



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**TATA KELOLA PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANGKINANG**

SKRIPSI

BELA OKTARIA TAMPUBOLON
2063201126

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
JULI 2024**



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**TATA KELOLA PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANGKINANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu S-1 Pada Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Lancang Kuning

BELA OKTARIA TAMPUBOLON
2063201126

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
JULI 2024**

LEMBAR PERNYATAAN ORSINILITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Bela Oktaria Tampubolon

NIM : 2063201126

Tanda Tangan : 

Tanggal : 09 Juli 2024



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. Yos Sudarso km.08 Rumbai Pekanbaru Hp.0895-6236-28013
ode Pos : 28265 website : <https://fia.unilak.ac.id/> email : fia@unilak.ac.id

LEMBAR DISETUJUI UNTUK DIPERTAHANKAN

Nama : Bela Oktaria Tampubolon
NIM : 2063201126
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Tata Kelola Pelayanan Administrasi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Bangkinang

Pembimbing I

Dr. Surya Dailiati, M.Si
NIDN. 1016026201

Pembimbing II

Widza Astuti, S.Sos., M.Si
NIDN. 1019067501

Mengetahui
Ketua Program Studi Administrasi Publik

Fara Merian Sari S., M.Si
NIDN. 1012058804



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
Jalan Yos Sudarso KM 8 Rumbai, Telp. (0761) 526558 Pekanbaru

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini di ajukan oleh :

Nama : Bela Oktaria Tampubolon
NIM : 2063201126
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Proposal : Tata Kelola Pelayanan Administrasi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Satu (S-1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Surya Dailiati, M.Si
Pembimbing : Widia Astuti, S.Sos., M.Si
Penguji : Dr. Hernimawati, M.Si
Penguji : Drs. M. Ruslihardy, SH., M.Si

()
()
()
()

Ditetapkan di : Pekanbaru

Tanggal : 09 Juli 2024

KATA PENGANTAR

Salam sejahtera puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan hikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Tata Kelola Pelayanan Administrasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang”** tepat pada waktunya.

Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning. Penulis juga menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Khuriyatul Husna, S.Sos.,MPA selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
2. Ibu Harsini, S.Sos.,M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
3. Ibu Dr. Li. Dra Dian Rianita, MA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
4. Ibu Sri Roserdevi Nasution, S.Sos.,M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
5. Ibu Fara Merian Sari, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Prodi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.

6. Bapak Sudaryanto, S.P., M.Si selaku Sekretaris Prodi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.
7. Ibu Dr. Surya Dailiati, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan dukungan, semangat serta waktu, tenaga dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
8. Ibu Widia Astuti, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan dukungan, semangat serta waktu, tenaga dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
9. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang yang telah memberikan waktu serta data-data yang berguna bagi penulisan skripsi ini sehingga dapat mendukung hingga penyelesaian dalam penulisan ini.
10. Teristimewa untuk orang tua penulis yang sangat luar biasa, Alm. Bakti Tampubolon, inilah keinginanku sedari kecil untuk mendapatkan gelar Sarjana dan itu sudah tercapai pak. Semoga bapak senang ya di surga. Dan Ibu Bonsita Hutagaol yang telah memberikan kasih sayangnya, perhatian, dan dukungan moril maupun materi tanpa henti bagi penulis serta menguatkan penulis dalam doa-doanya. Orang tua yang sangat luar biasa dan sosok yang penulis harus banggakan dan bahagiakan.
11. Teristimewa saudara penulis yang sangat luar biasa Kakak Sinta Melawati Tampubolon, S.E, Adek Roma Marito Tampubolon, dan Adek Tupa Samuel Tampubolon, terimakasih buat doa, perhatian, dukungan dan bantuannya sehingga dapat mendukung saya hingga penyelesaian dalam skripsi ini.

12. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Willy Robinson Abetnego Lubis. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, baik tenaga, waktu maupun materi kepada saya. Telah mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, memberi semangat untuk pantang menyerah dari awal perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi ini.
13. Untuk teman-teman seperjuangan di kelas 8.4 FIA yang sudah menjadi bagian dalam perkuliahan. Terimakasih atas kebersamaan dan persaudaraan yang tulus selama ini.
14. Pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan sedikit atau banyak andil dan doa kepada saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Saya ucapkan terimakasih.
15. Diri saya sendiri, yang telah mampu bertahan untuk berada sampai pada titik ini dengan melewati berbagai macam hambatan dalam mengerjakan tugas ahir ini. Terimakasih karena selalu berusaha untuk berpikir positif ketika keadaan sempit tidak berpihak. Terimakasih sudah mampu melewati dan selalu berusaha percaya diri, hingga akhirnya diri saya mampu membuktikan bahwa saya bisa mengandalkan diri saya sendiri.

Pekanbaru, 25 Juni 2024

Penulis

(Bela Oktaria Tampubolon)

ABSTRAK

Nama : Bela Oktaria Tampubolon
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Tata Kelola Pelayanan Administrasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tata kelola pelayanan administrasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi secara langsung. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu Kepala SubBagian Umum dan Kepatuhan Internal, Staff Seksi Pemeriksaan, Penilaian dan Penagihan, Staff Seksi Penjaminan Kualitas Data, Staff Seksi Pelayanan dan Wajib Pajak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan tata kelola pelayanan administrasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang sudah terlaksana, namun belum maksimal. Pelaksanaan partisipasi belum maksimal yang berkaitan dengan diinformasikan dan diorganisir karena masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam melaporkan SPT nya. Untuk transparansi masih belum efektif berkaitan dengan mudah diakses dan dipahami karena pemberian informasi secara online beberapa masyarakat tidak dapat memahaminya selain itu juga dikarenakan faktor jaringan yang membuat website error ketika diakses. Pelaksanaan akuntabilitas sudah dilakukan dengan baik, dapat dipertanggungjawabkan dan mempertanggungjawabkan. Pelaksanaan efektivitas belum maksimal berkaitan dengan hasilnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dikarenakan sitem pelayanan yang memakai unsur kedekatan antar personal sehingga proses pelayanannya lebih didahulukan. Untuk penegakan hukum belum maksimal, terkait dengan bersifat keadilan karena masih memakai unsur kedekatan dalam memberikan pelayanan.

Hambatan-Hambatan pelaksanaan tata kelola pelayanan administrasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang yaitu faktor internal (sumber daya yang dimiliki meliputi sumber daya manusia/pegawai, dan sarana prasarana) serta faktor eksternal (lingkungan meliputi kesadaran masyarakat dan kondisi alam).

Kata Kunci : Tata Kelola, Administrasi Pelayanan.

ABSTRACT

Name : Bela Oktaria Tampubolon
Study Program : Public Administration
Title :Governance of Administrative Services at the Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang

This research aims to determine and analyze the governance of administrative service at the Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang. This research uses qualitative methods, data collection uses interview techniques, direct observation and documentation. The informants in this research were the Head of the General and Internal Compliance Sub-Section, Audit, Assessment and Billing Section Staff, Data Quality Assurance Section Staff, Service Section Staff and Taxpayers.

The results of the research show that the implementation of administrative service governance at the Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang has been implemented, but is not optimal. The implementation of participation has not been optimal in relation to being informed and organized because there is still a lack of public awareness in reporting their SPT. For transparency, it is still not effective regarding easy acces and understanding because some people cannot understand the delivery of information online, the implementation of accountability has been carried out well, can be justified and accounted for. The effectiveness of its implementation has not been maximized with results in accordance with community needs, because the service site uses elements of interpersonal coloseness so that the service process takes priority. Law enforcement is not yer optimal, related to justice because it still uses the element of closeness in providing service.

Obstacles to the implementation of administrative service governance at the Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang are internal factors (resource owned include human resources/employees, and infrastructure) and external factors (environmental factors which include public awareness and natural conditions).

