

PENERAPAN PAKTA INTEGRITAS PADA ETIKA APARATUR SIPIL NEGARA DI SAMSAT KOTA YOGYAKARTA

THE IMPLEMENTATION OF INTEGRITY PACT ON THE ETHICS OF THE STATE CIVIL APPARATUS IN SAMSAT KOTA YOGYAKARTA

Oleh : Ela Indriani dan Sugi Rahayu,M.Pd.,M.Si., Fakultas Ilmu Sosial UNY,
indriela07@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan pakta integritas pada etika aparatur sipil negara di Samsat Kota Yogyakarta, beserta mengetahui faktor penghambatnya. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Pakta Integritas pada etika Aparatur Sipil Negara di SAMSAT Kota Yogyakarta berjalan sesuai dengan integritas profesional menurut Mertinz, yaitu (1) *Equality*, aparat SAMSAT Kota Yogyakarta telah memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang golongan seseorang. (2) *Equity*, aparat telah memberikan pelayanan secara adil sesuai kebutuhan wajib pajak. (3) *Loyalty*, tingkat kesetiaan aparat terhadap peraturan kurang berjalan secara maksimal, dibuktikan dengan adanya aparat yang datang terlambat. (4) *Responsibility*, aparat mampu menyelesaikan tanggungjawabnya dengan motivasi mengedepankan kepentingan masyarakat. Faktor penghambat dalam penerapan Pakta Integritas, yaitu tidak adanya strategi khusus serta perlu adanya penambahan pegawai di unit pelayanan cabang.

Kata kunci: Aparatur Sipil Negara, Pakta Integritas, SAMSAT

ABSTRACT

This study aimed to determine the implementation of the integrity pact on the state civil apparatus' ethics in Samsat Kota Yogyakarta, and the inhibiting factors. The research design used was descriptive qualitative research. The results showed that the application of the Integrity Pact to the ethics of the State Civil Apparatus at SAMSAT in the City of Yogyakarta was in line with professional integrity according to Mertinz, that were: (1) Equality, the SAMSAT apparatus of the City of Yogyakarta had provided the same service regardless of one's class. (2) Equity, officials had provided services fairly according to the needs of taxpayers. (3) Loyalty, the level of appropriateness of the apparatus against the regulations was not running optimally, as evidenced with the presence of officers who arrive late. (4) Responsibility, the apparatus was able to complete their responsibilities with the motivation to prioritize the interests of the community. Inhibiting factors in the implementation of the Integrity Pact were the absence of specific strategies and need an additional amount of employee in the branch service unit.

Keywords: State Civil Apparatus, Integrity Pact, SAMSAT

PENDAHULUAN

Etika atau moral menjadi sebuah landasan suatu negara dalam menentukan prinsip-prinsip sebuah tindakan yang dianggap baik dan buruk ataupun salah dan benar. Aparatur Sipil Negara menjadi pihak yang berperan penting dalam menjalankan sistem negara harus memperhatikan etika dalam berperilaku. Diterbitkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 21 Tahun 2012 tentang Kode Etik Pegawai Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menjadi dasar atau standar yang digunakan aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan penuh integritas. Namun, fakta menunjukkan bahwa etika aparat dalam menjalankan tugas, belum sesuai dengan peraturan tersebut. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya kasus korupsi yang menjerat aparat pemerintah. Korupsi yang sudah membudaya dan seolah-olah telah menjadi kultur dalam masyarakat yang tak bisa diubah. Sebagaimana yang diungkapkan Susetyo dalam Widjaja (1994:16)

“Korupsi telah menyebar luas tidak hanya di kalangan masyarakat atas, tetapi juga sampai tingkat bawah; di kalangan birokrat rendah sampai yang berjabatan; di kalangan wakil rakyat sampai rakyatnya sendiri dan seterusnya”.

Berdasarkan pendapat diatas, korupsi menjadi hal yang harus diperangi oleh seluruh masyarakat Indonesia.

Di DIY juga telah terbukti adanya pelanggaran Etika Pegawai Negeri Sipil. Hal ini diketahui dari Badan Kepegawaian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, yang telah mengungkapkan bahwa :

“Pada tahun 2013, Gubernur DIY telah menjatuhkan hukuman disiplin terhadap 16 (enam belas) PNS di Lingkungan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan rincian sebagai berikut: (1) Sebanyak satu orang dijatuhi Pemberhentian Tidak dengan Hormat sebagai PNS karena menjadi Anggota Partai Politik. (2) Sebanyak satu orang dijatuhi Pemberhentian Tidak dengan Hormat sebagai PNS karena tindak pidana penipuan. (3) Sebanyak dua orang dijatuhi Penurunan Pangkat Setingkat Lebih Rendah selama 1 tahun karena telah melakukan pelanggaran disiplin hari kerja. (4) Sebanyak satu orang dijatuhi Penundaan Kenaikan Pangkat selama 1 tahun karena telah melakukan pelanggaran disiplin hari kerja. (5) Sebanyak satu orang diberhentikan sementara dari jabatan Negeri karena di tahan oleh aparat dalam kasus penggelapan/penipuan.” (Sumber <http://bkd.jogjaprovo.go.id>, 28 November 2013)

Data tersebut membuktikan kurangnya integritas yang dimiliki Pegawai Negeri Sipil di DIY.

