

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak adalah salah satu sumber pendapatan utama bagi negara di Indonesia, yang mencakup pajak nasional serta pajak daerah. Sesuai dengan fungsinya, pajak berperan sebagai sumber pendapatan negara yang dimanfaatkan untuk berbagai keperluan, seperti pengeluaran untuk pegawai, pemeliharaan, pembangunan infrastruktur, dan lainnya. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah telah mengalami pembaruan melalui Undang-Undang Nomor 1 tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, pajak daerah adalah kontribusi wajib yang harus dibayarkan oleh individu atau badan kepada daerah.

Pajak ini bersifat memaksa sesuai ketentuan undang-undang, tanpa adanya imbalan langsung, dan dimanfaatkan untuk kepentingan daerah demi kesejahteraan masyarakat. (Nur & Dewi, 2022). Pajak berfungsi sebagai instrumen untuk mengatur kebijakan sosial dan ekonomi pemerintah. Dalam pengelolaannya, pemerintah harus menerapkan prinsip *Good Governance* karena pajak adalah sumber penting pendapatan daerah yang mendukung pembangunan. Oleh karena itu, transparansi, pelaporan yang jelas, dan pengawasan masyarakat diperlukan untuk mencegah penyelewengan. Pajak di Indonesia terbagi menjadi pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat dipungut dan dikelola oleh pemerintah

pusat, sedangkan pajak daerah dikelola oleh bupati atau walikota. Selanjutnya, pengelolaan pajak daerah diserahkan kepada pemerintah kecamatan dengan dukungan perangkat desa atau kelurahan serta instansi terkait dalam proses pengelolaanya. (Hirawan et al., 2023).

Setiap tahun, Pemerintah Kabupaten Bekasi menetapkan target penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sebagai salah satu sumber pendapatan daerah. (Oktaviano et al., 2022). Perda Kabupaten Bekasi Nomor 7 Tahun 2011 merupakan peraturan yang mengamandemen Perda Kabupaten Bekasi Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Perubahan ini mengalihkan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) kepada Pemerintah Kabupaten Bekasi. Hal ini memberikan keuntungan bahwa seluruh penerimaan dari PBB, sebesar 100%, akan masuk ke kas Pemerintah Kabupaten Bekasi. Sebelumnya, pemerintah kabupaten hanya menerima bagian sebesar 64,8%, pemerintah provinsi 16,2%, pemerintah pusat 10%, Sebelum adanya desentralisasi fiskal dan peraturan terkait, seluruh penerimaan PBB disetorkan ke pusat. Setelah diberlakukannya otonomi daerah, pemerintah pusat memutuskan untuk membagi penerimaan PBB dengan pemerintah daerah. Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 7 Tahun 2011 menetapkan bahwa penerimaan dari PBB-P2 sepenuhnya dikelola oleh pemerintah kabupaten.

Dalam konteks Kabupaten Bekasi, peraturan daerah tersebut menetapkan bahwa penerimaan PBB P2 yang diterima oleh pemerintah kabupaten langsung disalurkan ke kas daerah. Proses penyaluran dan pemanfaatan dana ini kemudian diatur lebih lanjut oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi. Kebijakan

ini berpotensi meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), yang kemudian dapat dialokasikan untuk pembangunan di wilayah tersebut. Penerimaan dari PBB dapat digunakan atau dikembalikan kepada masyarakat untuk pembangunan berbagai fasilitas publik seperti jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit atau puskesmas, dan sebagainya. Ini menunjukkan pentingnya kontribusi pajak dalam mendukung pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik di Kabupaten Bekasi.

Badan Pendapatan Daerah adalah lembaga yang berperan sebagai unsur pelaksana dalam mendukung fungsi keuangan serta memberikan bantuan dalam tugas-tugas terkait. Kepala Badan Pendapatan Daerah memimpin lembaga ini dan bertanggung jawab kepada Walikota atau Gubernur melalui Sekretaris Daerah. (Puji Lestari, 2023). Badan Pendapatan Daerah adalah instansi yang bertanggung jawab atas penerimaan pendapatan daerah. Badan ini memiliki beragam tanggung jawab utama dan tugas pokok, termasuk menjalankan urusan administratif seperti pengelolaan dokumen, sumber daya manusia, dan keuangan. Selain itu, Badan Pendapatan Daerah juga bertanggung jawab untuk Mengatur penyusunan program dan pelaksanaan tugas-tugas di bidang tersebut secara menyeluruh.