Keywords : Governance, Service Administration.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORSINILITAS	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Konsep Teoritis	14
2.1.1 Administrasi.....	14
2.1.2 Organisasi	15
2.1.3 Tata Kelola.....	15
2.1.4 Prinsip-Prinsip Tata Kelola.....	16
2.1.5 Pelayanan	18
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Fokus Penelitian	21
2.4 Kerangka Berpikir	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Lokasi Penelitian	23

3.2 Informan Penelitian	23
3.3 Jenis dan Sumber Data	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data	25
3.5 Analisis Data	25
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	27
4.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.....	27
4.2 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.....	28
4.3 Keadaan Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.....	29
4.4 Sarana dan Prasarana Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.....	35
4.5 Kedudukan Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.....	36
4.6 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.....	39
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
5.1 Tata Kelola Pelayanan Administrasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.....	41
5.2 Hambatan-Hambatan Tata Kelola Pelayanan Administrasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang	90
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	92
6.1 Kesimpulan.....	92
6.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nama-Nama Kantor Pelayanan Pajak Bagian Dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Riau.....	2
Tabel 1.2	Lapisan Penghasilan Kena Pajak.....	5
Tabel 1.3	Penerimaan PPh, PPN, PBB pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang Tahun 2019-2022	9
Tabel 1.4	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang Tahun 2019-2023	10
Tabel 1.5	Jumlah Wajib Pajak yang Melaporkan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang Tahun 2019-2023.....	11
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4.1	Keadaan Pegawai Dilihat dari Tingkat Pendidikan.....	30
Tabel 4.2	Keadaan Pegawai Dilihat dari Jenis Kelamin	32
Tabel 4.3	Keadaan Pegawai Dilihat dari Masa Kerja	32
Tabel 4.4	Keadaan Pegawai Dilihat dari Golongan atau Pangkat.....	33
Tabel 4.5	Keadaan Pegawai Dilihat dari Tingkat Umur	34
Tabel 4.6	Sarana dan Prasarana Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.....	35
Tabel 4.7	Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Logo Direktorat Jenderal Pajak.....	4
Gambar 2	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.....	27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara konstitusional. Peraturan dan kebijakan yang diterapkan harus berdasarkan peraturan Pemerintah, Undang-Undang, Peraturan Menteri, dan lainnya. Sebagai warga negara, kita harus mengikuti aturan yang ada. Undang-Undang dibuat oleh pemerintah bermaksud untuk mewujudkan perdamaian serta keadilan. Oleh sebab itu, pemerintah sudah selayaknya menyediakan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat. Adapun peraturan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan public yang berisi :

“Pelayanan public merupakan suatu aktivitas maupun serangkaian kegiatan untuk mencapai keperluan pelayanan seluruh masyarakat atas barang, dan jasa, serta layanan yang diberikan oleh pemerintah melalui penyelenggara pelayanan publik yang diatur dalam perundang-undangan”.

Berdasarkan pada peraturan negara nomor 58 tahun 2002 yang dibuat Menteri Pendayagunaan Aparatur yang memberikan amanat bahwa terdapat beberapa pelayanan seperti: pelayanan jasa, pelayanan barang dan pelayanan administrative. Pelayanan administrative merupakan pelayanan yang dilakukan untuk membantu masyarakat dalam pengurusan berkas, dokumentasi, pengarsipan, pencatatan, dan lain sebagainya. Pemerintah juga harus memberikan pelayanan berdasarkan rasa empati.

Tata kelola pelayanan publik mengacu pada cara yang efektif dan bertanggung jawab dalam mengelola pelayanan administrasi publik. Hal ini

mencakup proses, kebijakan, dan praktik yang menjamin layanan berkualitas tinggi dan cepat menanggapi kebutuhan masyarakat.

Prinsip pemerintahan yang baik dalam pelaksanaan pemerintah daerah sendiri adalah syarat untuk pemerintah dalam mencapai pemerintahan yang akuntabel, transparan, efektif dan efisien, serta demokratis. Keinginan dalam mencapai prinsip good governance dilandasi pada kenyataan bahwa peranan birokrat pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan public kepada masyarakat masih belum optimal.