Walikota Yogyakarta juga telah menetapkan Peraturan Walikota Yogyakarta No. 22 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Pakta Integritas di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta. Peraturan ini bertujuan

mencegah adanya praktik korupsi dan menjaga martabat Pegawai Negeri Sipil dalam melayani masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta. Salah satu instansinya adalah SAMSAT Kota Yogyakarta. Integritas aparatur dalam menjalankan tugas dapat dilihat berdasarkan hasil pelayanan terhadap wajib pajak serta tanggungjawab terhadap instansi dan sesama pegawai. Berikut adalah respon yang dirasakan wajib pajak terhadap pelayanan yang diterima saat menjalani proses pelayanan publik di SAMSAT Kota Yogyakarta.

Tabel.1 Respon Terhadap Kepuasan Pelayanan di Unit Pelayanan Loker 5 Tahunan dan 1 Tahunan (Mei 2018)

NO	JENIS LAYANAN	UMUR	PENDEDIKAN	SARAN
1.	Tahunan	45	SLTA	Mohon petugasnya murah senyum dan santun menghargai wajib pajak
2.	5 Tahunan	27	S1	Memperbanyak petunjuk arah kelanjutan proses pengurusan
3.	5 Tahunan	52		Jam pelayanan mohon dimaksimalkan, setelah konsisten kurang keras
4.	Tahunan		S1	Pegawai sebaiknya datang lebih awal
5.	5 Tahunan	52	SLTA	Pelayanan cek fisik kurang memuaskan, pengambilan formulir sulit sekali
6.	5 Tahunan	35	S1	Lebih semangat lagi dan ditambah senyumnya
7.	Tahunan	49	SLTA	Tolong pelayanan disamakan dengan samsat Sleman perpanjangan tahunan memerlukan waktu 30 mnt paling lama
8.	5 Tahunan	38	SLTA	Cukup baik, lebih jelas lagi untuk pemberitahuan
9.	Tahunan	47	SMP	Pengambilan STNK lama sekali
10.	5 Tahunan	51	SLTA	Tempat cek fisik masih banyak calo-calo

Sumber: Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan 2018, diolah.

Tabel diatas menunjukkan jenis layanan, usia, tingkat pendidikan dan saran. Berdasarkan saran-saran tersebut, menunjukkan bahwa etika aparatur dalam melayani wajib pajak belum memuaskan. Tingkat keramahan dalam memberikan

pelayanan masih kurang, kepastian waktu pelayanan belum sesuai dengan standar waktu yang digunakan sehingga banyak yang mengeluhkan proses pelayanan yang lama, tingkat kejelasan alur pelayanan juga kurang sehingga mengakibatkan adanya calo yang berkeliaran di area SAMSAT Kota Yogyakarta. Melihat data tersebut, diperlukan adanya pemaksimalan terhadap penerapan pakta integritas dalam menjalankan tugas sehari-hari.

Seorang administrator diharapkan tercemin sifat-sifat memberikan pelayanan publik dengan pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/ umum dan memberikan servis kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Hardiyansyah, 2011: 10-11).

Berdasarkan permasalahan pelayanan di atas, maka hal ini perlu dievaluasi, terutama yang berkaitan dengan komitmen aparat dalam melayani masyarakat. Komitmen tersebut terdapat dalam pakta integritas, dengan demikian penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui penerapan pakta integritas di SAMSAT Kota Yogyakarta yang telah ditandatangani oleh aparatur sipil negara serta faktor penghambatnya.

Menurut Mertins dalam (Krisyanto, 2001 dalam Maindoka, Kaunang dan Gosal, 2017:4) aparatur sipil negara dalam

menjalankan tugas harus memiliki integritas profesional. Berikut ini indikator integritas profesional menurut Mertins.

1. *Equality* (pemberian layanan yang sama)
2. *Equity* (pemberian layanan yang adil)
3. *Loyalty* (tingkat kesetiaan terhadap hukum, instansi, dan sesama pegawai)
4. *Responsibility* (tanggung jawab).

Peneliti menggunakan teori utama penerapan pakta integritas menurut Mertins dalam (Krisyanto, 2001 dalam Maindoka, Kaunang dan Gosal, 2017:4) dengan alasan bahwa berdasarkan integritas profesional menurut Mertins, dapat menunjukkan etika aparatur sipil negara di SAMSAT Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, serta dalam menjalankan tugas sehari-hari.

Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Militya C. Maindoka, Markus Kaunang, dan T.A.M.R. Gosal pada Tahun 2017 dengan judul “Etika Pemerintahan dalam Mewujudkan Birokrasi yang Profesional dan Bersih (Studi di Kantor Kecamatan Maesan Kabupaten Minahasa Selatan)”. Kesamaannya adalah cara menganalisis etika aparatur sipil negara dalam melayani dengan menggunakan teori dari Mertins, diantaranya *equality* (pemberian layanan yang sama), *equity* (pemberian layanan yang adil), *loyalty*

(tingkat kesetiaan terhadap hukum, instansi, dan sesama pegawai), *responsibility* (tanggung jawab).

