

## **Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Pajak Unit Pelayanan Pendapatan Kecamatan Tualang Kabupaten Siak**

Penulis : Yona Deswita / [yona\\_deswita@yahoo.com](mailto:yona_deswita@yahoo.com) / 082388889616

Dra. Ernawati, M.Si / [Fisip\\_Ernawati@yahoo.co.id](mailto:Fisip_Ernawati@yahoo.co.id) /081365726946

***Abstract:** Motor vehicle tax is one of the revenue collected by local governments both provincial and district / city. Then the good service is one of the factors that must be met in order for the government revenue from the sector can be realized with a good tax. Not only is it a good service but the public service ethic is one of the crucial elements of public satisfaction with the success of the organization as well served public service itself. In the public service, in violation of ethics berbuatan still many dinegra we like the term administrative money, favoritism, less friendly in providing services. The purpose of this study is based on research problems is to know Public Service Ethics Unit of the Income Tax Office Tualang Siak district and to determine the factors that affect the Public Service Ethics Unit of the Income Tax Office Tualang Siak District. This study used descriptive qualitative research methods with the location in the Tax Research Unit Revenue Service Sub Tualang Siak and the key informants were employees of the IRS and the taxpayer. analyzed the advantages and disadvantages of public service ethic that is then correlated with the ethics of public service from expert opinion or based on theory and supported by interviews in do research and then draw conclusions. The survey results revealed that the Public Service Ethics Unit of the Income Tax Office Tualang Siak District unfavorable. This is due to factors that affect the Public Service Ethics Unit of the Income Tax Office Tualang Siak District including human resources, compensation or incentives and facilities.*

**Keywords:** Ethics, Service, Public

Pembangunan bangsa Indonesia pada hakekatnya adalah pembangunan sumber daya manusia Indonesia seutuhnya, baik material maupun spiritual. Pemerintah sekarang berusaha keras untuk membina aparatur pemerintah dan administrasi yang tangguh, terpercaya, sehat, bersih, dan berwibawa. Pelaksanaan dari pada kebijaksanaan pemerintah perlu baik, efesiensi, dan efektif apabila tujuan negara hendak dicapai. Aparatur pemerintah harus menjadi saluran pengabdian dan pelayanan kepentingan umum, bukan saluran penyalahgunaan kekuasaan dan golongan tertentu. Dalam melaksanakan tugasnya atau fungsinya para aparatur harus menyadari perubahan-perubahan dalam dan dari lingkungan masyarakatnya.

Sebagai aparatur bertugas mengayomi dan mendidik rakyat. Mendidik orang lain berarti mendidik diri sendiri menurut orang arief. Oleh sebab itu sebagai aparatur perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Dalam perbuatan atau tingkah laku sehari-hari selaku memberi contoh dan teladan sebagai panutan.
- b. Dalam usaha sehari-hari selalu memperhatikan kemajuan lahir dan batin masyarakat

Banyak orang menginginkan sesuatu jabatan akan tetapi jabatan tersebut dipergunakan sebagai alat untuk mencapai kepentingan diri sendiri. Banyak pula orang yang mempengaruhi aparatur yang kuat mental dan memiliki kesusilaan yang dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Di bidang pemerintah dan administrasi harus diperlakukan sebagai bagian yang esensial dari hidup kesusilaan yang harus dijalani dalam setiap jenjang dan tingkatan. Untuk ini diperlukan pedoman dan peraturan atau *kode-kode* yang didukung oleh sanksi sosial. Juga diperlukan adanya nilai-nilai moral seperti kejujuran, dapat dipercaya, dapat diandalkan, integrasi dan lain-lain.

Kegagalan dan kemerosotan kewibawaan aparatur sering merupakan refleksi yang tercermin dari kegagalan di bidang *moral dan kesusilaan*, oleh sebab itu perlu adanya *etika administrasi* bagi aparatur pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Etika di kalangan tertentu disebut dengan *kode etik*. Di kalangan pegawai negeri sipil kita mengenal **Kode Etik KORPRI** yang disebut dengan **Sapta Prasetya Korps Pegawai Republik Indonesia**. Setelah terciptanya aparatur yang baik maka dengan sendirinya administrasi di negara kita akan bagus dan dapat memuaskan masyarakat dalam pelayanan.