KANWIL DJP Riau (kantor wilayah direktorat jenderal pajak riau) yang merupakan bagian dari pemerintah pastinya selalu berkaitan dengan aktivitas pelayanan, khususnya pelayanan administrasi yang bertujuan meningkatkan laju perkembangan perekonomian masyarakat. Adapun beberapa kantor pajak yang merupakan KANWIL DJP Riau yaitu dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1 : Nama-Nama Kantor Pelayanan Pajak Bagian dari Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Riau

No	Nama-Nama Kantor Pajak
1.	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang
2.	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkalis
3.	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai
4.	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalan Kerinci
5.	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan
6.	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan
7.	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat
8.	KP2KP Bagansiapiapi
9.	KP2KP Duri
10.	KP2KP Pasir Pangarayan
11.	Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru
12.	KP2KP Selat Panjang
13.	KP2KP Siak Sri Indrapura
14.	KP2KP Teluk Kuantan
15.	KP2KP Tembilahan

Sumber Data : Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat lima belas kantor pajak bagian dari Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau. Namun untuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama sendiri itu berjumlah tujuh kantor pajak, yang berada dibeberapa daerah. Kemudian untuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang ada di Kota Pekanbaru itu terdiri dari tiga yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan, dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan.

Adapun bentuk-bentuk pelayanan administrasi yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang yaitu :

1. Pendaftaran Wajib Pajak
2. Perubahan data Wajib Pajak
3. Pemindahan tempat Wajib Pajak terdaftar
4. Penetapan Wajib Pajak Non-Efektif
5. Pengaktifan kembali Wajib Pajak Non-Efektif
6. Penghapusan NPWP
7. Pemberian Sertifikat Elektronik
8. Pengukuhan PKP
9. Aktivasi Akun PKP
10. Pencabutan pengukuhan PKP
11. Aktivasi atau permintaan kembali EFIN
12. Permintaan kembali Kartu NPWP, Surat Keterangan Terdaftar (SKT), dan Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (SPPKP).

“Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi maupun badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung, dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”, menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang- Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang- Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang berfungsi memberikan penyuluhan, pengawasan dan pelayanan salah satunya pelayanan pajak didalam pemenuhan hak dan kewajiban Wajib Pajak yang berada di wilayah kabupaten kampar dan kabupaten rokan hulu di bidang :

1. Pajak Penghasilan (PPh)
2. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
3. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)
4. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)
5. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
6. Serta Pajak Tidak Langsung lainnya dalam wilayah wewenang nya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Gambar 1 : Logo Direktorat Jenderal Pajak



Setiap jenis pajak memiliki objek pajak, atau secara sederhana, sumber pendapatan yang dikenakan pajak. Adapun objek pajak dari Pajak Penghasilan (PPh) yaitu setiap penghasilan yang diterima atau diperoleh wajib pajak orang pribadi maupun badan. Menurut Undang- Undang RI No.7 Tahun 2021 Pasal 17 tarif pajak yang dikenakan sebesar 22% untuk wajib pajak dalam negeri yang sudah berlaku pada tahun pajak 2022 serta penghasilan kena pajak Wajib Pajak orang pribadi dalam negeri dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2 : Lapisan Penghasilan Kena Pajak

Lapisan Penghasilan Kena Pajak	Tarif Pajak
Sampai dengan Rp. 60.000.000	5 %
Di atas Rp. 60.000.000 sampai dengan Rp. 250.000.000	15 %
Di atas Rp. 250.000.000 sampai dengan Rp. 500.000.000	25 %
Di atas Rp. 500.000.000 sampai dengan Rp. 5.000.000.000	30 %
Di atas Rp. 5.000.000.000	35 %

Sumber Data : Undang- Undang RI No.7 Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa tarif pajak penghasilan bervariasi tergantung pada jumlah uang yang diterima Wajib Pajak (WP). Tarif pajak paling rendah berlaku untuk jumlah uang sampai dengan 60.000.000, yang dikenakan tarif pajak sebesar 5%. Tarif pajak paling tinggi berlaku untuk jumlah uang yang melebihi 5.000.000.000, yang dikenakan tarif pajak sebesar 35%.