Penelitian ini perlu dilakukan karena diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kepada aparatur Pemerintah Kota Yogyakarta dalam mengevaluasi etika aparatur khususnya etika dalam penerapan Pakta Integritas serta meningkatkan etika aparatur dalam melayani masyarakat.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SAMSAT Kota Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan mulai Mei 2018 sampai dengan Juli 2018.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini meliputi : 1) Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kota Yogyakarta, 2) Kepala Sub Bagian Tata Usaha, 3) Kepala Seksi Pendaftaran dan Penetapan 4) Verifikator Pajak, 5) Pengelola Administrasi Kepegawaian, serta 6) Beberapa Wajib Pajak selaku penerima pelayanan publik di SAMSAT Kota Yogyakarta.

Data dan Sumber Data

Data Primer diperoleh melalui wawancara dengan beberapa narasumber yang berkaitan dengan penelitian ini dan

hasil observasi terhadap keadaan yang ada di SAMSAT Kota Yogyakarta. Sedangkan data sekunder yang diperoleh berupa profil pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta, pakta integritas yang telah ditandatangani oleh Aparatur Sipil Negara di Kantor SAMSAT Kota Yogyakarta, Standar Operasional Prosedur Pelayanan SAMSAT Kota Yogyakarta, data respon wajib pajak berdasarkan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan di SAMSAT Kota Yogyakarta.

Instrumen Penelitian

Instrumen utama didalam penelitian ini adalah peneliti sendiri sebagai pengumpul data utama dengan menggunakan alat bantu berupa pedoman wawancara, pedoman observasi, alat perekam, kamera, serta dokumen terkait. Peneliti memvalidasi diri sebagai instrumen dengan mengembangkan wawasan terkait etika aparatur sipil negara dalam menerapkan Pakta Integritas di SAMSAT Kota Yogyakarta.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi partisipasi pasif. Peneliti menggunakan observasi terus terang dan observasi tersamar dimana peneliti menyatakan terus terang kepada sumber data bahwa peneliti sedang melakukan penelitian mengenai etika aparatur melayani di SAMSAT Kota Yogyakarta.

2. Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara semi terstruktur dimana peneliti sudah menyusun daftar pertanyaan terlebih dahulu namun pertanyaan tersebut dapat berkembang saat wawancara dilapangan.

3. Dokumentasi

Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari data sekunder yang terdiri dari profil SAMSAT Kota Yogyakarta, Standar Operasional Prosedur Pelayanan, data survey kepuasan masyarakat, dan presensi pegawai.

Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan dan mengecek hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan dan perbandingan antara data hasil pengamatan dan data hasil wawancara.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yang meliputi: 1) Pengumpulan data, 2) Reduksi data, 3) Penyajian data, dan 4) Penarikan kesimpulan dan verifikasi (Sugiyono, 2011:246).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

SAMSAT merupakan kepanjangan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang ada di Kota Yogyakarta. Sistem ini

merupakan kerjasama terpadu antara Direktorat Kepolisian Lalu Lintas Daerah Provinsi DIY, Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset DIY dan PT. Jasa Raharja (Persero) dan bekerjasama dengan Bank Pembangunan Daerah (BPD) DIY.

Demi mewujudkan pelayanan publik yang maksimal, SAMSAT Kota Yogyakarta memiliki Visi, Misi, Motto, Kebijakan Mutu, Nilai-Nilai (Budaya Kerja) serta Maklumat Pelayanan. Disamping itu, juga tersedia sarana penunjang pelayanan guna membuat wajib pajak merasa lebih nyaman saat proses pelayanan publik berlangsung. Sarana tersebut antara lain: loket khusus, kursi roda, pojok baca, area bermain anak, dan ruang laktasi.

Selain pelayanan di kantor pusat yaitu di Jalan Tentara Pelajar No. 13 Yogyakarta, SAMSAT juga memiliki unit pelayanan cabang. Berada di beberapa tempat, antara lain: SAMSAT Giwangan, SAMSAT Wirogunan, SAMSAT Bus Keliling, SAMSAT di Galeria Mall, serta inovasi layanan pajak pada *e-samsat jogja*.

Setiap Aparatur Sipil Negara wajib menandatangani Pakta Integritas. Adapun poin-poin pakta integritas tersebut sebagaimana berikut.