Selain itu, untuk mewujudkan pembangunan bangsa maka yang berpengaruh besar adalah dari segi ekonomi. Mengarahkan pembangunan ekonomi kesalah satu arah kebijakan pengembangan kebijakan fiskal yang mempertahankan prinsip transparansi, disiplin, keadilan, efesiensi dan efektifitas.

Dalam penerimaan dari sektor pajak dapat memberikan sumbangan dana paling vital bagi pembangunan bangsa Indonesia, karena negara dalam menjalankan tugas rutin dan pembangunan negara mengandalkan penerimaan yang berasal dari sektor pajak. Karena sifat pajak dapat dipaksakan dengan tidak memberikan timbal balik kepada wajib pajak secara langsung, maka pelayanan yang baik adalah salah satu faktor yang harus dipenuhi untuk mewujudkan penerimaan yang akan digunakan untuk pembiayaan pembangunan. Hal ini bertujuan agar para wajib pajak tidak merasa bahwa membayar pajak merupakan beban, melainkan kewajiban yang kegiatannya tidak memberatkan wajib pajak tersebut. Maka dapat dikatakan bahwa terealisasinya nilai pajak yang diterima menjadi sumber dana untuk pembangunan merupakan cerminan pentingnya pelaksanaan pelayanan yang efektif dan efisien dari para aparatur perpajakan dalam melaksanakan pelayanan pajak.

Nilai-nilai pemerintahan yang baik atau **good governance** telah menjadi kecenderungan global sebagai *etika* dalam pemerintahan secara umum menekankan bahwa penyelenggaraan pemerintahan negara harus merupakan keseimbangan interaksi dan keterlibatan antara pemerintah, swasta, dan masyarakat (*civil society*). Nilai-nilai atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik (**good**

governance) menurut badan PBB untuk pembangunan atau **UNDP (1997)** sebagaimana dikutip *suhady dan fernanda dalam modul Diklatpim Tingkat IV: “Dasar-dasar Kepemerintahan Yang Baik”* adalah mencakup:

1. Partisipasi  
Partisipasi yang luas ini perlu dibangun dalam suatu tatanan kebebasan berserikat dan berpendapat, serta kebebasan untuk berpartisipasi secara konstruktif.
2. Aturan Hukum (*Rule of law*)  
Kerangka aturan hukum dan perundangan-undangan haruslah berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh tanpa memihak kepada siapapun (*impartially*).
3. Transparansi  
Transparansi harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi. Berbagai proses, kelembagaan, dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya, dan informasinya harus dapat disediakan secara memadai dan mudah dimengerti, sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi.
4. Daya tanggap (*Responsiveness*)  
Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*)
5. Berorientasi Konsensus (*consensus Orientation*)  
Pemerintah yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesepakatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan jika dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.
6. Berkeadilan (*Equity*)  
Pemerintah yang baik akan memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.
7. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)  
Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber-sumber yang tersedia.
8. Akuntabilitas (*Accountability*)  
Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta, dan masyarakat memiliki tanggungjawab. Pertanggungjawaban tersebut berbeda-beda, tergantung apakah jenis keputusan organisasi itu bersifat internal atau bersifat eksternal.
9. Bervisi Starategis (*Strategic Vision*)  
Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintah yang baik dan pembangunan manusia. Mereka juga memahami aspek-aspek historis, kultural, dan kompleksitas sosial yang mendasari perspektif mereka.
10. Saling keterkaitan (*Interrelated*)

Bahwa keseluruhan ciri pemerintahan yang baik tersebut di atas adalah saling memperkuat dan saling terkait dan tidak bisa berdiri sendiri.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu suatu strategi pelayanan yang harus diterapkan oleh suatu instansi pemerintah. Oleh karena itu, pihak pemerintah harus dapat bekerja sama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua masyarakat di semua sektor. Karena setiap masyarakat berhak menerima pelayanan yang terbaik dari pemerintah tanpa membedakan status maupun martabat seseorang.