Namun, pasal 4 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1984 tentang PPN, bersama dengan perubahannya, berlaku sejak 1 Januari 2010, mengatur objek Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Pengusaha Kena Pajak (PKP) atau pengusaha

yang memberikan barang kena pajak atau jasa kena pajak yang dikenai pajak berdasarkan Undang- Undang PPN adalah subjek pajak.

Dalam Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), objek pajak adalah individu atau badan yang secara nyata memiliki status atas tanah dan bangunan dan memperoleh manfaat dari tanah tersebut. Tanda pembayaran atau pelunasan pajak bukan bukti kepemilikan hak. Sebaliknya, pembayaran yang dilakukan oleh perserikatan bangsa-bangsa berdasarkan perundang-undangan perpajakan yang berlaku menjadi wajib pajak.

Adapun syarat-syarat yang menjadi wajib pajak yaitu mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang dimana terbagi menjadi wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Untuk persyaratan pendaftaran NPWP orang pribadi dibagi menjadi empat kategori yaitu :

1. Wajib pajak individu yang melakukan usaha atau pekerjaan bebas, baik warga negara Indonesia maupun warga negara asing. Untuk warga negara Indonesia, fotokopi KTP diperlukan, sedangkan untuk warga negara asing, fotokopi paspor dan fotokopi kartu izin tinggal sementara (KITAS) atau kartu izin tinggal tetap (KITAP) diperlukan.
2. Wajib pajak orang pribadi yang ingin mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP tetapi tidak memenuhi persyaratan subjektif atau tujuan yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan perpajakan. Mereka harus memiliki kelengkapan dokumennya, yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP).
3. Jika anda memiliki NPWP pribadi, lalu dapatkan penghasilan dari usaha atau badan pekerjaan bebas pada satu atau lebih tempat kegiatan usaha

yang berbeda tempat tinggal Wajib Pajak. Anda harus memiliki dokumen pendukung, yaitu fotokopi NPWP pribadi.

Dalam hal pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), badan terbagi menjadi empat jenis, yaitu :

1. PT, CV, perusahaan, bank, perusahaan jasa keuangan, perusahaan, dan lain-lain yang berorientasi pada keuntungan untuk dokumen tambahan, termasuk fotokopi dokumen pendirian perusahaan dan identitas seluruh pengurus perusahaan.
2. Organisasi nirlaba, atau nirlaba, seperti yayasan, lembaga keagamaan, perguruan tinggi swasta, sekolah swasta , dan lainnya untuk dokumen tambahan, termasuk fotokopi dokumen pendirian perusahaan dan identitas seluruh pengurus perusahaan.
3. Badan berbentuk kerja sama operasi, seperti perusahaan konstruksi. Semua dokumen yang diperlukan termasuk fotokopi perjanjian kerjasama atau akta pendirian sebagai bentuk kerja sama operasi, fotokopi kartu NPWP untuk masing-masing anggota berbentuk kerja sama operasi, dan fotokopi kartu NPWP untuk warga negara Indonesia dan warga negara asing yang terdaftar sebagai wajib pajak.
4. Badan yang berfungsi sebagai cabang, seperti bank ABC di Semarang, PT XYZ di Bandung dan sebagainya. untuk melengkapi dokumennya, fotokopi kartu NPWP pusat atau induk; untuk warga negara Indonesia, fotokopi kartu NPWP dan untuk warga negara asing yang terdaftar sebagai wajib pajak, fotokopi paspor dan kartu NPWP.

Siklus mekanisme pendaftaran wajib pajak baru terdiri dari langkah-langkah berikut:

1. Wajib Pajak dapat mengajukan pendaftaram secara langsung ke KPP atau KP2KP terdekat atau melalui jasa pengiriman ekspedisi,
2. Wajib Pajak juga dapat mengajukan pendaftaran secara online melalui ereg.pajak.go.id,
3. Petugas memeriksa permohonan dan wajib pajak menerima kartu NPWP dan surat keterangan terdaftar setelah permohonan lengkap dan benar.
4. Jika permohonan disampaikan secara online, wajib pajak akan menerima pdf NPWP online (e-NPWP) melalui email setelah semua persyaratan diunggah dengan lengkap.

Pajak Penghasilan (PPh), menurut pendapat resmi (2017:74), adalah pajak khusus yang dibebankan kepada wajib pajak berdasarkan penghasilan yang telah diterima atau diperoleh. Ini adalah jenis layanan administrasi yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.

Pajak Pertambahan Nilai, menurut Pohan (2016:22), adalah pajak yang dikenakan atas setiap peningkatan nilai barang atau jasa yang diberikan produsen kepada konsumen. Namun, menurut undang-undang nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang- undang nomor 12 Tahun 1994, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak negara yang dikenakan terhadap tanah dan bangunan, menurut Abdul Halim (2016:525).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang menerima pajak dari Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, dan Pajak Bumi dan Bangunan, seperti yang ditunjukkan dibawah ini :

**Tabel 1.3 : Penerimaan PPh, PPN, PBB pada Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Bangkinang Tahun 2019-2022**

Jenis Pajak	Tahun	Target Penerimaan	Realisasi	Persentase
PPh	2019	362.050.850.000	228.502.067.562	63,00
	2020	258.275.709.000	212.564.738.351	82,00
	2021	384.678.128.000	239.374.147.759	62,00
	2022	358.410.729.000	294.260.861.312	82,00
PPN	2019	928.698.249.000	677.145.012.780	73,00
	2020	665.159.372.000	901.213.396.211	135,00
	2021	827.662.709.000	1.001.690.172.859	121,00
	2022	782.255.623.000	1.232.045.632.633	157,00
PBB	2019	193.234.000.000	178.655.000.000	92,00
	2020	174.770.000.000	218.358.000.000	125,00
	2021	179.315.000.000	218.964.000.000	122,00
	2022	231.275.000.000	227.885.000.000	99,00

Sumber Data : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa penerimaan pajak dari pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai (PPN), serta pajak bumi dan bangunan (PBB) masih ada yang belum mencapai target yang telah ditentukan namun ada juga yang telah mencapai target yang artinya masih mengalami naik turun pendapatannya. Dari ketiga jenis pelayanan pajak tersebut yang realisasi penerimaannya tidak sesuai dengan target penerimaan yaitu ada pada Pajak Penghasilan (PPh), dimana dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2022 realisasi penerimaannya tidak sesuai dengan target penerimaan yang telah ditentukan. Namun untuk realisasi penerimaan paling tinggi itu ada pada Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yaitu pada tahun 2022 yang dimana target penerimaannya sebesar 782.255.623 dan realisasi penerimaannya sebesar 1.232.045.632.633 atau sebesar 157,00%.

Adapun jumlah wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang dapat dilihat seperti pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.4 : Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang Tahun 2019-2023

Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi	Wajib Pajak Badan
2019	157.499	9.283
2020	248.012	10.051
2021	267.070	11.546
2022	295.661	13.865
2023	328.144	16.384

Sumber Data : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang Tahun 2024

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak individu dan badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang meningkat setiap tahunnya. Ini terbukti dengan peningkatan yang signifikan di tahun 2023 dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, ketika wajib pajak individu terdaftar sebanyak 295.661 pada tahun 2022 dan sebaliknya pada tahun 2023 sebanyak 328.144. begitu pun wajib pajak badan terjadi peningkatan pada tahun 2023, dimana pada tahun 2022 itu terdapat 13.865 wajib pajak yang terdaftar dan di tahun 2023 itu meningkat menjadi 16.384.

Adapun jumlah wajib pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) disetiap tahunnya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang dapat dilihat seperti pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.5 : Jumlah Wajib Pajak Yang Melaporkan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang Tahun 2019-2023

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi	Jumlah Wajib Pajak Badan
2019	18.858	1.577
2020	36.721	1.829
2021	56.203	2.560
2022	72.159	2.070
2023	46.193	1.958

Sumber Data : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang Tahun 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang pada tahun 2023 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Penurunan ini terlihat dari tahun 2022 hingga 2023, yaitu dari 72.159 menjadi 46.193 yang melaporkan SPT. Sedangkan untuk wajib pajak badan, penurunan terlihat dari tahun 2019 hingga 2023.