1. Berperan secara pro aktif dalam upaya pencegahan dan pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme serta

tidak melibatkan diri dalam perbuatan tercela

2. Tidak meminta atau menerima pemberian secara langsung atau tidak langsung berupa suap, hadiah, bantuan, atau bentuk lainnya yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku
3. Bersikap transparan, jujur, obyektif, dan akuntabel dalam melaksanakan tugas
4. Menghindari pertentangan kepentingan (*conflict of interest*) dalam pelaksanaan tugas
5. Memberi contoh dalam kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dalam melaksanakan tugas, terutama kepada karyawan yang berada di bawah pengawasan saya dan sesama pegawai di lingkungan kerja saya secara konsisten
6. Akan menyampaikan informasi penyimpangan integritas di lingkungan Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, serta turut menjaga kerahasiaan saksi atas pelanggaran peraturan yang dilaporkannya
7. Bila saya melanggar hal-hal tersebut diatas, saya siap menghadapi konsekuensinya.

Penerapan Pakta Integritas pada etika Aparatur Sipil Negara di SAMSAT Kota Yogyakarta

Etika aparatur dalam melayani wajib pajak dianalisis dengan teori integritas profesional menurut Mertins dalam (Krisyanto, 2001 dalam Maindoka, Kaunang dan Gosal, 2017:4). Adapun integritas profesional dalam penerapan Pakta Integritas adalah sebagai berikut.

1. *Equality*

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur kepada wajib pajak harus dengan tingkatan pelayanan yang sama. Latar belakang pendidikan dan suku yang beragam dari wajib pajak, tidak menjadi suatu alasan untuk membedakan cara aparatur yang bertugas dalam bersikap. Pelayanan *equality* di SAMSAT Kota Yogyakarta dapat dilihat dengan beberapa hal, antara lain: (a) kepastian waktu dan (b) sikap/etika aparatur negara dalam melayani wajib pajak yang berasal dari suku/asal daerah yang berbeda, latar belakang pendidikan, dan hubungan kekerabatan. Selanjutnya akan diuraikan sebagaimana berikut.

(a) Temuan dilapangan menunjukkan bahwa kepastian waktu pelayanan yang diterima oleh wajib pajak belumlah sama antara satu dengan lainnya. Standar waktu yang digunakan oleh SAMSAT Kota Yogyakarta nyatanya belum tercapai secara merata diseluruh wajib pajak. Akan tetapi, hal ini

bukanlah disebabkan oleh aparat yang bertugas tidak cekatan, melainkan disebabkan oleh jumlah wajib pajak yang datang setiap harinya selalu berbeda. Ketika wajib pajak yang datang sangat banyak, maka terjadi antrian yang sangat panjang dan menyebabkan wajib pajak harus menunggu dengan durasi waktu yang cukup lama juga.

(b) Aparatur dalam melayani wajib pajak dengan latar belakang suku/asal daerah, dan latar belakang pendidikan dan hubungan kekerabatan yang berbeda, telah menunjukkan sikap melayani dalam tingkatan yang sama yakni tidak pernah membeda-bedakan atau mengistimewakan salah satu. Meskipun sempat ada pegawai yang menerima titipan dari sanak saudaranya untuk mengurus pajak, namun dalam hal ini tidak terjadi kasus penyuapan, dan titipan tersebut ditangani oleh petugas setelah seluruh antrian dalam hari itu selesai. Sehingga dapat disimpulkan tindakan tersebut tidak menyimpang.

Pelayanan *equality* di SAMSAT Kota Yogyakarta tidak jauh berbeda dengan apa yang terjadi di Kantor Kecamatan Maesaan Kabupaten Minahasa, hasil dari penelitian Maindoka, Kaunang, dan Gosal (2017:4). Akan tetapi hal yang menjadi pembeda adalah petugas di Kantor Kecamatan Maesaan dalam memberikan pelayanan

lebih mendahulukan kepentingan keluarga dan kerabat dari pada kepentingan orang lain. Hal ini yang tidak benar dan tidak boleh dicontoh oleh aparat yang lain.

2. *Equity*

Merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya kepada wajib pajak dengan berasaskan keadilan, hal ini sebagaimana menurut Mertins dalam (Krisyanto, 2001 dalam Maindoka, Kaunang dan Gosal, 2017:4). Pelayanan yang adil ini, disesuaikan dengan kebutuhan dari setiap wajib pajak yang datang melakukan proses pelayanan. Di SAMSAT Kota Yogyakarta pemberian layanan yang adil dilihat melalui beberapa hal berikut ini, antara lain: (a) Wajib pajak berkebutuhan khusus, diantaranya adalah wajib pajak yang memiliki cacat secara fisik, tuna rungu dan tuna wicara, serta wajib pajak yang sudah lanjut usia (b) Penyediaan sarana bagi wajib pajak berkebutuhan khusus.

Hal ini sesuai dengan asas dari penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu memberikan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan (UU No. 12/2009, Pasal 4). Selanjutnya akan diuraikan sebagaimana berikut.

(a) Wajib pajak berkebutuhan khusus yang pertama adalah wajib pajak yang memiliki cacat secara fisik, tuna rungu dan tuna wicara. Cepat tanggap dan kemampuan komunikasi yang baik dimiliki oleh aparat yang bertugas. Di

SAMSAT Kota Yogyakarta, pelayanan terhadap wajib pajak yang tuna rungu maupun tuna wicara, komunikasi dilakukan dengan menuliskan apa yang ingin diucapkan atau dengan gerak-gerik tubuh atau dengan menunjukkan contoh barang yang diperlukan. Sejauh ini cara tersebut berjalan efektif.