Alasan mendasar mengapa pelayanan publik harus diberikan adalah adanya *public interest* atau kepentingan publik yang harus dipenuhi pemerintah karena pemerintahlah yang memiliki “tanggung jawab” atau *responsibility*. Dalam memberikan pelayanan ini pemerintah diharapkan secara profesional melaksanakannya, dan harus mengambil keputusan politik secara tetap mengenai siapa yang mendapat apa, berapa banyak, dimana, kapan dan lain sebagainya. Padahal, kenyataannya menunjukkan bahwa pemerintah tidak memiliki *tuntunan* atau pegangan *kode etik atau moral* secara memadai. Asumsi bahwa pemerintah adalah pihak yang teruji pasti selalu membela kepentingan publik atau masyarakatnya, tidak selamanya benar. Banyak kasus membuktikan kepentingan pribadi, keluarga, kelompok, partai atau bahkan struktur yang lebih tinggi justru mendikte perilaku seorang birokrasi atau aparat pemerintah. Birokrat dalam hal ini tidak memiliki “*independensi*” dalam bertindak etis, atau dengan kata lain, tidak ada “*otonomi*” dalam *beretika*. Alasan lain lebih berkenaan dengan lingkungan di dalam birokrasi yang memberikan pelayanan itu sendiri.

Selain dari pada itu, perilaku pegawai merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan dalam meningkatkan pelayanan di kantor pajak. Perilaku manusia adalah sekumpulan tingkah laku atau tindak-tanduk yang dimiliki oleh setiap manusia.

Ada pun gejala yang terlihat pada kantor pajak unit pelayanan pendapatan, dimana dalam memberikan pelayanan pada masyarakat kantor pajak ini tidak terlepas dari masalah. Berdasarkan survei lapangan dan tanya jawab dengan masyarakat bahkan banyak para wajib pajak atau masyarakat yang belum mendapatkan pelayanan dengan baik dan adil. Misalnya seperti :

- Dari beberapa wajib pajak yang telah berhasil di wawancarai banyaknya para wajib pajak yang mengeluh karena kurang ramahnya pegawai dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak
- Adanya pegawai yang mementingkan kepentingan pribadi atau golongan di atas kepentingan umum. Seperti pengurusan pajak yang dilakukan oleh salah seorang keluarga pegawai yang dalam pengurusannya cepat meskipun ada beberapa syarat yg tidak terpenuhi.
- Adanya istilah uang administrasi bagi wajib pajak yang tidak lengkap persyaratannya tetapi tetap bisa diproses. Sifat yang seperti ini seharusnya tidak boleh dimiliki oleh pegawai negeri sipil karena semua yang berkaitan dengan PNS telah diatur dalam undang-undang No. 53 Tahun 2010

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana etika pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak serta untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi etika pelayanan publik.

Menurut **Desi Fernanda (2009:19)** dalam buku **Etika Organisasi Pemerintah (modul pendidikan dan pelatihan prajabatan golongan III)** mengatakan bahwa Etika Pemerintahan yang bersih, efisien dan efektif serta menumbuhkan suasana yang demokratis yang bercirikan :

1. Keterbukaan
2. Rasa tanggungjawab
3. Tanggap akan aspirasi rakyat
4. Menghargai perbedaan
5. Kejujuran
6. Kesiapan untuk menerima pendapat yang benar
7. Menjunjung tinggi hak asasi manusia dan keseimbangan hak dan kewajiban dalam berbangsa.

Etika berkaitan erat dengan prilaku, prilaku disini diartikan **Siagian (2006:12)** prilaku adalah keseluruhan tabiat dan sifat seseorang yang tercermin dalam ucapan dan tindak tanduk sebagai anggota organisasi. Menurut **Kreitner (2003:182)** prilaku adalah kecenderungan merespon sesuatu secara konsisten untuk mendukung atau tidak mendukung dengan memperhatikan suatu objek tertentu. **Sigit (2003:86)** prilaku adalah tanggapan seseorang terhadap stimulus yang menimbulkan kognitif (*pikiran*), afektif (*penilaian*), dan konatif (*kecendrungan prilaku*). **Purwanto (196:41)** prilaku adalah suatu kecendrungan untuk bereaksi dengan cara-cara tertentu terhadap suatu rangsangan atau situasi yang dihadapi.

Etika pelayanan publik merupakan suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Atau dengan kata lain penggunaan atau penerapan standar-standar etika yang telah ada sebagai tanggung jawab aparatur birokrasi pemerintahan dalam menyelenggarakan pelayanan bagi kepentingan publik. Fokus utama dalam etika pelayanan publik adalah apakah aparatur pelayanan publik telah mengambil keputusan dan berperilaku yang dapat dibenarkan dari sudut pandang etika (agar manusia mencapai kehidupan yang baik).

