melayani wajib pajak.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan, dengan menggunakan rumus untuk mengujinya yaitu dengan menggunakan rumus analisis statistic regresi yang diketahui bahwa nilai koefisien korelasi atau R pada penelitian ini sebesar 0,890. Dengan hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan atau pengaruh yang sedang antara Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* (X) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y). Pada Koefisien Determinasi

diperoleh R Square sebesar 0,792 yang berarti 79,2% Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan. Uji Hipotesis didapatkan dari nilai T hitung  $19,293 >$  nilai T table (0,05-98) sebesar 1,661. Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang artinya terdapat pengaruh yang positif dari penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Dengan tingginya tingkat pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan, dapat disimpulkan bahwa semakin baik penerapan prinsip-prinsip *good governance* maka akan semakin berkualitas pelayanan publik diberikan kepada wajib pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan. Begitu pula dengan sebaliknya, jika prinsip-prinsip *good governance* tidak dilaksanakan dengan baik di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan, maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Dwiyanto (2008) yang menjelaskan bahwa “salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan *good governance* di Indonesia adalah melalui pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik yang mencirikan nilai-nilai yang selama ini melekat pada *good governance*”.

Dengan hal ini, tingkat keberhasilan pelayanan publik menunjukkan sejauh mana pemerintah mampu menerapkan prinsip-prinsip *good governance* secara baik dan optimal di dalam organisasi publik. Dengan adanya *good governance*, diharapkan pemerintah menjadi pemerintahan yang kuat, berkualitas, kredibel, dan beriwibawa. Begitu dengan masyarakatnya khususnya dalam pelayanan publik, sehingga pelayanan publik yang efisien, transparansi, responsive yang tinggi, dan memiliki akuntabilitas yang tinggi

dapat terwujud seiring dengan pengembangan *good governance* (Nurmandi, 2010).

Oleh sebab itu, tingginya tingkat pengaruh antara penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik perlu menjadi perhatian, khususnya bagi Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan, karena pada dasarnya Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan untuk melayani masyarakat dalam hal melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan daerah. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut, diperlukannya penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan. Hal ini terlihat dari pegawai yang sudah melakukan hak dan kewajibannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada.

## **5.5 Analisis Hasil Uji Koefisien antar Variabel**

Berdasarkan hasil uji koefisien antar variabel, maka dapat dilihat bahwa prinsip *good governance* pada indikator efisiensi memiliki hubungan yang kuat terhadap kualitas pelayanan dengan nilai 0,787 dan memiliki kontribusi atau pengaruh sebesar 0,620 atau 62%. Pada Kualitas pelayanan dapat dilihat dengan indikator *convenience, security, realibility, personal attention, problem solving approach, fairness, fiscal responbility, the influence of citizens*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hubungan efisiensi di dalam kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat cukup kuat, karena efisiensi seperti efisiensi waktu dan efisiensi dalam penggunaan fasilitas dan teknologi yang ada dalam pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan tersebut..

Lalu indikator yang mempunyai hubungan yang lemah dan mempunyai kontribusi atau pengaruh yang lemah terhadap kualitas pelayanan yaitu pada indikator akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan dengan nilai 0,678 dan memiliki kontribusi sebesar 0,460. Akuntabilitas dalam penelitian ini yaitu dimana pegawai memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat dan pegawai juga dituntut untuk mempunyai integritas (memegang teguh prinsip-prinsip moral) dalam melayani masyarakat.

Hal tersebut diketahui bahwa tanggung jawab seorang pegawai dalam melayani masyarakat mempunyai hubungan yang lemah terhadap kualitas pelayanan serta mempunyai kontribusi atau pengaruh yang lemah terhadap kualitas pelayanan publik.

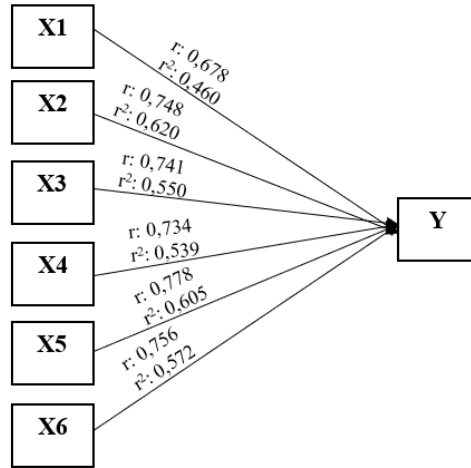
## 5.6 Pengoprasian Model

### 5.6.1 Identifikasi Koefisien Analisis Jalur

Secara singkat analisis jalur dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis jalur variabel Prinsip-Prinsip *Good Governance* pada indikator Akuntabel terhadap Variabel Kualitas Pelayanan memperoleh hasil sebesar  $r = 0,678$ ,  $r^2 = 0,460$ .
2. Analisis jalur variabel Prinsip-Prinsip *Good Governance* pada indikator Efisien terhadap Variabel Kualitas Pelayanan memperoleh hasil sebesar  $r = 0,787$ ,  $r^2 = 0,620$ .
3. Analisis jalur variabel Prinsip-Prinsip *Good Governance* pada indikator Responsif terhadap Variabel Kualitas Pelayanan memperoleh hasil sebesar  $r = 0,741$ ,  $r^2 = 0,550$ .
4. Analisis jalur variabel Prinsip-Prinsip *Good Governance* pada indikator Non Partisan terhadap Variabel Kualitas Pelayanan memperoleh hasil sebesar  $r = 0,734$ ,  $r^2 = 0,539$ .
5. Analisis jalur variabel Prinsip-Prinsip *Good Governance* pada indikator Partisipasi terhadap Variabel Kualitas Pelayanan memperoleh hasil sebesar  $r = 0,778$ ,  $r^2 = 0,605$ .
6. Analisis jalur variabel Prinsip-Prinsip *Good Governance* pada indikator Transparansi terhadap Variabel Kualitas Pelayanan memperoleh hasil sebesar  $r = 0,756$ ,  $r^2 = 0,572$ .

**Gambar 5. 1 Koefisien Analisis Pada Model**



### 5.6.2 Model Hasil Akhir Analisis

Model akhir analisis jalur dalam penelitian ini tidak mengalami perubahan, walaupun adanya hubungan yang lemah dan kurangnya kontribusi diantara indikator lain terhadap kualitas pelayanan tetapi tidak mengubah model akhir analisis jalur pada penelitian ini. Sehingga model akhirnya tetap sama yaitu sebagai berikut:

**Gambar 5. 2 Gambar Model Hasil Akhir**