Kedua, pelayanan terhadap wajib pajak yang lanjut usia yang memiliki keterbatasan gerak. Kondisi wajib pajak seperti ini ditangani oleh petugas SAMSAT dengan cara mengambil alih proses pelayanan publik yang harus dilalui, dan wajib pajak cukup menunggu proses selesai. Akan tetapi hal ini hanya berlaku disatu ruangan pelayanan utama. Peneliti secara langsung mengamati bahwa tidak semua bagian dalam proses ini dibantu oleh aparat, sehingga wajib pajak masih harus berjalan kesana kemari untuk menyelesaikan urusannya. Hal ini yang perlu ditingkatkan pelayanannya oleh aparat yang bertugas.

(b) Selain sikap dalam melayani kelompok rentan atau berkebutuhan khusus, diperlukan adanya sarana yang memadai guna menunjang pelayanan *equity*. Sarana yang telah disediakan oleh pihak SAMSAT Kota Yogyakarta beberapa diantaranya telah dijelaskan pada pemaparan sebelumnya. Sarana tersebut antara lain: loket khusus, loket

yang diperuntukkan bagi wajib pajak yang memiliki kebutuhan khusus serta bagi wajib pajak yang telah memiliki persyaratan lengkap untuk pajak Tahunan. Selanjutnya terdapat kursi roda, diperuntukkan bagi wajib pajak yang memiliki keterbatasan gerak. Selain itu juga terdapat ruang laktasi bagi ibu yang sedang menyusui. Sejah ini, segala sarana yang telah disediakan di Kantor SAMSAT dimanfaatkan sebagaimana seharusnya. Meskipun memang intensitas penggunaan sarana tersebut tidak begitu sering.

Etika aparatur dalam menerapkan pakta integritas dalam pelayanan *equity* ini sama dengan pelayanan yang terjadi di Kecamatan Maesan oleh Maindoka, Gosal, dan Kaunang (2017). Apabila Integritas profesional aparatur yang demikian terus ditingkatkan, maka hal ini semakin meningkatkan rasa kepercayaan wajib pajak terhadap aparat pemerintah serta mendorong wajib pajak untuk memenuhi tanggungjawabnya.

3. *Loyalty*

Etika aparatur dalam menerapkan isi pakta integritas bukan hanya ketika melayani masyarakat, akan tetapi juga dilihat melalui tingkat kesetiannya terhadap konstitusi, instansi bahkan sesama pegawai. Tingkat kesetiaan aparatur sipil negara di SAMSAT Kota Yogyakarta juga harus mengingat mengenai kode etik sebagai aparat. Sebagaimana yang tercantum dalam

Peraturan Menteri PANRB Nomor 12 Tahun 2012 tentang Kode Etik Pegawai Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada pasal yang ketujuh. Pasal ini membahas mengenai ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan etika berorganisasi, etika bermasyarakat, etika sesama pegawai dan etika terhadap diri sendiri. Berikut beberapa hal yang perlu dilaksanakan khususnya dalam menjalankan tugas sehari-hari, yaitu ketepatan waktu (*ontime*) datang dan pulang, cara perpakaian, serta hubungan antar pribadi pegawai.

Selanjutnya diuraikan sebagaimana berikut:

- (a) Ketepatan waktu (*ontime*) merupakan salah satu perilaku aparat yang dapat dilihat setiap harinya dalam presensi. Presensi dari Aparatur Sipil Negara di SAMSAT Kota Yogyakarta menunjukkan bahwa hanya beberapa aparat saja yang terkadang melanggar aturan kedatangan atau terlambat. Disisi lain, masih banyak aparat yang pulang sebelum terhitung 8 jam kerja.

Melihat isi dari Pakta Integritas pada poin pertama, yaitu “Berperan secara pro aktif dalam upaya pencegahan dan pemberantasan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme serta tidak melibatkan diri dalam perbuatan tercela” tingkat loyalitas semua aparat di SAMSAT Kota Yogyakarta perlu

ditingkatkan. Hal ini mengindikasikan bahwa aparatur yang melakukan hal tersebut telah korupsi terhadap waktu jam kerja. Hal ini menunjukkan integritas seorang aparat perlu ditingkatkan, agar tidak membudaya khususnya di kalangan Aparatur Sipil Negara di SAMSAT Kota Yogyakarta.

(b) Cara berpakaian Setiap aparat di SAMSAT Kota Yogyakarta sudah rapih dan sopan serta sesuai seragam sebagaimana peraturan yang ada. Akan tetapi ada hal yang perlu diperbaiki disini, yaitu banyaknya aparat yang menggunakan sandal jepit ketika jam kerja berlangsung dan hal ini kerap kali dilihat oleh wajib pajak.