Badan Pendapatan Daerah terdiri dari beberapa divisi, yaitu divisi program, divisi pendataan dan penetapan, divisi penagihan dan pembukuan, serta divisi bagi hasil dan penerimaan. Untuk mengoptimalkan sumber pendapatan daerah, terutama dari pajak daerah, diperlukan upaya sungguh-sungguh dan perencanaan yang baik (Herman Hanafi, 2023). Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 yang mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang

Pajak Bumi dan Bangunan menetapkan sejumlah perubahan signifikan berkaitan dengan pengelolaan serta distribusi hasil pajak antara pemerintah pusat dan daerah. Kronologis dan ketentuan penting terkait pembagian hasil PBB, UU No. 12 Tahun 1985 adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat. Dan seluruh hasil penerimaan PBB masuk ke kas negara, dan kemudian dialokasikan kembali kepada daerah. UU No. 12 Tahun 1994 UU ini memperkenalkan beberapa perubahan signifikan dalam pengelolaan PBB. Salah satu perubahan penting adalah pengaturan pendapatan dari PBB dibagi antara pemerintah pusat, provinsi, serta kabupaten/kota. Distribusi Hasil PBB oleh Pemerintah Pusat yaitu 10%, pemerintah daerah 90%, provinsi 16,2% dari total penerimaan PBB. kabupaten/kota 64,8% dari total penerimaan PBB di wilayahnya. Biaya pemungutan 9% dari total penerimaan PBB, yang dialokasikan sebagai insentif bagi pemerintah daerah yang melakukan pemungutan pajak.

Pembagian ini bertujuan untuk memberikan insentif kepada pemerintah daerah agar lebih aktif dalam melakukan pemungutan PBB, serta meningkatkan penerimaan daerah untuk pembangunan dan pelayanan publik. Pernyataan ini sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, yang menekankan pentingnya desentralisasi fiskal serta peningkatan partisipasi daerah dalam pengelolaan sumber daya. Dengan memberikan otoritas yang lebih besar dalam pengelolaan dan penggunaan dana dari PBB, pemerintah daerah dapat menerapkan tata kelola yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Good Governance telah menjadi topik utama yang sangat relevan dalam manajemen administrasi publik. Saat ini, pelaksanaan pemerintahan, khususnya

pada level pemerintahan daerah, menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam menjalankan tugas dan wewenangnya untuk mencapai *good governance* secara menyeluruh. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa pemerintah masih dinilai belum mampu menciptakan kondisi yang kondusif, seperti yang terlihat dari berbagai kasus korupsi yang melibatkan pejabat-pejabat pemerintah.

Penerapan tata kelola yang baik *good governance* tidak hanya melibatkan satu pihak saja, tetapi juga melibatkan tiga elemen penting, yaitu pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. (Febriani, 2017). Dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan, hal ini sangat krusial karena melibatkan partisipasi aktif masyarakat sebagai wajib pajak, peran serta pihak swasta dalam mendukung sistem pengelolaan, serta peran pemerintah dalam menyediakan regulasi dan layanan yang transparan dan akuntabel.

Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang dikenakan oleh negara atas kepemilikan tanah dan bangunan, sebagaimana diatur dalam UU Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan, yang kemudian diubah dengan UU Nomor 12 Tahun 1994. Setiap individu yang memiliki atau menguasai tanah wajib membayar pajak kepada negara sebagai kontribusi terhadap pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, dengan bertambahnya jumlah rumah dan bangunan setiap tahun, jumlah objek PBB juga meningkat, seiring dengan manfaat yang diperoleh subjek pajak. Setiap tahun, penerimaan dari Pajak Bumi dan Bangunan menunjukkan peningkatan, memberikan kontribusi besar terhadap Pendapatan Pajak Daerah di Kabupaten Bekasi (Nasrun & Adil, 2022). Selanjutnya, terjadi peralihan tanggung jawab terkait aktivitas

pendataan, penilaian, penetapan, administrasi, serta pemungutan atau penagihan dan pelayanan PBB-P2, yang sekarang dikelola oleh Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota). Partisipasi masyarakat dalam proses ini sangat krusial untuk memastikan keakuratan data, penilaian yang adil, serta kelancaran pembayaran pajak, yang semuanya berperan dalam meningkatkan penerimaan daerah dan mendukung pembangunan. Namun, kurangnya partisipasi masyarakat dalam mendukung proses ini sering kali menjadi tantangan tersendiri, menghambat optimalisasi penerimaan pajak serta pelaksanaan tata kelola yang berlangsung secara efektif dan efisien.

Partisipasi masyarakat dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pendapatan Daerah, seringkali menjadi masalah yang kompleks. Tingkat pemahaman masyarakat mengenai pentingnya membayar pajak dan konsekuensinya dalam pembangunan daerah dapat mempengaruhi partisipasi. Jika masyarakat tidak sepenuhnya menyadari manfaat dari pembayaran pajak dalam membangun infrastruktur dan pelayanan publik, masyarakat akan cenderung untuk menghindari atau menunda pembayaran.

Keterbatasan informasi masyarakat yang kurang mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai kebijakan, prosedur, dan manfaat pajak juga dapat mengalami kesulitan dalam memahami kewajiban mereka. Edukasi dan kampanye penyuluhan perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya membayar pajak. Selain itu, kekurangan sumber daya manusia yang terampil dan berkompeten dalam bidang

perpajakan juga merupakan salah satu hambatan yang harus diatasi untuk menjamin keberhasilan pengelolaan pajak bumi dan bangunan.

Kekurangan sumber daya seperti manusia memang bisa menjadi hambatan dalam pengelolaan pajak ditingkat daerah. Jumlah pegawai yang terbatas dapat menghambat kemampuan badan pendapatan daerah untuk melakukan penilaian properti secara akurat, melakukan pemantauan terhadap wajib pajak, dan menegakkan kepatuhan terhadap aturan perpajakan. Ini bisa mengakibatkan berbagai masalah, seperti keterlambatan dalam pengumpulan data, kesulitan dalam melakukan pemantauan, serta kurangnya kemampuan untuk menerapkan teknologi informasi yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi. Jika jumlah petugas pajak terbatas, pegawai mungkin tidak dapat mengunjungi setiap tempat usaha atau properti untuk melakukan penilaian dan pengumpulan data secara tepat waktu. Semua ini dapat mengakibatkan penurunan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan pajak di tingkat daerah, serta mengurangi penerimaan pajak yang seharusnya. Oleh karena itu, sangat penting pemerintah daerah untuk mengatasi tantangan ini dengan meningkatkan sumber daya manusia yang diperlukan untuk pengelolaan pajak yang berjalan secara efektif dan efisien.

1.2 Rumusan Masalah:

1. Bagaimana penerapan *Good Governance* dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi?
2. Bagaimana Partisipasi masyarakat dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah di Kabupaten Bekasi?

3. Bagaimana Persepsi Publik tentang pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi.
2. Mengevaluasi partisipasi masyarakat dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah di Kabupaten Bekasi.
3. Menganalisis persepsi publik tentang pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi.

1.4 Signifikansi Penelitian

Signifikansi penelitian adalah ukuran yang menunjukkan seberapa penting atau bermaknanya temuan penelitian memberikan pemahaman yang mendalam, wawasan baru, atau penjelasan yang komprehensif tentang fenomena atau konteks yang diteliti, serta kontribusinya terhadap pengembangan teori, praktik, atau kebijakan dalam bidang studi.

1.4.1 Signifikansi Akademik

Dalam penelitian tentang penerapan *good governance* telah banyak dilakukan sebelumnya. Namun, hingga saat ini, belum ada penelitian yang fokus pada penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi, karena penelitian ini berfokus terhadap penerapan prinsip tata kelola yang baik dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi, maka

membutuhkan beberapa referensi yang berhubungan dengan hal tersebut berupa Jurnal, Buku, dan Skripsi.

Rujukan pertama adalah jurnal ilmiah yang ditulis oleh Edo Djati Santoso tahun (2022), dengan judul implementasi prinsip *good governance* dalam pengelolaan pajak daerah melalui aplikasi sistem mobile pajak daerah (SAMPADE) selama masa pandemi COVID-19 di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang. Dalam administrasi perpajakan, pemerintah perlu menerapkan prinsip tata kelola yang baik untuk menjamin transparansi, akuntabilitas, dan pengawasan efektif oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana prinsip-prinsip *good governance* diterapkan dalam pengelolaan pajak daerah melalui Sistem Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) di Kota Malang, serta mengidentifikasi hambatan yang mungkin terjadi dalam implementasinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* dalam pengelolaan pajak daerah melalui SAMPADE di Kota Malang belum mencapai tingkat optimal. Beberapa kendala yang muncul termasuk akuntabilitas yang belum sepenuhnya diakui oleh masyarakat, rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan SAMPADE, serta responsivitas yang masih perlu diperbaiki. Meski begitu, terdapat kemajuan yang positif dibandingkan sebelumnya. Adapun perbedaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknologi aplikasi (SAMPADE) sistem aplikasi mobile pajak, lebih berfokus pada layanan publik untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak *online*,

sedangkan penelitian penulis yaitu tidak menggunakan aplikasi tersebut dan menggunakan aplikasi sistem informasi manajemen objek pajak (SISMIOP) adalah sistem yang digunakan oleh pemerintah untuk mengelola data objek pajak secara administratif.

Relevansi kedua penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas pengelolaan pajak daerah. penelitian ini adalah rujukan berfokus pada periode pandemi COVID-19 dengan tantangan digitalisasi, sedangkan peneliti memiliki konteks berbeda, yaitu pemeriksaan sistem pengelolaan PBB di Kabupaten Bekasi tanpa tekanan pandemi.

Rujukan kedua adalah jurnal yang ditulis oleh Selvia Ocdelina, Meyzi Heriyanto, dan Lena Farida tahun 2018, dengan judul “Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.” Salah satu metode untuk memperoleh dana bagi daerah, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Dana Perimbangan antara pemerintah pusat dan daerah, adalah melalui Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji cara Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan, Aset, dan Daerah (DPPKAD) Kabupaten Siak dalam mengelola Pajak Bumi dan Bangunan di wilayah Perdesaan dan Perkotaan. Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif.

Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi dilaksanakan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang sangat penting pembayaran pajak daerah demi pembangunan infrastruktur lokal. Sosialisasi ini juga

memberikan penjelasan secara detail mengenai mekanisme pendaftaran, tarif pajak, prosedur pemungutan, penagihan, serta sanksi yang berlaku yang diterapkan jika terjadi pelanggaran, sehingga masyarakat dapat memahami dengan baik kewajiban mereka. Perbedaan penelitian ini terkait pemutakhiran database PBB-P2, sarana dan prasarana, serta perhitungan tarif PBB yang berlaku di wilayah Siak. Fokus utama penelitian ini adalah mengidentifikasi dan menganalisis tantangan serta solusi dalam pembaruan data, dan pengelolaan fasilitas.

Relevansi ini terletak pada upaya untuk memastikan bahwa pengelolaan pajak dilakukan dengan prinsip *good governance*, keduanya berkontribusi terhadap pemahaman yang lebih baik mengenai cara peningkatan pengelolaan pajak. melalui pendekatan yang transparan dan akuntabel. Kedua penelitian ini juga menyoroti pentingnya pemahaman masyarakat tentang kewajiban pajak untuk mendukung pembangunan daerah.

Rujukan ketiga adalah jurnal yang ditulis oleh Haedar tahun 2018 yang berjudul “Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Pinrang.” Pasal 33 ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa tanah, air, dan sumber daya alam yang terkandung di dalamnya adalah milik negara dan harus dikelola untuk kemakmuran rakyat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Pinrang dianalisis berdasarkan lima indikator utama

dalam prinsip pajak daerah, yaitu elastisitas, keadilan, kemudahan administrasi, penerimaan politik, serta dampak pajak terhadap perekonomian. Pelanggaran yang terjadi dikenakan sanksi administratif dengan penerapan denda sebesar 2% per bulan. Perbedaan penelitian ini dari segi teori dan indikator pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan berdasarkan prinsip pajak daerah, yaitu prinsip elastis, Penerimaan (*Revenue*), Pemerataan (*Redistribution*), Pengaturan Harga (*Repricing*), Legalitas Pemerintah (*Representation*).