Lebih lanjut dikatakan oleh **Putra Fadillah (2001:27)**, etika pelayanan public adalah: "suatu cara dalam melayani public dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik".

Etika adalah nilai-nilai moral dan norma-norma moral atau prilaku yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya berdasarkan tata adat yang telah ditetapkan. Pelayanan adalah memberikan, menyediakan, mengusahakan barang atau jasa yang diperlukan seseorang atau sekelompok orang sehingga mereka akan puas. Sedangkan Publik adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Maka dari itu Etika Pelayanan Publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-

kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Untuk itu hendaknya setiap lembaga publik mampu memenuhi etika pelayanan yang baik.

Untuk mengetahui etika pelayanan publik pada Kantor Pajak Unit Pelayanan Pendapatan dapat dilihat dari indikator variabel penelitian, yaitu:

1. Keterbuka
2. Rasa tanggung Jawab
3. Menghargai Perbedaan
4. Kejujuran

Dari hasil penelitian yang dilakukan tentang Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Pajak Unit Pelayanan Pendapatan, ditemukan ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi Etika Pelayanan Publik di Kantor Pajak Unit Pelayanan Pendapatan. Faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut adalah:

1. Sumber daya manusia
2. Kompensasi atau insentif
3. Sarana dan Prasarana

## **Metode**

Penelitian ini tergolong ke dalam analisa deskriptif yang menjelaskan etika pelayanan publik pada kantor pajak unit pelayanan pendapatan kecamatan tualang kabupaten siak. Pembahasan diarahkan kepada bagaimana menerapkan etika dalam pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Sementara itu informan penelitian adalah informan yang paham akan etika pelayanan publik dan informasi lainnya yang dapat mendukung penjelasan.

## **Hasil**

Untuk membahas masing-masing indikator dari variabel etika pelayanan publik pada Kantor Pajak Unit Pelayanan Pendapatan digunakan beberapa pertanyaan, melalui daftar pertanyaan (wawancara). Untuk mengetahui etika pelayanan publik pada Kantor Pajak Unit Pelayanan Pendapatan dapat dilihat dari indikator variabel penelitian, yaitu:

### **1. Keterbukaan**

Keterbukaan yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain. Pelayanan publik yang bersikap keterbukaan mempunyai kriteria sebagai berikut:

- Memberikan informasi mengenai tata cara dalam proses pembayaran pajak
- Memberikan informasi mengenai syarat-syarat, waktu penyelesai serta biaya secara mudah dan gamblang dalam memberikan pelayanan administrasi publik pada kantor pajak Unit Pelayanan Pendapatan.

Bahwasannya informasi mengenai semua proses dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor telah jelas dan terbuka dilakukan atau dilaksanakan oleh petugas dalam memberikan pelayanan publik. Berikut hasil wawancara dengan pegawai kantor pajak Unit Pelayanan Pendapatan Kecamatan Tualang Kabupaten Siak, yaitu:

*“Mengenai informasi tentang tata cara, persyaratan, serta biaya kami rasa kami telah terbuka kepada wajib pajak. Itu semua telah menjadi rahasia umum dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, hanya saja mungkin masih ada orang yang belum tahu mungkin karna baru pertama kalinya dalam membayar pajak”.(Wawancara dengan pegawai pajak, 4 september 2012)*

Berikut hasil wawancara dengan wajib pajak tentang keterbukaan pelayanan publik pada kantor pajak Unit Pelayanan Pendapatan Kecamatan Tualang Kabupaten Siak, yaitu:

*“Saya belum mengetahui syarat-syarat dalam membayar pajak ini, jadi tadi saya sempat nanya dulu. Nah ternyata ada persyaratan yang harus di fotocopy, disinikan nggak ada fotocopy, ya saya harus keluar dulu dari sini mencari fotocopy untuk melengkapi persyaratan untuk membayar pajak motor ini”.(Wawancara dengan wajib pajak, 5 september 2012)*

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan ada sebagian yang belum mengetahui tentang apa-apa saja informasi dalam pengurusan pembayaran pajak di kantor Unit Pelayanan Pendapatan.