Etika berpenampilan seperti ini menunjukkan sikap kurang profesional dari aparat. Hal ini menjadi sesuatu yang kurang etis mengingat aparat melayani masyarakat secara langsung. Meskipun tidak semua aparat yang bertugas melayani masyarakat secara bertatap muka, tetapi hal ini menjadi bagian dari kedisiplinan dan sikap profesionalitas sebagai Aparatur Sipil Negara.

Poin kelima dari Pakta Integritas berbunyi “Memberi contoh dalam kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dalam

melaksanakan tugas, terutama kepada karyawan yang berada di bawah pengawasan saya dan sesama pegawai di lingkungan kerja saya secara konsisten”. Jika dilihat pada etika berpakaian aparat di SAMSAT Kota Yogyakarta, poin dari Pakta Integritas ini belum sepenuhnya dijalankan oleh seluruh aparat yang bertugas, sehingga pemberian contoh berintegritas dalam bekerja perlu ditingkatkan lagi.

(c) Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti, hubungan antar pegawai maupun dengan rekan kerja seperti biro jasa di SAMSAT Kota Yogyakarta berjalan dengan baik. Saling menghargai satu sama lain, dan saling mengingatkan apabila ada yang kurang sejalan dengan Standart Operasional Pelayanan maupun segala peraturan yang berlaku. Sikap pimpinan terhadap staf juga saling menghormati, sehingga staf mampu bekerja dengan kesetiaan yang tidak disebabkan karena takut secara berlebihan kepada atasan. Selain itu, juga terbukti pada kerja TIM yang dilakukan aparat di SAMSAT Kota Yogyakarta, yaitu saling *mem-back up* pekerjaan yang belum bisa ditangani oleh instansi lain.

Sikap antar pegawai di SAMSAT Kota Yogyakarta telah sejalan dengan Peraturan Menteri PAN-RB No.

21/2012 tentang Kode Etik Pegawai Kementerian Penayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Pada pasal yang ke-tujuh menyebutkan bahwa etika sesama pegawai harus dijunjung tinggi. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kekompakan dalam menjalankan tugas sebagai abdi negara.

Etika dalam berperilaku ini menjadi wujud kesetiaan aparatur terhadap negara. Hal ini berkaitan dengan aparatur yang telah menandatangani pakta integritas memiliki otoritas untuk melakukan apa yang telah dijanjikan untuk dilakukan baik dimata aparatur sendiri, maupun di mata masyarakat sebagai penerima layanan publik (Koehn, 2000:88).

4. *Responsibility*

Aparatur Sipil Negara harus siap menerima tanggung jawab apapun dan harus dilakukan dengan segenap hati bukan semata-mata karena takut terhadap atasan. Aparatur Sipil Negara di SAMSAT Kota Yogyakarta berasal dari tiga instansi dimana masing-masing memiliki tugas yang berbeda dan saling berkaitan satu sama lain. Pakta Integritas yang telah ditandatangani menuntut pertanggungjawaban dari setiap Aparatur Sipil Negara. Integritas yang dimiliki oleh aparatur salah satunya dilihat melalui setiap tanggung jawab yang mampu dituntaskan dengan baik. Bentuk dari

tanggungjawab Aparatur Sipil Negara dipengaruhi oleh (a) Motivasi, (b) Pelaksanaan Taggung Jawab, yang selanjutnya diuraikan sebagaimana berikut:

(a) Hakekat seorang Aparatur Sipil Negara adalah menjadi abdi negara atau masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap beberapa aparatur di SAMSAT Kota Yogyakarta, mendapatkan hasil bahwa motivasi aparatur adalah untuk kepuasan masyarakat. Motivasi lain kerap kali berasal dari rasa takut terhadap atasan dan hal itu memengaruhi kualitas kerja setiap aparatur. Hal ini memiliki sisi positif dan negatif. Sisi positif menunjukkan aparat akan lebih maksimal apabila mendapat teguran atau pengawasan langsung dari atasan. Sisi negatif sikap ini membuat motivasi aparat dalam menjalankan tugas tidak murni berasal dari hati untuk mengabdikan pada negara dan masyarakat.

Sebagaimana kode etik pelayanan publik yang telah dikembangkan oleh *American Society for Public Administration* (ASPA) dalam penelitian Arisman (2016:12) bahwa salah satu kode etik yang harus dijunjung tinggi oleh pelayan publik adalah mengenai peran hati nurani. Hati nurani memegang peran penting dalam memilih arah tindakan. Salah satu

tindakan yang mengarah pada bentuk pembaharuan motivasi telah dilakukan oleh ketua SAMSAT Kota Yogyakarta, yaitu pembinaan. Pembinaan yang dilakukan setiap kali evaluasi, baik di evaluasi 1 bulan sekali maupun evaluasi 6 bulan sekali. Hal ini sangat baik, namun porsi dalam pembaharuan motivasi dangat sedikit sehingga diperlukan waktu terkhusus untuk hal ini.

(b) Tanggung jawab yang harus dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara sebagian besar terdapat dalam Standar Operasional Pelayanan. Demi menuntaskan tanggung jawab yang dimiliki oleh setiap aparatur, maka dibutuhkan pula kerjasama tim yang solid sehingga bisa saling membantu dan menutupi kekurangan satu sama lain. Di SAMSAT Kota Yogyakarta, pelaksanaan tim ini sudah berjalan dengan baik.