Relevansi dalam penelitian ini yaitu keduanya menilai seberapa baik pengelolaan pajak dilakukan dan bagaimana prinsip-prinsip yang diterapkan mempengaruhi kepatuhan dan efektivitas pengelolaan pajak. Penelitian di Pinrang menggunakan prinsip keadilan, kemudahan administrasi, dan dampak ekonomi, yang berhubungan dengan prinsip *good governance* mencakup transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi yang diadopsi dalam penelitian di Kabupaten Bekasi.

Rujukan keempat adalah skripsi yang ditulis oleh Putri Wahyu Febriani pada tahun 2017 dengan judul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pagerejo, Kecamatan Kertek, Kabupaten Wonosobo.” Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu sumber penting Pendapatan Asli Daerah (PAD). Penelitian ini mengkaji penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik dalam layanan PBB di Desa Pagerejo, Kecamatan Kertek, Kabupaten Wonosobo pada tahun 2016. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan *good governance* dalam pelayanan PBB di wilayah tersebut. Fokus utama penelitian ini adalah mengevaluasi sejauh mana prinsip-prinsip *good*

governance telah diterapkan dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pagerejo. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif.

Hasilnya mengindikasikan bahwa secara keseluruhan, layanan PBB di Desa Pagerejo telah mengadopsi prinsip-prinsip *good governance*, termasuk partisipasi masyarakat dan sosialisasi, kepatuhan pada aturan hukum, responsivitas, keadilan dan kualitas, efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas. Adapun perbedaan dalam penelitian ini dari segi teori Pemerintahan yang buruk (*bad governance*) ditandai oleh beberapa aspek, yaitu tidak adanya aturan hukum yang jelas, sikap pemerintah yang tidak mendukung pembangunan, kurangnya transparansi dalam proses pengambilan keputusan, dan konsistensi prioritas pembangunan yang rendah.

Relevansi pada penelitian ini memiliki kesamaan penelitian yang digunakan dari segi prinsip partisipasi, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan keadilan. Penelitian ini terbatas pada satu desa dan belum mengeksplorasi bagaimana penerapan prinsip-prinsip tersebut dapat diterapkan dalam skala yang lebih luas, misalnya pada tingkat kota.

Rujukan kelima adalah jurnal penelitian yang ditulis oleh Henni Shintia Dewi pada tahun 2024 dengan judul “Evaluasi Kebijakan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Kabupaten Aceh Selatan.” Permasalahan yang diteliti adalah bagaimana kebijakan pembayaran PBB memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Aceh Selatan. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif

kualitatif. Penelitian ini dikaitkan dengan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn tentang Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Responsifitas, Ketepatan, dan Perataan dalam proses pemungutan PBB di Kabupaten Aceh Selatan.

Hasil dalam penelitian ini fenomena diatas menunjukkan bahwa kebijakan dan strategi dalam meningkatkan penerimaan PBB masih belum optimal di Kabupaten Aceh Selatan. Adapun perbedaan dalam penelitian ini dari segi teori evaluasi kebijakan yaitu menggunakan indikator, kecukupan, ketepatan dan perataan sedangkan penulis menggunakan teori *good governance*. Relevansi dengan penelitian penulis yaitu sama-sama menggunakan teori efektivitas efisiensi dan responsifitas.

Rujukan keenam adalah jurnal ilmiah yang ditulis oleh Siti Rahmatullisa, Mardiah Astuti, Hidayat, tahun 2024 dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Badan Pengelola Pajak Daerah Kayuagung Kabupaten Ogan Komering Ilir.” Permasalahan dalam penelitian ini adalah pelayanan yang terstruktur namun beberapa pengunjung mengeluhkan kompleksitas prosedur administratif. Teori yang digunakan adalah kebijakan publik dan layanan publik. Metode penelitian yang diterapkan adalah kualitatif. Hasil temuan ini menjadi landasan untuk analisis lebih mendalam mengenai efektivitas dan efisiensi layanan publik di Kantor Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BPPD) Kayuagung. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan layanan di Kantor BPPD tersebut.