## **2. Rasa Tanggung Jawab**

Rasa tanggung jawab adalah adanya pertanggung jawaban atas semua kegiatan yang dilakukan atau bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para wajib pajak. Pelayanan publik yang bertanggung jawab apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- Bertanggung jawab untuk bersikap ramah dan sopan kepada para wajib pajak dalam memberikan pelayanan
- Melayani sebaik mungkin para wajib pajak
- Memberikan kenyamanan kepada para wajib pajak

Pegawai di kantor paja Unit Pelayanan Pendapatan tersebut merasa bahwa sikap mereka dalam melayani para wajib pajak sudah baik. Mereka telah mampu berperilaku ramah dan sopan dalam melayani para wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotornya. Berikut ini kutipan wawancara dengan pegawai kantor pajak Unit Pelayanan Pendapatan mengenai hal tanggung jawab ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan publik kepada wajib pajak:

*“Tanggung jawab kami sebagai pegawai adalah memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada wajib pajak telah kami laksanakan sebaik mungkin,Dalam melayani kami bersikap ramah dan sopan agar para wajib pajak puas dan merasa nyaman atas pelayanan yang kami berikan”.(Wawancara dengan pegawai, september 2012)*

Sedangkan wawancara dengan wajib pajak yang penulis lakukan di kantor pajak Unit Pelayanan Pendapatan Kecamatan Tualang memberikan pernyataan sebagai berikut:

*“Bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak itu wajib tapi saya merasa agak sedikit susah untuk bertanya mengenai apa saja yang belum mengerti, mereka cenderung agak cuek dan*

*butuh waktu untuk jawab tanya kita. Mungkin karna sibuk kali ya?”(Wawancara dengan wajib pajak, september 2012)*

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pegawai pajak merasa mereka telah melaksanakan tanggung jawab dengan baik dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Tetapi lain hal yang wajib pajak rasakan dengan pelayanan yang diberikan pegawai kantor pajak Unit Pelayanan Pendapatan.

### **3. Menghargai Perbedaan**

Menghargai perbedaan berarti tidak membeda-bedakan suku, jabatan, keluarga atau pun golongan. Menghargai perbedaan sama arti dengan bersikap adil, perkataan adil itu sendiri berarti tidak memihak atau mendahukan sebagian orang dalam melaksanakan proses administrasi yang diurusnya. Asas ini bertujuan untuk melaksanakan keadilan dalam transaksi dan pelayanan atau perlakuan antar individu.

- Melayani wajib pajak tidak memandang status sosial dan ekonomi
- Tidak pilih kasih dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak

Dalam hal ini, pegawai mengatakan bahwa sikap adil yang mereka lakukan sudah berjalan sebagaimana baiknya. Mereka merasa bahwa mereka telah bersikap adil kepada para wajib pajak tanpa membeda-bedakan status sosial dan segala macam latar belakang para wajib pajak.

Akan tetapi dalam hal ini para wajib pajak sangat banyak mengeluhkan dengan sikap adil yang ditunjukkan oleh para pegawai yang ada di kantor pajak Unit Pelayanan Pendapatan tersebut. Misalnya seperti seorang para wajib pajak yang pernah saya amati, dimana wajib pajak tersebut adalah pegawai PNS kantor camat yang menunggu temannya yang juga pegawai kantor pajak Unit pelayanan pendapatan. Maka peneliti pun mewawancarai wajib pajak tersebut, yaitu:

*“Saya lagi nunggu teman saya disini untuk kasih STNK ini, karena saya punya teman yang pegawai disini jadi saya minta tolong dia yang uruskan pajak motor saya. Persyaratannya Cuma STNK ini aja dan uang, kalau udah selesai nantik saya jemput ke rumahnya atau dia yang ngantar ke rumah saya”.*(Wawancara dengan pegawai camat, 4 september 2012)

Dalam hal ini pegawai kantor camat yang juga wajib pajak tidak perlu mengantri, mengisi formulir atau melalui proses dalam pembayaran pajak motornya. Keadaan ini berbeda sekali dengan para wajib pajak yang datang ke kantor pajak Unit Pelayanan Pendapatan untuk membayar pajak kendaraannya yang harus melalui prosedur atau proses dalam pembayaran pajak dengan cara mengisi formulir dan mengantri menunggu selesainya pembayaran pajak.