Kerja tim yang telah dilakukan di SAMSAT Kota Yogyakarta didasari oleh Isi dari Pakta Integritas poin keempat, yaitu “Menghindari pertentangan kepentingan (*conflict of interest*) dalam pelaksanaan tugas. Berdasarkan poin dari Pakta Integritas tersebut, maka Aparatur Sipil Negara tidak diperbolehkan terlibat pertentangan kepentingan, baik

kepentingan yang berasal dari elit-elit tertentu maupun kepentingan pribadi atau golongan. Fokus utama dalam pelayanan tetaplah kepentingan Wajib pajak yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga kerja sama antar instansi dapat berjalan dengan baik.

Proses pelayanan publik di SAMSAT Kota Yogyakarta, seringkali wajib pajak mengeluh mengenai proses panjang yang tidak kunjung selesai. Akan tetapi, hal ini sudah teratasi di SAMSAT Kota Yogyakarta dengan adanya loket khusus yang sangat membantu proses pelayanan, sehingga lebih cepat selesai. Disisi lain, banyaknya unit pelayanan cabang serta adanya SAMSAT bus keliling juga telah mempermudah wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

Hambatan Penerapan Pakta Integritas pada Etika Aparatur Sipil Negara di SAMSAT Kota Yogyakarta

Penerapan Pakta Integritas tidak selalu berjalan dengan baik. Adanya beberapa hambatan ini sesungguhnya mampu digunakan sebagai batu loncatan untuk meningkatkan kapabilitas setiap aparatur Sipil Negara Di SAMSAT Kota Yogyakarta. Berikut merupakan hambatan yang dialami di SAMSAT Kota Yogyakarta.

(a) Tidak Adanya Strategi Khusus

Tidak adanya strategi maupun program khusus dalam menerapkan Pakta Integritas di SAMSAT Kota Yogyakarta membuat setiap aparatur yang bertugas tidak pernah mengingat kembali mengenai Pakta Integritas itu sendiri. Selama ini berjalannya pelayanan publik mengacu pada Standar Operasional Pelayanan, Visi, Misi, Motto, Kebijakan Mutu, Nilai-Nilai (Budaya Kerja) serta Maklumat Pelayanan. Hal tersebut tidaklah salah, akan tetapi lebih baik apabila Pakta Integritas juga di gunakan sebagai acuan dalam menjalankan tugas dan selama ini.

Tidak adanya strategi khusus ini membuat sebagian dari aparatur di SAMSAT Kota Yogyakarta melupakan komitmen apa yang dulu telah ditandatangani saat pelantikan. Meskipun demikian, hambatan ini tidak begitu memiliki dampak yang begitu buruk bagi integritas Aparatur Sipil Negara di SAMSAT Kota Yogyakarta. Hal ini teratasi dengan adanya kerjasama tim untuk saling mengingatkan satu sama lain dan juga motivasi yang diberikan kepala SAMSAT Kota Yogyakarta saat pelaksanaan evaluasi bulanan maupun semester.

(b) Perlunya Pegawai di Unit Pelayanan Cabang.

Pegawai tergolong ke dalam sumber daya manusia dimana memiliki posisi sebagai kunci utama dalam berjalannya pelayanan publik yang baik. Penempatan posisi juga harus disesuaikan dengan keahlian yang dimiliki. Di SAMSAT Kota Yogyakarta khususnya bagian KPPD yang mempunyai tugas dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor memiliki jumlah pegawai sebanyak 28 orang. Penempatan posisi pegawai selama ini tidak pernah terjadi permasalahan. Hal yang menjadi permasalahan adalah dengan banyaknya tugas yang harus diselesaikan tidaklah sebanding dengan jumlah pegawai yang ada, sehingga harus mampu memback-up tugas yang lainnya.

Mengingat pelayanan SAMSAT tidak hanya di kantor pusat melainkan juga memiliki unit cabang. Banyaknya tugas pelayanan yang ada membuat Aparatur Sipil Negara di SAMSAT harus bergantian dalam melaksanakan pelayanan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa diperlukan adanya pegawai tambahan guna memudahkan jalannya pelayanan serta terciptanya pelayanan yang memuaskan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penerapan Pakta Integritas pada etika Aparatur Sipil Negara guna melihat tingkat pelayanan kepada Wajib pajak telah dilakukan sesuai dengan empat integritas profesional menurut Mertinz dalam (Krisyanto, 2001 dalam Maindoka, Kaunang dan Gosal, 2017:4) sebagai berikut: (1) *Equality*; penerapan Pakta Integritas berdasarkan pemberian pelayanan yang sama dengan berlandaskan etika. Pemberian layanan secara demikian telah mampu diberikan dengan baik tanpa memandang bulu setiap wajib pajak yang datang di SAMSAT Kota Yogyakarta. (2) *Equity*; penerapan Pakta Integritas berdasarkan pemberian pelayanan adil dengan berlandaskan etika. Di SAMSAT Kota Yogyakarta pemberian layanan ini cukup baik. Akan tetapi, pendampingan terhadap wajib pajak yang lanjut usia kurang maksimal dan tidak sejalan dengan apa yang disampaikan selama ini. (3) *Loyalty*; penerapan Pakta Integritas dilihat juga melalui tingkat kesetiaan Aparatur Sipil Negara yang bertugas. Kesetiaan terhadap segala peraturan yang berlaku di SAMSAT Kota Yogyakarta secara garis besar sudah baik, karena tidak terdapat aparatur yang terkena sanksi dari atasan maupun pemerintah daerah. (4) *Responsibility*; penerapan Pakta Integritas juga dapat dilihat melalui etika Aparatur Sipil Negara dalam

menuntaskan tanggungjawabnya. Di SAMSAT Kota Yogyakarta penuntasan tanggungjawab telah berjalan dengan baik. Sikap saling membantu guna berjalannya pelayanan terjadi dengan solid dan tidak terdapat konflik kepentingan baik antar pegawai maupun dengan wajib pajak.

Faktor penghambat dalam penerapan Pakta Integritas di SAMSAT Kota Yogyakarta adalah tidak adanya strategi khusus dalam penerapannya serta perlu adanya tambahan pegawai di bagian unit pelayanan cabang. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

(1) *Equality*, yaitu perlu adanya peningkatan sikap profesional dari setiap aparatur. Hal ini berkaitan dengan aparatur pernah menerima titipan proses pembayaran pajak dari lingkungan keluarga atau tetangga.

(2) *Equity*, yaitu perlu adanya petugas khusus untuk membantu wajib pajak yang lanjut usia maupun wajib pajak berkebutuhan khusus yang lainnya.

(3) *Loyalty*, yaitu perlunya peningkatan dalam pelaksanaan terkait tugas masing-masing aparat sesuai Standar Operasional Pelayanan, termasuk terkait pengawasan khususnya yang berkaitan dengan pelanggaran-pelanggaran disiplin dari

kepala SAMSAT terhadap perilaku bawahannya, maupun sebaliknya.

(4) *Responsibility*, yaitu perlu adanya rincian tugas pokok dan fungsi dan wewenang yang jelas, agar tidak terjadi pelaksanaan tanggung jawab yang tumpang tindih sehingga seimbang sesuai porsi masing-masing tugas dari setiap aparat.

Saran bagi hambatan yang terdapat di SAMSAT Kota Yogyakarta antara lain, setiap instansi di SAMSAT harus merencanakan strategi yang khusus digunakan untuk meningkatkan komitmen mereka pada pakta integritas yang telah ditandatangani. Berkaitan dengan banyaknya tugas yang harus diselesaikan, akan lebih baik apabila menambah pegawai di bagian unit pelayanan cabang.

Daftar Pustaka

A. Buku

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media

Koehn. D. (2000). *Landasan Etika Profesi*. Yogyakarta: Kanisius

Kumrotomo, W. (2011). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Sugiyono. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Widjaja, A.W. (1994). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara

B. Undang-Undang/Peraturan Peraturan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 21 Tahun 2012 tentang Kode Etik Pegawai Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 22 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Pakta Integritas di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

C. Internet, Jurnal dan Artikel Ilmiah lainnya

Arisman. (2016). *Etika Aparatur Dalam Pelayanan Publik*

<http://bkd.jogjapro.go.id> (Diakses pada Tanggal 06 Februari 2018)

Maindoka, M.C., Kaunang, M., Gosal, T.A.M.R. (2017). *Etika Pemerintahan dalam Mewujudkan Birokrasi yang profesional dan Bersih (Studi di Kantor Kecamatan Maesan Kabupaten Minahasa Selatan)*. Vol. 1, No.1



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Alamat: Karangmalang, Yogyakarta 55228 | Telp. 586168, Psw: 247,248,249

**Formulir Penulisan dan Pengunggahan Artikel E-Journal Mahasiswa
Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

Nama Mahasiswa	Ela Indriani
NIM	14417141028
Judul Tugas Akhir Skripsi	PENERAPAN PAKTA INTEGRITAS PADA ETIKA APARATUR SIPIL NEGARA DI SAMSAT KOTA YOGYAKARTA
Nama Dosen Pembimbing	Sugi Rahayu, M.Pd., M.Si
Nama Dosen <i>Reviewer</i>	Dra. Fransisca Winarni, M.Si.
Tanggal Ujian Skripsi	14 Desember 2018

Yogyakarta, 17 Januari 2019

Menyetujui,

Dosen *Reviewer*

(Dra. Fransisca Winarni, M.Si.)
NIP.19590119 198702 2 002

Dosen Pembimbing

(Sugi Rahayu, M.Pd., M.Si.)
NIP.19540807 197803 2 002

Pengelola E-Journal
Jurusan Ilmu Administrasi Negara

(Pandhu Yuarjaya, M.PA.)
NIP.11510900713614