Hasil penelitian, disarankan agar Kantor BPPD Kayuagung meningkatkan program pelatihan untuk petugas, memperluas akses informasi, memperkuat

sistem pemantauan dan evaluasi, serta memaksimalkan penggunaan teknologi informasi. Adapun perbedaan dalam Penelitian ini ditinjau dari perspektif teori kebijakan publik dengan fokus pada tiga aspek utama, yaitu tujuan, proses, dan cakupan, agenda setting, pembuatan *problem solving*.

Relevansi dalam penelitian ini adalah meningkatkan pelatihan petugas Badan Pendapatan Daerah untuk mengoptimalkan kinerja yang lebih baik. Dapat diidentifikasi adalah kurangnya perhatian tentang upaya pengurangan kompleksitas administratif yang dirasakan masyarakat. Penelitian ini menyoroti pentingnya kombinasi antara pelatihan petugas, perluasan akses informasi, pemantauan evaluasi sistem, dan pemanfaatan teknologi informasi sebagai pendekatan holistik untuk meningkatkan layanan publik di sektor perpajakan daerah.

Rujukan Ketujuh adalah jurnal ilmiah yang ditulis oleh Audi Fazhillah dan Nurlaila Nurlaila, tahun 2024 dengan judul “Analisis Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan terhadap Pendapatan Daerah di Kecamatan Kotarih.” Masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah untuk menilai sejauh mana pencapaian target Pajak Bumi dan Bangunan sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kontribusi penerimaan pajak daerah terhadap pendapatan daerah di Kecamatan Kotarih. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif antara penerimaan pajak dan pendapatan di Kecamatan Kotarih, Kabupaten Serdang Bedagai.

Perbedaan utamanya terletak pada teknik analisis data yang menggunakan metode statistik, sedangkan peneliti menggunakan metode wawancara mendalam.

Relevansi dalam penelitian ini sama-sama membahas tentang efektivitas penerimaan pajak, subjek PBB, objek PBB, penelitian ini juga bertujuan untuk mendalami pemahaman mengenai Pajak Bumi dan Bangunan. Penelitian ini ada pembahasan mendalam tentang kendala atau faktor spesifik yang memengaruhi pencapaian target penerimaan PBB. Dalam penelitian ini sebuah wilayah yang belum banyak diteliti dalam konteks penerimaan PBB.

Rujukan kedelapan yaitu jurnal ilmiah yang dijelaskan dan ditulis oleh Yuli Astuti, Supardi, Maria Magdalena Pur Dwi Astuti, tahun 2024 dengan judul “Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, dan Pendapatan wajib pajak terhadap kepatuhan dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sleman Tahun 2018-2021.” Masalah yang diangkat dalam penelitian ini berkaitan dengan berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak, termasuk pengetahuan, kesadaran, dan pendapatan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan, kesadaran, dan pendapatan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar PBB di Kabupaten Sleman. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan, kesadaran, dan pendapatan individu dari wajib pajak memberikan dampak positif yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan dalam pembayaran pajak PBB di Kabupaten Sleman.

Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada pendekatan metodologi yang diterapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menerapkan analisis regresi linear yang memanfaatkan data yang dikumpulkan dan diolah melalui perangkat lunak statistik IBM SPSS-25.

Relevansi penelitian ini adalah kedua penelitian berkontribusi pada peningkatan kepatuhan pajak dengan menyoroti pentingnya pendidikan dan kesadaran wajib pajak juga penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Penelitian ini mempersempit fokus pada wilayah tertentu dengan variabel pengetahuan, kesadaran, dan pendapatan wajib pajak, yang belum dieksplorasi secara mendalam untuk daerah ini.

Rujukan kesembilan adalah jurnal ilmiah yang ditulis oleh Thomas A Andry Mampo dan Suci Megawati, tahun 2024 yaitu dengan judul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Layanan Penyediaan Akses Informasi Publik di Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Jawa Timur.” Permasalahan yang diteliti adalah adanya kelemahan dalam implementasi *good governance* yang menghambat pencapaian *good government*. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dalam layanan penyediaan akses informasi publik di Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Jawa Timur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam layanan akses informasi publik telah dilaksanakan dengan baik.

Di Badan Riset dan Inovasi Daerah Provinsi Jawa Timur, terdapat tiga jenis layanan yang berbeda, yaitu E-journal Litbang Kebijakan Cakrawala, E-Klinik Hak Kekayaan Intelektual Kelitbangan (E-Nikibang). Relevansi Dalam penelitian ini, terdapat beberapa prinsip *good governance* yang masih menunjukkan adanya kekurangan., dengan menggunakan teori *good governance* yang sama.

Rujukan kesepuluh adalah jurnal ilmiah yang ditulis oleh M. Ramadhan, Ahmad Zulfikri Taning, dan Hanifa Sri Nuryani, tahun 2024 dengan Judul “Analisis Optimalisasi Inovasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Sumbawa.” Tujuan dalam penelitian ini untuk menganalisis optimalisasi PBB di Kabupaten Sumbawa. Dengan penelitian ini metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif.

Temuan penelitian di Sumbawa, menemukan bahwa manajemen dan distribusi SPPT masih kurang baik dan memerlukan perbaikan serta pelatihan untuk SDM. Perbedaan dalam penelitian ini dari segi permasalahan di latar belakang tentang penyampaian SPPT PBB ke masyarakat yang berdomisili tidak di desa tempat terbitnya SPPT PBB-P2 sehingga mempersulit petugas untuk memberikan SPPT PBB-P2 tersebut ke wajib pajak. Sedangkan penulis menjelaskan di latar belakang tentang permasalahan Sumber Daya Manusia di Bapenda.

Relevansi penelitian ini dari segi aspek manajemen perlu perbaikan lagi kedepannya masih dirasakan kurang baik dan perlu dibenahi, tentu mengarah ke SDM perlu adanya peningkatan kinerja dan pelatihan untuk meningkatkan

efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan PBB. Menunjukkan bahwa masih ada kekurangan dalam pelatihan dan pengelolaan SDM serta distribusi yang kurang optimal.

Penelitian terdahulu banyak membahas tentang tata kelola atau aktivitas pengelolaan PBB menggunakan prinsip *good governance* dan penggunaan teknologi informasi secara terpisah. Beberapa peneliti hanya berfokus pada Analisis Optimalisasi Pajak Bumi dan Bangunan (M. Ramadhan, Ahmad Zulfikri Taning, dan Hanifa Sri Nuryani, 2024; Audi Fazhillah dan Nurlaila Nurlaila, tahun 2024). Selanjutnya penelitian yang berfokus pada Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (Selvia Ocdelina, Meyzi Heriyanto, dan Lena Farida 2018; Haedar 2018). Berikutnya penelitian yang berfokus pada Penerapan prinsip-prinsip *good governance* (Edo Djati Santoso 2022; Putri Wahyu Febriani 2017; Thomas A Andry Mampo dan Suci Megawati, tahun 2024). Ada juga penelitian membahas tentang Evaluasi kebijakan PBB (Henni Shintia Dewi, 2024). Selanjutnya ada penelitian membahas terkait Pelaksanaan Pelayanan Publik dan Pengaruh pengetahuan dalam membayar PBB (Henni Shintia Dewi, 2024). Dan (Yuli Astuti, Supardi, Maria Magdalena Pur Dwi Astuti, tahun 2024).

Penelitian ini memiliki beberapa elemen yang menjadikannya berbeda dari penelitian lain. Kebanyakan penelitian sebelumnya memaparkan tentang tata kelola atau aktivitas pengelolaan PBB menggunakan prinsip *good governance* dan penggunaan teknologi informasi secara terpisah. Beberapa penelitian tentu memfokuskan pada aktivitas pengelolaan Pajak tanpa mempertimbangkan prinsip-prinsip *good governance*. Penelitian-penelitian tersebut seringkali tidak menggali

indikator-indikator *good governance* dan tidak menyeluruh, perlu perbaikan lagi sistem aplikasi *online* dalam instansi pemerintah.

Pertama, fokus penelitian ini adalah pada penerapan *good governance* di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi, tentang partisipasi masyarakat, dan ketersediaan Sumber Daya Manusia. Hal ini mendorong agar pemerintah daerah khususnya Kabupaten Bekasi lebih inovatif semakin maju dan dapat bersaing dengan Kabupaten lain. Dalam segi pelayanan masyarakat lebih mendapatkan pelayanan yang baik mudah. Penelitian ini menawarkan kebaruan dalam hal teknologi SP4N Lapor ini adalah mekanisme pengaduan online yang dapat di akses oleh masyarakat Kabupaten Bekasi, aplikasi metode pembayaran I-PBB dan Sistem Aplikasi Pajak (SAPA) *platform online* yang dikembangkan oleh Pemerintah Daerah. Penelitian ini berfokus pada kendala yang terjadi di masyarakat penelitian ini banyak menawarkan yang harus diperbaiki dan di Evaluasi dalam elemen masyarakat, dan Badan Pendapatan perlu melakukan perbaikan dari segi SDM dan pelayanan online, untuk masyarakat pesisir di Kabupaten Bekasi.

Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penelitian dalam bidang Ilmu Administrasi Negara, khususnya pada Sistem Perpajakan, dan Kebijakan Publik dengan adanya teori ini menjadi acuan Pemerintah Daerah lebih mengoptimalkan sumber daya yang ada di Kabupaten Bekasi untuk kesejahteraan masyarakat, dan tidak membebankan masyarakat.

1.4.2 Signifikansi Praktis

Setelah melakukan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak pegawai badan pendapatan daerah Kabupaten Bekasi dan pihak kampus.

- **Manfaat Untuk Mahasiswa:**

Diharapkan penelitian ini bisa menjadi acuan bagi mahasiswa dan memberikan wawasan tambahan terutama tentang Pajak Bumi dan Bangunan.

- **Manfaat Untuk Pegawai ASN**

Memahami apa yang perlu dilakukan dan ditingkatkan lagi dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan. Melakukan evaluasi terhadap prinsip-Prinsip *Good Governance* yang belum terlaksana.

- **Manfaat Untuk Badan Pendapatan Daerah**

Rujukan dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengembangkan *good governance*, dapat membantu dalam mengelola risiko dan mencegah korupsi dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan. Penelitian ini dapat memastikan keadilan dalam sistem pajak, dan memberikan pelakuan yang adil kepada semua wajib pajak. Jika penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah berhasil menerapkan *good governance* dalam pengelolaan pajak, ini dapat meningkatkan elektabilitas pemerintah dihadapan masyarakat dan pemangku kepentingan.

- **Manfaat Peneliti**

Sebagai sarana untuk mempraktikkan teori-teori yang diperoleh selama duduk dibangku kuliah dengan kenyataan di lingkungan pemerintahan daerah dan juga dapat menambah dan memperluas wawasan, serta menjawab keingintahuan dan permasalahan peneliti mengenai penerapan *good governance* dalam Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar lebih mudah dalam menyusun skripsi mengenai penerapan *good governance* dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi, peneliti membuat sistematika dalam bab I, II, III, IV, dan V sebagai berikut:

PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang topik penelitian yang diangkat. Di dalam bab ini terdapat: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi praktis, signifikansi akademik, dan sistematika penulisan.

KERANGKA TEORI

Bab ini mencakup kajian teori yang diterapkan dalam penelitian, definisi menurut para ahli, kerangka pemikiran, serta asumsi-asumsi yang mendasari penelitian.

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metode atau pendekatan yang digunakan dalam penelitian untuk menghasilkan data yang dapat diolah, mencakup paradigma penelitian, metode penelitian, desain penelitian, teknik pengumpulan data, teknik perekrutan informan, teknik analisis data, kriteria *goodness* dan *quality*, lokasi serta waktu penelitian, jadwal penelitian, serta keterbatasan yang dihadapi peneliti selama penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat gambaran umum mengenai objek penelitian, visi dan misi, struktur organisasi, hasil penelitian, serta pembahasan.

KESIMPULAN

Bab ini mencakup kesimpulan, rekomendasi akademik, dan rekomendasi praktis.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka memuat kutipan dari jurnal, buku, skripsi, dan produk hukum yang digunakan sebagai referensi oleh penulis.

LAMPIRAN

Lampiran berisi tentang bukti dokumen, serta dokumentasi ketika sedang melakukan kegiatan penelitian wawancara, pengajuan surat, daftar istilah kata, daftar singkatan kata, bukti cek plagiasi dan lain-lain.