Berikut hasil wawancara dengan kepala Disdenda Unit Pelayanan Pendapatan mengenai hasil tanggapan tentang sikap adil pegawai dalam melayani para wajib pajak pada Unit Pelayanan Pendapatan Kecamatan Tualang Kabupaten Siak:

*“Sejauh ini kami telah melayani masyarakat dengan baik. Segala prosedur sederhana mungkin, dan setiap prosedur tersebut wajib dilengkapi oleh para wajib pajak. Kami nggak pernah pilih-pilih kasih, mungkin itu dugaan para wajib pajak saja. Sampai saat ini kami belum ada menerima*

*klaim yang berat dari masyarakat”.(Wawancara dengan pak Darmalis pegawai dispenda,4 september 2012)*

Dari kutipan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa Unit Pelayanan Pendapatan Kecamatan Tualang menganggap bahwa mereka sudah berlaku adil terhadap masyarakat.

#### **4. Kejujuran**

Kejujuran ini merupakan prinsip yang berkaitan dengan rasa tanggung jawab setiap administrator baik dispenda, jasa raharja maupun kepolisian, tidak menambah atau mengurangi biaya kepada wajib pajak. Kriteria yang harus dipenuhi agar administrator bisa dikatakan jujur apabila:

- Tidak menambah biaya admistrasi dalam proses pembayaran pajak motor bagi wajib pajak yang tidak lengkap persyaratannya.
- Tidak memproses atau tidak melayani bagi persyaratan yang tidak lengkap

Menurut pegawai, bahwa mereka telah bersikap jujur dalam bekerja. Mereka mampu memberikan sejumlah informasi tentang proses dalam pembayaran pajak dan penjelasan tentang biaya dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor. Sedangkan menurut wajib pajak mengatakan bahwa setiap pegawai hendaknya jujur dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Berikut kutipan wawancara dengan salah satu pegawai kantor pajak tersebut mengenai kejujuran yang mereka tunjukan dalam memberikan pelayanan kepada para wajib pajak:

*“Kami berusaha memberikan informasi dan penjelasan kepada wajib pajak tentang bagaimana proses, syarat-syarat dalam pembayaran pajak serta ketetapan biaya dalam membayar pajak. Kami juga tidak melayani atau memproses atau tidak bisa membantu bagi para wajib pajak yang tidak memenuhi persyaratan yang lengkap dalam proses pembayaran pajak”. (Wawancara dengan pegawai kantor pajak Unit Pelayanan pendapatan Kecamatan Tualang Kabupaten Siak, 4 september 2012)*

Sedangkan kutipan wawancara dengan salah satu wajib pajak mengenai kejujuran dalam administrasi publik dikantor pajak Unit Pelayanan Pendapatan Kecamatan Tualang Kabupaten Siak yaitu:

*“Kurangnya persyaratan dalam membayar pajak masih bisa dibantu kok di kantor samsat ini. Saya saja tidak ada KTP, karena kemaren sewaktu membeli motor biar mendapatkan BM kota KTP saya dirombak alamatnya. Nah, sekarang susah bayar pajaknya karna nggak ada KTP asli tapi karna saya kenal dengan pegawai sini, dia bisa membantu asalkan ada uang administrasinya sebesar 300 ribu diluar biaya pajak motor saya”.(Wawancara dengan wajib pajak,5 september 2012)*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita lihat adanya perbedaan pendapat antara wajib pajak dengan pegawai, namun menurut peneliti dengan mengamati sendiri bahwa tanggapan terhadap pernyataan dari wajib pajak bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Unit Pelayanan pendapatan ini memang

terlihat belum baik. Hal ini disebabkan karena masih banyak pegawai pemerintah dan sebagian masyarakat kita yang masih membudayakan istilah dari lancarnya setiap urusan administrasi adalah uang administrasinya itu sendiri.