Seperti yang kita ketahui banyak sekali fenomena terkait tata kelola pelayanan administrasi disuatu Instansi. Berdasarkan pengamatan peneliti tentang tata kelola pelayanan administrasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang, terdapat fenomena yang diperoleh oleh peneliti dapat dilihat sebagai berikut :

1. Masih belum efektifnya realisasi penerimaan pajak dari target penerimaan yang telah ditentukan karena penerimaan pajak masih mengalami naik turun, dapat dilihat pada tabel 1.3.
2. Terjadinya penurunan jumlah wajib pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) nya, dapat dilihat pada tabel 1.5.

Permasalahan tersebut merupakan salah satu faktor yang menghambat pelayanan, yang umumnya seringkali terjadi pada lembaga ataupun institusi pemerintah. Dari penelitian Rico Rivanda, mengemukakan bahwasannya ada tiga faktor yang menghambat berjalannya pelayanan yang baik. Faktornya yaitu seperti dari kepemimpinan, sumber daya manusia yang kurang berkualitas, minimnya pelatihan pada pelayanan prima, selanjutnya banyak Pungli untuk mempermudah dalam akses pelayanan. Hal itu akan memiliki dampak dalam memberikan layanan sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal.

Berdasarkan paparan diatas maka peneliti ingin mengetahui lebih dalam lagi mengenai bagaimana tata kelola pelayanan administrasi untuk meningkatkan sistem pelayanan agar lebih efektif dan efisien, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“TATA KELOLA PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANGKINANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, terdapat permasalahan yang terjadi dikarenakan tata kelola pelayanan administrasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang masih belum efektif yaitu dilihat dari target Pajak Penghasilan (PPh) tidak mencapai target yang telah ditentukan, kurangnya pengawasan terhadap wajib pajak dalam membayar pajak sehingga tata kelola pelayanan belum efektif.

Tata kelola pelayanan administrasi yang baik sangat diharapkan agar mendukung proses pelayanan secara efektif. Tata kelola yang baik yang diharapkan yaitu partisipasi dan respon yang cepat akan kendala yang dihadapi

oleh masyarakat, transparansi yang diberikan kepada masyarakat akan informasi, bersikap adil kepada masyarakat tanpa membedakan, bekerja dengan efektif dan efisien dan dapat memberikan pertanggungjawaban kepada masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana tata kelola pelayanan administrasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang?
2. Apa saja hambatan dalam penyelenggaraan tata kelola pelayanan administrasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tata kelola pelayanan administrasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan dalam penyelenggaraan tata kelola pelayanan administrasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Sebagai sumber informasi bagi pihak terkait dalam tata kelola pelayanan administrasi terutama di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang sehingga kedepannya memberikan pelayanan public terhadap masyarakat dengan baik.
2. Sebagai sumber informasi bagi peneliti yang selanjutnya akan membahas mengenai fenomena yang sama.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang tata kelola pelayanan administrasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang menyimpulkan bahwa :

1. Pelaksanaan tata kelola pelayanan administrasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang sudah terlaksana, namun belum maksimal yaitu:
 - a. Pelaksanaan partisipasi secara langsung, secara tidak langsung maupun untuk diinformasikan dan diorganisir sudah terlaksana dengan baik namun masih terdapat kurangnya kesadaran masyarakat dalam melaporkan SPT nya.
 - b. Pelaksanaan transparansi sudah terlaksana baik. Sudah diinformasikan sesuai hukum dan peraturan yang ada. Namun untuk mudah diakses dan dipahami masih kurang efektif karena pemberian informasi secara online terkadang beberapa masyarakat tidak dapat memahaminya selain itu juga dikarenakan faktor jaringan yang membuat website error ketika diakses.
 - c. Pelaksanaan akuntabilitas sudah terlaksana dengan baik. Akuntabilitas tata kelola pelayanan administrasi dipertanggungjawabkan kepada pimpinan.
 - d. Pelaksanaan efektivitas sudah terlaksana, namun belum maksimal. Belum maksimal terkait dengan hasilnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat dikarenakan sistem pelayanan yang memakai unsur

kedekatan antar personal dalam memberikan pelayanan sehingga lebih mendahulukan yang terdekat.

- e. Pelaksanaan penegakan hukum dalam tata kelola pelayanan administrasi sudah terlaksana, tetapi belum maksimal. Dikarenakan belum adil dan belum seimbang karena adanya unsur kedekatan antar pegawai yang mendahulukannya pada saat memberikan pelayanan.

2. Hambatan-Hambatan pelaksanaan tata kelola pelayanan administrasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang sebagai berikut :

- Internal (sumber daya yang dimiliki meliputi sumber daya manusia/pegawai, dan sarana prasarana)
- Eksternal (meliputi kesadaran masyarakat dalam melaporkan SPT dan kondisi alam seperti gangguan jaringan yang tidak stabil).

6.2 Saran

Dalam penelitian tentang tata kelola pelayanan administrasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang, penulis menyarankan hal-hal berikut :

1. Pengembangan Sumber Daya

Dalam pelaksanaan tata kelola pelayanan administrasi yang baik diperlukan sumber daya manusia/pegawai, sarana dan prasarana yang memadai.

2. Peningkatan Kesadaran Masyarakat melalui sosialisasi dan perbaikan jaringan

Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen perpajakan dan pentingnya melaporkan SPT dapat dilakukan dengan kegiatan sosialisasi yang lebih lagi serta perlunya pengawasan terhadap wajib pajak. Tujuannya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dalam melaporkan SPT nya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhdar, S., Van Gobel, L., Rachman, E., Hasan, K. K., & Adam, M. P. (2023). *Penguatan tata kelola administrasi terhadap pelayanan public di kelurahan polohungo kecamatan limboto kabupaten gorontalo*. Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat.
- Ashshiddiqi, M. T., Muslim, A. H., Annaafi, A., Oktavia, A., & Safitriany, A. (2020). *TATA KELOLA PELAYANAN KEPENDUDUKAN PADA KECAMATAN CIBIRU KOTA BANDUNG*. Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial, 18(3), 72-81.
- Ayuningtyas, D. W. (2021). *Penerapan Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Keimigrasian*. Journal of Administration and International Development, 1(1), 1-13.
- DJABU, F., POSUMAH, J. H., & TAMPI, G. B. (2019). *Tata Kelola Administrasi Desa Di Desa Akesibu Kecamatan Ibu Tengah Kabupaten Halmahera Barat*. Jurnal Administrasi Publik, 5(73).
- Dwiyanto, A.(2017). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- FAUZAN, A. TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK.
- Mardiasmo, 2018. *Akuntansi sektor publikI*, Andi: Yogyakarta.
- Mulyapradana, A., & Lazulfa Indah, A. (2018). *Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal*. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan (Juripol), 1, 2599-1779.
- Neta, Y. (2012). *Model Tata Kelola Administrasi Pemerintahan Yang Baik di Daerah Otonom Baru*. FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum, 6(2).

- Putra, H. S. (2017). *Tata kelola pemerintahan desa dalam mewujudkan good governace di desa kalibelo kabupaten kediri*. Jurnal Politik Muda, 6(2), 110-119.
- Riyanda, R. (2017). *Faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batam*. Jurnal Niara, 9(2), 75-90.
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto, S. (2017). *Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. Caraka Prabhu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(01), 22-36.
- Rohman, A., Hanafi, Y., & Hardianto, W. T. (2019). *Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Reformasi*, 9(2), 153-160.
- Sedarmayanti. (2014). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Jakarta : mandar maju.
- Triyanto, D., Purnawan, H., & Saputra, B. (2021). *Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu: Application Of Good Governance Principles In Public Services At The Betungan Community Health Center, Bengkulu City*. Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi, 7(1), 1-6.