### **Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Etika Pelayanan Publik Pada Kantor Pajak Unit Pelayanan Pendapatan Kecamatan Tualang Kabupaten Siak.**

Ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi Etika Pelayanan Publik di Kantor Pajak Unit Pelayanan Pendapatan Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. Faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut adalah:

#### **1. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia adalah tingkat kemampuan, pengetahuan dan keahlian yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan, baik pemahaman secara prosedur, sistem, proses dan teknis di dalam organisasi. Dimana dalam hal ini pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan, pengetahuan dan keahlian yang cukup untuk dapat melaksanakan pekerjaan, bukan hanya pengalaman SDM yang perlu tetapi kemampuan, pengetahuan dan keahlian yang dimiliki SDM yang merupakan modal awal dalam membantu pelaksanaan tugas dalam perusahaan.

Sumber daya manusia atau tingkat pendidikan serta adanya Pendidikan dan Pelatihan merupakan hal yang sangat penting bagi setiap pegawai karena pendidikan dan Diklat dapat mengajari bagaimana tatacara atau memberikan pelayanan yang baik atau terbaik agar masyarakat puas atas pelayanan pemerintahnya.

#### **2. Kompensasi atau Insentif**

Yang dimaksud dengan kompensasi atau insentif adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung dan barang tidak langsung yang diterima pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada pegawai atas kerjanya. Kompensasi atau insentif ini sangat mempengaruhi etika pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Upah insentif adalah imbalan tambahan balas jasa yang diberikan kepada pegawai yang prestasinya diatas rata-rata, upah insentif ini merupakan alat yang dipergunakan pendukung prinsip adil dalam pemberian kompensasi.

Menurut penulis, memang tida bisa dipungkiri bahwa dengan kompensasi yang kita terima tidak sesuai dengan segala kebutuhan hidup kita, maka sangat berpengaruh dengan etika kinerja yang diberikan. Pegawai biasa tersebut mendapatkan gaji yang terkadang kurang untuk memenuhi kebutuhan keluarganya. Hal ini dapat mengakibatkan kesenjangan diantara pegawai kantor pajak Unit Pelayanan Pendapatan Kecamatan Tualang Kabupaten Siak.

#### **3. Sarana Dan Prasarana**

Dalam memberikan pelayanan, sarana dan prasarana sangat berpengaruh dalam Etika Pelayanan Publik pada kantor pajak Unit Pelayanan Pendapatan Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. Apabila sarana dan prasana sedikit maka dalam menyelesaikan pekerjaan akan sibuk dengan banyaknya wajib pajak yang datang untuk mengurus pajak kendaraannya, maka pelayanan yang diberikan tidak bisa semaksimal mungkin.

Sarana dan prasarana merupakan faktor penting dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, kurangnya sarana dan prasarana akan berakibat dengan Etika Pelayanan Publik Pada kantor pajak Unit Pelayanan Pendapatan Kecamatan Tualang karena pada saat menyelesaikan tugas yang banyak, jika ada wajib pajak yang bertanya akan merasa sedikit tidak dilayani karena sibuk menyelesaikan pekerjaan yang telah menumpuk.

### **Simpulan**

Etika pelayanan publik adalah merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi baik pemerintah maupun swasta. Tapi pada kenyataannya etika pelayanan tidak berjalan dengan baik, karena ada faktor-faktor yang mempengaruhi etika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor-faktor itu diantaranya adalah Sumber daya manusia, kompensasi atau insentif serta sarana dan prasana. Bila semua faktor tersebut telah terpenuhi maka etika pelayanan publik akan terlaksana dengan baik dan mencapai tujuan untuk mensejahterakan rakyat serta meningkatnya kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan.

### **Daftar Pustaka**

- Fernanda, Desi. Drs., M.Soc.Sc. (2009), *Modul Diklat Prajabatan Golongan III: "Etika Organisasi Pemerintahan"*, Jakarta, LAN-RI
- Siagian S. P, 2006. *Filsafat Administrasi*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Kreitner. Robert dan Kinicki, Angelo, 2003. *Prilaku Organisasi*, Salemba empat, Jakarta
- Sigit Soehardi, 2003. *Prilaku Organisasi*. FE Universitas Sarjanawiyata Taman Siswa, Yogyakarta
- Purwanto. Ngalim, 1996. *Psikologi Pendidikan*. Rosda Karya, Bandung
- Putra, Fadillah dan Arif, Saiful. 2001. *Kapitalisme Birokrasi, Kritik Reinventing Government Osborne-Gaebler*. LKIS, Yogyakarta.

### **Peraturan Perundang-undangan**

- Peraturan Undang-undang Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil