

BAB II

TINJAUAN LITERATUR DAN METODE PENELITIAN

A. Tinjauan Literatur

A.1. Hasil Penelitian sebelumnya

Polling Center Marketing and Social Research dalam laporan akhirnya yang diterbitkan pada bulan Maret 2007 melakukan survei pada 7 kota wilayah, yaitu Jakarta, Bandung, Yogyakarta, Surabaya, Denpasar, Medan, Kutai Kartanegara, dimana periode pengambilan data pada bulan Januari-Februari 2007; metode survei yang digunakan adalah kuantitatif (*face to face interview*); metode sampling yang dipakai adalah *multistage random sampling*; kriteria respondennya adalah calon pembayar pajak potensial dan pembayar pajak badan dan orang pribadi dengan total responden 850 orang (*error sampling* $\pm 3.36\%$ pada *interval of confidence* 95%). Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan masukan dari WP sebagai tolok ukur keberhasilan dan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh Wajib Pajak. Hasil survei yang dihasilkan sebagai berikut :

Tabel 2.1.
Harapan responden terhadap institusi DJP

No.	TOP 10 – HARAPAN RESPONDEN	%	
1.	Pelayanannya diingkarkan lagi	27.0	} Responsiveness
2.	Petugas membantu cara pengisian formulir meski tanpa diminta	10.3	
3.	Cepat ditanggapi dan mudah diselesaikan tap ada masalah	8.0	→ Tangibles Aspects
4.	Ditambah loket-loket petugasnya	6.3	
5.	Prosedur yang cepat dan mudah	6.3	} Reliability
6.	Formulir isian jangan terlalu rumit	5.7	
7.	Petugasnya ramah dan langsung memberi penjelasan yang jelas	4.6	→ Empathy
8.	Memberikan kemudahan pelayanan kepada wajib pajak	4.0	→ Assurance
9.	Semua sudah sesuai harapan	3.4	→ Tangibles Aspects
10.	Ruang tunggu layanan pajak dibuat nyaman	3.4	

Sumber : *Polling Center Marketing and Social Research*, 2007

Tabel 2.2.

Harapan WP terhadap proses pengurusan NPWP

No.	TOP 10 – HARAPAN TERHADAP PROSES PENGURUSAN NPWP	%	
1.	Proses pengurusannya mudah	32.4	} Mudah
2.	Sosialisasi pada masyarakat tentang manfaat NPWP	13.7	
3.	Biayanya gratis	12.2	→ Murah
4.	Pengurusannya cepat	11.6	→ Cepat
5.	Sosialisasi tentang cara membuat NPWP	9.4	
6.	Aparat pajak langsung turun ke lapangan	8.2	→ Cepat
7.	Persyaratannya mudah	7.3	
8.	Biayanya murah	5.7	→ Murah
9.	Lokasi mengurusnya mudah dijangkau	2.9	, } Mudah
10.	Penyuluhan secara terbuka	2.7	,

Sumber : *Polling Center Marketing and Social Research,2007*

Tabel 2.3.

Harapan WP terhadap peningkatan kinerja layanan pajak

No.	TOP 10 – HARAPAN TERHADAP PENINGKATAN KINERJA LAYANAN PAJAK	%	
1.	Meningkatkan kualitas SDM	24.6	→ Kualitas SDM
2.	Memberikan penyuluhan tentang arti dan manfaat pajak	17.4	→ Penyuluhan Pajak
3.	Mempermudah pelayanan dari segi apapun	13.5	→ Kemudahan pelayanan
4.	Yakinkan masyarakat bahwa bayar pajak berarti membangun negara	13.1	→ Penyuluhan Pajak
5.	Lebih transparan dalam pelaporan hasil pemungutan pajak	12.9	} Transparansi
6.	Memberantas korupsi di dirjen pajak	9.3	
7.	Penambahan kantor pelayanan pajak	4.2	
8.	Tarif pajak rendah	3.9	
9.	Memberikan discount untuk masyarakat yang rajin bayar pajak	3.2	
10.	Memberikan sertifikat kepada orang yang rajin bayar pajak	3.1	

Sumber : *Polling Center Marketing and Social Research,2007*

Survei yang hampir serupa juga dilakukan AC Nielsen yang ditugaskan oleh TAMF (*Technical Assistance Management Facility*) atau Fasilitas Manajemen Bantuan Teknis yang diberikan oleh AusAID atau Pemerintah Australia untuk mengetahui harapan dari wajib pajak, wajib pajak potensial baik badan maupun orang pribadi dan juga mengidentifikasi perihal apa saja yang membuat wajib pajak puas atas kualitas pelayanan DJP. *AC Nielsen* melakukan survei pada 15 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Jakarta, dimana periode pengambilan data pada 5 Maret–5 April 2007; metode survei yang digunakan adalah kuantitatif (*face to face interview*); metode sampling yang

dipakai adalah *multistage random sampling*; kriteria respondennya adalah pembayar pajak aktif yaitu pembayar pajak badan dan orang pribadi dengan total responden 455 *taxpayer* (*interval of confidence* 95%), terdiri dari 175 WP orang pribadi, 178 WP Badan, 102 WP Pajak Bumi dan Bangunan.

Hasil survei yang dihasilkan adalah ada 5 (lima) prioritas faktor tingkat kepuasan yang diharapkan oleh Wajib Pajak, yaitu :

1. sikap profesionalisme (integritas) dari petugas pajak, meliputi : petugas pajak mudah untuk ditemui, mudah untuk dimintai keterangan, proaktif, memberi informasi yang baik dan memadai bagi WP, paham dan taat pada peraturan pajak, transparan, senantiasa menindaklanjuti pertanyaan WP yang belum tuntas dijawab, ada di ruangan pada jam kantor.
2. Pengetahuan dan kompetensi dari para petugas pajak, yaitu : mengetahui pengetahuan pajak dengan baik, menguasai dan mampu menjelaskan kepada WP seluk-beluk peraturan perpajakan pada semua sektor usaha, mampu memecahkan masalah WP dalam bidang perpajakan.
3. Informasi, meliputi : mampu memberikan informasi dengan baik mengenai peraturan pajak yang berlaku secara detil, mampu mengajarkan bagaimana cara mengisi formulir SPT.
4. Pemberian jasa dan fasilitas, meliputi : jasa yang disediakan oleh petugas pajak dan fasilitas yang disediakan oleh KPP.
5. Sosialisasi, meliputi : penyuluhan rutin, sosialisasi jika ada peraturan terbaru.

A.2. Tinjauan Kepustakaan

Peter & Waterman Jr.,2007 mengatakan bahwa suatu organisasi dikatakan mempunyai ciri karakter budaya yang kuat apabila organisasi tersebut mempunyai seperangkat norma-norma dan nilai-nilai etis yang mengikat para anggota organisasi secara bersama dan memelihara komitmen para anggota itu dalam mencapai tujuan organisasi, dimana nilai-nilai yang kuat dan standar etik yang tinggi ini akan menjaga budaya organisasi kepada hal-hal yang bersifat positif, yaitu mencakup profesionalisme, kerjasama, keserasian, keselarasan, keseimbangan, dan kesejahteraan. Dipaparkan juga oleh Nadler (1979:21) bahwa tingkah laku adalah bentuk nyata suatu perbuatan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan, baik berupa benda ataupun kepuasan tertentu, sehingga kualitas pelayanan publik harus memperhatikan perilaku pemberi

layanan maupun pengguna jasa. Aparatur pelayan publik dituntut mempunyai kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan, serta sikap perilaku yang memadai sesuai dengan tuntutan pelayanan sekarang ini, sehingga dapat dipastikan bahwa etika menentukan baik dan buruknya kualitas pelayanan (Widodo, 2001).

Levine (1990:190) menyebutkan salah satu indikator untuk mengukur kinerja sektor publik adalah kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui oleh masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, yaitu masyarakat merasa puas atau tidak puas. Elhaitammy (1990:21-22) dengan tegas juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang unggul sangat ditentukan oleh peranan kontak personal, yaitu suatu sikap atau cara pemberi jasa dalam melayani secara memuaskan, yang secara garis besar terdiri atas kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan yang terintegrasi. Dalam mencapai kualitas pelayanan yang prima, birokrat harus memiliki kerampilan tertentu, berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya dengan baik, mampu berkomunikasi dengan baik, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pengguna jasa secara profesional. Etika pelayanan publik harus dibangun berdasarkan nilai-nilai kebajikan yang mengedepankan prinsip kerendahan atau kemurahan hati sebagai fondasi dari pelayanan. Tasmara (2006:33) menyatakan, pelayanan bukan hanya berhenti pada cara-cara yang bersifat teknis, melainkan juga berkaitan dengan suasana hati, yaitu ketulusan dan memberikan makna pelayanan sebagai suatu prinsip hidup.

Sejalan dengan berkembangnya paradigma baru birokrasi pemerintahan yang lebih menekankan kepada efisiensi, efektivitas, profesionalisme dan kualitas pelayanan, maka pegawai publik saat ini menjadi sorotan masyarakat yang tak habis-habisnya. Oleh sebab itu, aparatur pemerintah harus memiliki komitmen serta integritas yang tinggi untuk mengembangkan kemampuan diri secara individu maupun organisasi, baik yang menyangkut sikap perilaku pegawai yang berkaitan dengan etika, pengetahuan dan wawasan serta ketrampilan yang mendukung profesionalisme dalam menjalankan amanah yang diembannya.

Yeremias dalam jurnalnya berjudul "*Etika Pelayanan Publik: Pergeseran Paradigma, Dilema dan Implikasinya bagi Pelayanan Publik di Indonesia*" (Majalah Perencanaan Pembangunan\Edisi 24 Th 2001) menyatakan bahwa alasan mendasar mengapa pelayanan publik harus diberikan adalah adanya *public interest* atau kepentingan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Alasan utama yang diulas beliau adalah bahwa

pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan yang baik; dan salah satu elemen yang sangat menentukan kepuasan publik yang dilayani oleh pemerintah sekaligus juga penentu keberhasilan suatu organisasi pelayanan publik itu adalah etika.

A.2.1. Pengertian Etika (*Ethics*)

Ruslan (2007:31) memaparkan pengertian etika, yaitu etika berasal dari bahasa Yunani yaitu *ethos* (bentuk tunggal) dan *ta etha* (bentuk jamak), yang berarti adat istiadat atau kebiasaan yang dianggap baik oleh masyarakat tertentu; kesediaan jiwa akan kesusilaan, atau secara bebas dapat diartikan kumpulan dari peraturan-peraturan kesusilaan. Dalam pengertian kumpulan dari peraturan-peraturan kesusilaan sebetulnya tercakup juga adanya kesediaan karena kesusilaan dalam dirinya minta ditaati pula oleh orang lain. Aristoteles, seorang filsuf juga memberikan istilah etika (*ethica*) yang meliputi dua pengertian yaitu meliputi kesediaan dan kumpulan peraturan, yang dalam bahasa Latin dikenal dengan kata *mores* yang berarti kesusilaan. Kemudian perkataan *mores* tumbuh dan berkembang menjadi istilah moralitas yang mengandung arti kesediaan jiwa akan kesusilaan. Dalam perkembangan selanjutnya dari bahasa Perancis kuno kata etika atau *ethic* berasal dari kata *ethique* yang berarti sejumlah prinsip moral, sedangkan etiket berasal dari *etiquette* yang berarti *list of ceremonial; the rule of conduct; the customary code of polite behavior in society*; yaitu aturan tingkah laku.

Lebih lanjut Ruslan (2007:38) menyebutkan bahwa kode perilaku memiliki aspek-aspek sebagai berikut :

- *Code of conduct*, merupakan kode perilaku sehari-hari terhadap integritas pribadi, klien dan majikan, media dan umum, serta perilaku terhadap rekan seprofesi.
- *Code of profession*, merupakan standar moral, bertindak etis dan memiliki kualifikasi serta kemampuan tertentu secara profesional.
- *Code of publication*, merupakan standar moral dan yuridis etis melakukan kegiatan komunikasi, proses dan teknis publikasi untuk menciptakan publisitas yang positif demi kepentingan publik.
- *Code of enterprise*, menyangkut aspek hukum perijinan dan usaha, Undang-undang Hak Cipta, Merek dan paten, serta peraturan lainnya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, etika diartikan sebagai: tata cara atau adat, sopan santun. Jadi jelas bahwa etika berhubungan dengan nilai-nilai moral, hal yang ada dalam diri dan pikiran manusia, sedangkan etiket berhubungan dengan sopan santun, kebiasaan, hal yang nampak (Majalah Auditor, Vol. 4, No. 8, Juni-Agustus Tahun 2003). Dalam Ensiklopedi Indonesia, etika disebut sebagai ilmu tentang kesusilaan yang menentukan bagaimana patutnya manusia hidup dalam masyarakat; apa yang baik dan apa yang buruk.

Menurut Ki Hajar Dewantara (1962) seperti yang dikutip Ruslan (2007:32), etika ialah ilmu yang mempelajari segala soal kebaikan dan keburukan di dalam hidup manusia semuanya, teristimewa yang mengenai gerak-gerik pikiran dan rasa yang dapat merupakan pertimbangan dan perasaan, sampai mengenai tujuan yang dapat merupakan perbuatan. Dari definisi atau pengertian tersebut di atas dapatlah diartikan bahwa etika selalu dihubungkan dengan adat istiadat atau kebiasaan manusia, baik itu merupakan kebiasaan yang baik maupun kebiasaan yang menyimpang atau kebiasaan buruk, bagaimana manusia seharusnya bersikap tindak di dalam berinteraksi dengan manusia lainnya.

Menurut Moenir (2001:142) makna etika tidak lepas dari pengertian sikap (*attitude*) dan perilaku (*behaviour*). Sikap yang dimaksud di sini adalah suatu bentuk aktivitas akal dan pikiran yang ditujukan pada obyek tertentu yang sedang dihadapi. Hasil dari aktivitas tersebut yaitu suatu pilihan atau ketetapan hati terhadap obyek itu, senang, tidak senang, menerima, menolak, ragu, masa bodoh, curiga, dan sebagainya. Sikap bersifat relatif, sangat tergantung pada situasi dan kondisi. Namun begitu sikap dapat dibentuk oleh pengaruh lingkungan tertentu. Pengaruh lingkungan yang dapat membentuk sikap adalah lingkungan keluarga, lingkungan pendidikan formal, organisasi, termasuk organisasi kerja, lingkungan masyarakat umum. Agar sikap dapat dibentuk oleh suatu lingkungan tertentu diperlukan waktu cukup lama, artinya tidak sehari dua hari. Karena itu Moenir lebih lanjut (2001:143) mengungkapkan bahwa dalam organisasi kerja, sikap yang ditunjukkan oleh pegawai terhadap pekerjaan sangat penting artinya karena menjadi salah satu faktor keberhasilan organisasi kerja.

Scott (1992:77) mengurai batasan sederhana untuk mempermudah pengertian antara sikap (*attitude*) dan perilaku (*behaviour*) dalam konteks pelayanan publik, yaitu : sikap (*attitude*) adalah suatu hasil proses rasa dan pikiran mengenai obyek tertentu setelah dirangsang baik dari dalam maupun dari luar. Karena itu untuk

membentuk sikap perlu membutuhkan waktu yang tidak singkat. Pengertian perilaku (*behaviour*) adalah bentuk nyata suatu perbuatan untuk mencapai apa yang diinginkan, baik berupa benda atau kepuasan tertentu.

Menurut Austin Fogothey, dalam bukunya "*Rights and Reason Ethic*" (1973:5), etika berhubungan dengan seluruh ilmu pengetahuan tentang manusia dan masyarakat sebagai antropologi, psikologi, sosiologi, ekonomi, politik, hukum. Perbedaannya terletak pada aspek keharusan. Etika berbeda dengan teologi moral karena bersandar pada kaidah-kaidah keagamaan, tapi terbatas pada pengetahuan yang dilahirkan tenaga manusia sendiri. Etika adalah ilmu pengetahuan normatif yang praktis mengenai kelakuan benar dan tidak benar manusia dan dapat dimengerti oleh akal murni.

Menurut Bertens (2000:162) etika sebagai cabang filsafat adalah etika yang didiskusikan secara ilmiah, dimana dalam memandang etika terdapat tiga pendekatan yaitu :

- Etika Deskriptif ; mempelajari perilaku moral yang dilandasi oleh anggapan tertentu tentang apa yang baik atau dibolehkan dan apa yang buruk, yang dilakukan oleh masyarakat. Etika deskriptif sifatnya hanya menggambarkan namun tidak mengevaluasi secara moral. Misalnya : ia tidak menilai apakah abortus yang sangat permisif di Cina dapat diterima atau tidak.
- Etika Normatif ; mengevaluasi apakah perilaku tertentu bisa diterima atau tidak berdasarkan norma-norma moral yang menjunjung tinggi martabat manusia. Etika normatif ini bersifat memerintahkan atau menentukan benar atau tidaknya perilaku atau asumsi moral tertentu berdasarkan argumentasi yang tidak dapat ditawar. Pada etika normatif, abortus, korupsi tidak dapat diterima karena bertentangan dengan martabat manusia yang harus dijunjung tinggi.
- Metaetika ; membahas mengenai bahasa atau logika khusus yang digunakan di bidang moral, sehingga perilaku etis tertentu dapat diuraikan secara analitis. Dalam metaetika, suatu perilaku dapat dikatakan baik dari sudut moral bukan sekedar karena perilaku itu membantu atau meningkatkan martabat orang lain, tetapi juga perilaku itu memenuhi persyaratan moral tertentu. Misalnya : menjadi donor ginjal untuk transplantasi itu baik dari sudut moral, namun jadi tidak baik jika pendonor tersebut menjual kepada orang yang membutuhkan.

Mengacu pada tiga pendekatan di atas, lebih lanjut Bertens menjelaskan tiga pengertian mengenai etika, yaitu :

- a. Nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya.
 - b. Kumpulan asas atau nilai moral. Dimaksudkan dengan kumpulan asas atau nilai moral disini adalah kode etik, yang disepakati di antara anggota suatu kelompok atau organisasi.
 - c. Ilmu tentang yang baik atau yang buruk. Dalam hal ini etika berarti filsafat moral.
- Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa etika adalah :
1. Nilai-nilai atau norma yang menjadi pedoman bagi seseorang atau kelompok dalam mengatur tingkah lakunya;
 2. Norma yang disepakati oleh anggota kelompok atau organisasi untuk menjalankan organisasinya;
 3. Ilmu mempelajari tentang yang baik atau yang menyimpang.

Keraf, (1993:41) menyatakan secara umum bahwasanya etika dapat dibagi menjadi 2 (dua) bagian :

- a. Etika umum, yang membahas kondisi dasar bagaimana manusia bertindak etis, dalam mengambil keputusan etis, dan teori etika serta mengacu pada prinsip moral dasar yang menjadi pegangan dalam bertindak dan tolok ukur atau pedoman untuk menilai baik dan buruknya suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang. Etika umum tersebut dianalogkan dengan ilmu pengetahuan, doktrin, dan ajaran yang membahas pengertian umum dan teori etika.
- b. Etika khusus, yaitu penerapan prinsip-prinsip moral dasar dalam bidang khusus, yaitu bagaimana mengambil keputusan dan bertindak dalam kehidupan sehari-hari pada proses dan fungsional dari suatu organisasi, atau dapat juga sebagai seorang profesional untuk bertindak etis yang berlandaskan teori etika dan prinsip moral dasar. Etika khusus ini dibagi lagi menjadi 2 (dua) bagian sebagai berikut :
 - Etika individual, menyangkut kewajiban dan perilaku manusia terhadap dirinya sendiri untuk mencapai kesucian kehidupan pribadi, kebersihan hati nurani, dan yang berakhlak luhur.
 - Etika sosial, berbicara mengenai kewajiban, sikap dan perilaku sebagai anggota masyarakat yang berkaitan dengan nilai-nilai sopan santun, tata krama dan saling menghormati, yaitu bagaimana saling berinteraksi yang menyangkut

hubungan manusia dengan manusia, baik secara perorangan dan langsung, maupun secara bersama-sama atau kelompok dalam bentuk kelembagaan masyarakat dan organisasi formal lainnya.

Pemahaman pengertian etika di atas memberikan penjelasan bahwa mengapa kita harus mengikuti ajaran moral tertentu atau bagaimana kita dapat bersikap yang bertanggung jawab berhadapan dengan berbagai ajaran moral.

Rooswiyanto (2005: 1-15) dalam tulisannya menjelaskan tiga teori tentang etika, yaitu etika deontologi, etika teleologi, dan etika keutamaan. ketiga teori tersebut secara garis besar, sebagai berikut :

1. Etika Deontologi

Kata deontologi berasal dari kata Yunani *deon*, yang berarti kewajiban. Etika deontologi memberikan pedoman moral kepada manusia agar melakukan hal yang menjadi kewajiban sesuai dengan nilai-nilai atau moral yang berlaku. Menurut teori etika deontologi, seorang manusia melakukan sesuatu karena semata-mata menjalankan kewajiban untuk berbuat yang demikian berdasarkan nilai-nilai atau moral yang ada. Manusia dianggap hidup dengan baik apabila tidak melanggar peraturan yang ada. Dengan demikian yang baik adalah apabila seseorang berbuat sesuatu berdasarkan peraturan dan yang tidak baik adalah apabila ia melanggar peraturan. Berbuat baik, misalnya membantu orang lain adalah merupakan kewajiban bagi seseorang, sedangkan korupsi adalah suatu perbuatan yang tidak baik karena melanggar peraturan dan melanggar nilai-nilai moral yang berlaku. Dalam teori deontologi, kewajiban merupakan kategori moral yang fundamental.

Lebih lanjut Rooswiyanto mengidentifikasi tujuh kewajiban *prima facie* (kewajiban pada pandangan pertama), artinya kewajiban-kewajiban tersebut harus dilaksanakan kecuali ada kewajiban lain yang lebih penting atau pada situasi tertentu bertentangan dengan kewajiban yang sama atau lebih kuat. Ketujuh kewajiban moral tersebut adalah :

1. Kewajiban menepati janji (*fidelity*); kita harus menepati janji, baik eksplisit maupun implisit, yang dibuat dengan bebas, dan mengatakan kebenaran;
2. Kewajiban ganti rugi (*reparation*); kita harus memberikan ganti rugi atau kompensasi kepada orang yang mengalami kerugian karena tindakan kita yang salah; kita harus melunasi hutang moral maupun materiil;

3. Kewajiban terima kasih (*gratitude*); kita harus berterimakasih kepada orang yang berbuat baik terhadap kita;
4. Kewajiban keadilan (*justice*); kita harus memastikan bahwa kebaikan dibagikan sesuai dengan jasa orang-orang bersangkutan;
5. Kewajiban berbuat baik (*beneficence*); kita harus membantu orang lain yang membutuhkan bantuan kita; berbuat apapun yang dapat kita lakukan untuk memperbaiki keadaan orang lain;
6. Kewajiban mengembangkan diri (*self-improvement*); kita harus mengembangkan dan meningkatkan diri kita di bidang keutamaan, intelegensi dan sebagainya;
7. Kewajiban untuk tidak merugikan (*non-maleficence*); kita tidak boleh melakukan sesuatu yang merugikan orang lain.

2. Etika Teleologi

Kata teleologi berasal dari kata Yunani *telos*, yang berarti tujuan. Berbeda dengan etika deontologi, etika teleologi tidak menilai perilaku atas dasar kewajiban, tetapi atas dasar tujuan atau akibat dari suatu perilaku. Suatu perilaku dinilai baik, kalau bertujuan mencapai sesuatu yang baik, atau kalau akibat yang ditimbulkannya baik, sebaliknya suatu perilaku dinilai buruk apabila bertujuan atau berakibat buruk. Etika teleologi lebih bersifat situasional karena tujuan dan akibat suatu tindakan bisa tergantung pada situasi tertentu. Sebagai contoh, membantu orang lain (misalnya, memberi uang atau bahan makanan) adalah merupakan tindakan yang baik menurut etika deontologi, tetapi belum tentu baik menurut etika teleologi. Akan tetapi apabila memberikan bantuan tersebut dikaitkan dengan maksud-maksud tertentu, misalnya agar orang yang diberi bantuan tersebut mau membantunya secara bertentangan dengan aturan (dalam hal memperoleh dukungan suara dalam pemilu) maka perbuatan tersebut menjadi tidak baik menurut etika teleologi. Jadi jelas pemberian bantuan tersebut mempunyai tujuan yang berlawanan dengan hukum, sehingga menjadi tidak etis. Teori etika teleologi, juga sering disebut teori konsekuensialis, menyatakan bahwa nilai moral suatu tindakan atau praktik ditentukan semata-mata oleh konsekuensi dari tindakan atau praktik tersebut.

3. Etika Keutamaan

Etika keutamaan berbeda dengan kedua teori tersebut di atas. Teori yang satu ini tidak mempersoalkan akibat dari suatu tindakan serta tidak mendasarkan penilaian

moral dari nilai-nilai universal, namun lebih mengutamakan pengembangan karakter moral pada diri setiap orang. Menurut teori etika keutamaan, orang bermoral tidak saja ditentukan oleh kenyataan bahwa dia melakukan suatu tindakan bermoral tetapi pada suatu kenyataan seluruh hidupnya. Apakah dalam semua situasi konkrit yang dihadapi dia mempunyai posisi, kecenderungan, sikap, dan perilaku moral yang terpuji. Etika ini yang dikembangkan dari ajaran Aristoteles, mengakui bahwa nilai moral dalam masyarakat didasarkan atas pengalaman hidup masyarakat, dari teladan orang-orang besar dalam suatu masyarakat, di dalam menghadapi situasi konkrit dan menyikapi permasalahan hidup. Kita mengenal nilai-nilai moral seperti kesetiaan, kejujuran, kesediaan berkorban, kasih sayang, dan keberanian, dari keteladanan hidup orang-orang besar tersebut. Nilai moral bukan muncul dalam bentuk adanya aturan berupa larangan dan perintah. Jadi menurut teori ini, orang bermoral tidak ditentukan oleh kenyataan bahwa ia melakukan suatu tindakan bermoral, tetapi orang bermoral terutama ditentukan oleh kenyataan dalam keseluruhan hidupnya yaitu bagaimana ia menjalani hidup, apakah ia mempunyai kecenderungan dalam bersikap dan berperilaku terpuji dalam menghadapi persoalan-persoalan hidup dan bukan dinilai berdasarkan tindakan satu per satu dalam menentukan kualitas moralnya. Dengan demikian, teori keutamaan berpendapat bahwa tujuan kehidupan moral adalah untuk membangun watak umum yang disebut keutamaan moral, dan untuk menjalankan atau memperagakannya dalam banyak situasi yang telah dibentuk oleh kehidupan manusia sebelumnya.

Handayani dan Setiawan (2005: 9-10) membagi etika menjadi etika umum dan etika khusus, sebagai berikut:

1. Etika Umum

Dalam etika umum dibahas mengenai norma dan nilai moral, kondisi-kondisi dasar bagi manusia untuk bertindak secara etis, bagaimana manusia mengambil keputusan etis, teori-teori etika, lembaga-lembaga normatif, dan sebagainya. Etika umum sebagai ilmu atau filsafat moral dapat dianggap sebagai etika teoritis, kendati istilah ini sesungguhnya tidak tepat karena bagaimanapun juga etika selalu berkaitan dengan perilaku dan kondisi praktis dan aktual dari manusia dalam kehidupan sehari-hari dan tidak hanya semata-mata bersifat teoritis.

2. Etika Khusus

Etika khusus merupakan penerapan prinsip-prinsip atau norma-norma moral dasar dalam bidang kehidupan yang khusus, yang dipandang dalam konteks kekhususan bidang kehidupan manusia yang khusus tertentu. Dengan ungkapan lain, etika khusus sebagai refleksi kritis rasional melihat dengan jernih dan merefleksi kehidupan manusia dengan mendasarkan diri pada norma dan nilai moral yang ada di satu pihak dan situasi khusus dari bidang kehidupan dan kegiatan khusus yang dilakukan setiap orang atau kelompok dalam satu masyarakat.

Untuk selanjutnya etika khusus dianggap sebagai etika terapan karena aturan normatif yang bersifat umum diterapkan secara khusus sesuai dengan kekhususan dan kekhasan bidang kehidupan dan kegiatan khusus tertentu. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa etika khusus merupakan kontekstualisasi aturan moral umum dalam bidang dan situasi konkret.

Etika khusus terdiri atas tiga, yaitu:

1. Etika Individual

Bahasan etika individual lebih menyangkut kewajiban dan sikap manusia terhadap dirinya sendiri. Salah satu prinsip yang secara khusus relevan dalam etika individual ini adalah prinsip integrasi pribadi, yang berbicara mengenai perilaku individual tertentu dalam rangka menjaga dan mempertahankan nama baiknya sebagai pribadi moral.

2. Etika Sosial

Etika sosial membahas mengenai kewajiban dan hak, sikap dan pola perilaku manusia sebagai makhluk sosial dalam interaksinya dengan sesamanya. Hakikat manusia yang bersifat ganda, yaitu sebagai makhluk individual dan sosial, etika individual dan etika sosial berkaitan erat satu sama lain, bahkan dalam arti tertentu sulit untuk dilepaskan dan dipisahkan satu sama lain.

3. Etika Lingkungan Hidup

Etika lingkungan hidup yang merupakan cabang etika khusus, berbicara mengenai hubungan antara manusia baik sebagai makhluk individu maupun sebagai kelompok dengan lingkungan alam yang lebih luas dalam totalitasnya, dan hubungan antara manusia yang satu dengan manusia yang lainnya yang berdampak langsung atau tidak langsung pada lingkungan hidup secara keseluruhan.

Chapman (1993:1) berpendapat:

“Ethics concerned with elements of structure and organization that determine their quality and the acceptability of their standards, but it also extends more generally to the quality of government and administration.”

Dalam teorinya ini menjelaskan bahwa etika tidak hanya berkaitan dengan elemen dari suatu struktur organisasi yang menentukan kualitas dan standar yang berlaku di suatu organisasi tersebut, tetapi lebih dapat mencerminkan kualitas dari administrasi pemerintah.

Berkaitan dengan definisi dan berbagai pendapat para tokoh di atas tentang etika, maka dapat ditarik kesimpulan secara umum bahwa etika adalah hubungan dengan perbuatan seseorang yang dapat menimbulkan penilaian dari pihak lainnya akan baik buruknya perbuatan yang bersangkutan.

A.2.2. Pengertian Kode Etik (*Code of Ethics*)

Berbicara mengenai kode etik menurut Ruslan (2007:52) berarti memasuki wilayah etika terapan. Kode Etik merupakan aturan-aturan susila, atau sikap akhlak yang ditetapkan bersama dan ditaati bersama oleh para anggota yang tergabung dalam suatu kumpulan atau organisasi (organisasi profesi). Oleh karena itu, kode etik merupakan suatu bentuk persetujuan bersama, yang timbul secara murni dari diri pribadi para anggota. Kode etik merupakan serangkaian ketentuan dan peraturan yang disepakati bersama guna mengatur tingkah laku para anggota organisasi. Kode etik lebih meningkatkan pembinaan anggota sehingga mampu memberikan sumbangan yang berguna dalam pengabdian di masyarakat.

Lebih lanjut Ruslan (2007:52) mengatakan bahwa kode etik merupakan wujud dari komitmen moral dari organisasi profesi, dimana kode etik harus berisi mengenai apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan anggota profesi, apa yang harus didahulukan dan apa yang boleh dikorbankan oleh profesi ketika menghadapi situasi konflik atau dilematis, tujuan atau cita-cita luhur profesi, dan bahkan sanksi yang akan dikenakan kepada anggota profesi yang melanggar kode etik.

Menurut Susanto (1992:41-42), ada 2 (dua) tujuan utama dari kode etik :

1. kode etik bertujuan melindungi kepentingan masyarakat dari kemungkinan kelalaian, kesalahan, atau pelecehan, baik disengaja maupun tidak sengaja, baik dilakukan oleh anggota profesi maupun oleh pelayan publik.

2. Kode etik bermaksud melindungi keluhuran profesi dari perilaku-perilaku menyimpang oleh anggota profesi.

Lebih lanjut Susanto (1992:43) menyatakan bahwa supaya kode etik dapat berfungsi sebagaimana mestinya, minimal ada 2 (dua) syarat mutlak yang harus dipenuhi, yaitu :

- a. Kode etik harus dibuat oleh profesinya sendiri. Kode etik tidak akan efektif apabila ditentukan oleh pemerintah atau instansi di luar profesi itu, karena tidak dijiwai oleh cita-cita dan nilai-nilai yang hidup dalam profesi itu sendiri. Pihak luar dapat menganjurkan pembuatan kode etik dan bahkan dapat membantu dalam perumusannya, tetapi penentuan materi kode etik harus dilakukan oleh profesi itu sendiri. Supaya dapat berfungsi dengan baik, kode etik harus merupakan hasil pengaturan sendiri oleh suatu profesi.
- b. Pelaksanaan kode etik harus diawasi secara terus-menerus. Setiap kasus pelanggaran akan dievaluasi dan diambil tindakan oleh suatu dewan atau komite khusus yang dibentuk untuk itu.

Menurut Wiranata (2005:254), secara umum manfaat yang dapat dipetik dari adanya kode etik adalah untuk menjaga dan meningkatkan kualitas moral dan kualitas ketrampilan teknis, melindungi kesejahteraan materiil para pengemban profesi dan bersifat terbuka.

Apabila dijabarkan Wiranata (2005:254) lebih lanjut, maka manfaat dari kode etik adalah sebagai berikut :

1. menghindari unsur persaingan tidak sehat di kalangan profesi, dimana kode etik profesi memuat moralitas profesi, batasan-batasan dan larangan bagi anggota serta pilihan kemungkinan yang harus dilakukan jika terjadi dilema dalam pelaksanaan tugas.
2. menjamin solidaritas dan kolegialitas antar anggota untuk saling menghormati. Dengan memiliki pola kolegialitas, dapat dipastikan profesi dan anggotanya mampu menghindarkan diri dari campur tangan pihak ketiga atau pihak-pihak lain dalam menerapkan profesinya.
3. mewajibkan pengutamakan kepentingan pelayanan terhadap masyarakat umum. Tuntutan pelayanan yang optimal secara tersirat memacu kejujuran dan keterampilan diri pribadi anggota profesi untuk menambah keterampilan di bidangnya.

4. menuntut para anggotanya bekerja secara terbuka dan transparan dalam mengamalkan keahlian profesinya. Pertanggungjawaban moral profesi dilakukan selain kepada hati nurani dan moralitas dirinya, juga dilakukan terhadap masyarakat luas. Kode etik tidak hanya berfungsi sebagai komitmen dan pedoman moral dari para pengemban profesi atau hanya berfungsi sebagai mekanisme yang dapat menjamin kelangsungan hidup suatu profesi dalam masyarakat. Pada intinya, kode etik akan menjadikan suatu profesi tidak tercemar akibat perbuatan yang merugikan kebebasan, derajat dan amartabat anggotanya.

Ada juga beberapa pendapat dari para ahli mengenai pengertian Kode Etik, antara lain :

1. Hornby (1968) : Kode etik dalam bahasa Inggris disebut dengan *code of conduct*, yang terdiri dari kata *code* dan *conduct*. Kata *code* sendiri mempunyai tiga arti yaitu: (1) *collection of law arranged in a system*; (2) *system of rules and principles that has been accepted by society or a class or group of people*; serta (3) *system of signs*. Sedangkan kata *conduct* mempunyai dua arti yaitu: (1) *behavior (moral)* dan (2) *manner of directing or managing affair*. Hal ini menyebutkan bahwa kode etik memiliki tiga pengertian, yaitu : 1. kumpulan peraturan yang diatur dalam satu sistem; 2. aturan-aturan yang diterima oleh anggota organisasi; 3. pembatas perilaku.
2. Shaffer (1979) : Kode etik profesional merupakan prinsip dasar perilaku yang benar dan yang salah dalam interaksi sosial umumnya dan masalah khusus profesi. Jadi kode etik merupakan pernyataan ideal, prinsip-prinsip dan standar perilaku profesional. Tujuannya adalah agar memberikan pelayanan yang berkualitas.
3. Kernaghan (dalam Chapman, 1993:18) : *A code of public service ethics is a statement of principles and standards about the right conduct of public servants*. Hal ini memaparkan bahwa kode etik untuk pelayanan publik merupakan pernyataan mengenai prinsip dan standar mengenai perilaku yang diharapkan dari pelayanan publik.

Menurut Kernaghan, sebagai salah satu pedoman, kode etik (*code of conduct*) memiliki beberapa tujuan pokok, yaitu :

- Untuk meraih kepercayaan dan keyakinan publik tentang etika dari para pelayan publik.
- Untuk mengurangi, apabila dimungkinkan untuk menghilangkan praktik-praktik yang tidak etis dengan cara pemberian sanksi bagi pegawai yang melanggar.
- Sebagai pengesahan atas penerapan sanksi terhadap perilaku yang tidak etis.
- Untuk mengasah kepekaan pelayan publik akan nilai etis suatu keputusan birokratis.
- Untuk mengurangi ketidakpastian akibat penentuan perilaku etis dan tidak etis.
- Untuk mengembangkan kemampuan dalam menganalisis nilai etika.

- Untuk membantu pelayan publik dalam memecahkan masalah mengenai etika.
 - Untuk mempromosikan peningkatan moral.
4. Woodhouse, Diana (1997:33) : *The public service ethos is central to the public service model of good administration and is amalgam of beliefs and norms of conventions of behavior.* Hal ini menjelaskan bahwa etika pelayanan publik adalah pusat dari model administrasi yang baik dari suatu pelayanan publik yang berisi nilai-nilai dan norma-norma berperilaku. Lebih lanjut Woodhouse memaparkan bahwa kode etik dalam pelayanan publik mengharuskan pegawai untuk bebas dari diskriminasi, birokrasi yang tidak perlu, mengutamakan efisiensi, efektivitas dan standar yang tinggi, akuntabilitas bagi masyarakat, merahasiakan informasi yang dimiliki, bebas dari korupsi dan konflik kepentingan. Bagi pelayan publik, kode etik berfungsi sebagai kerangka atau pembatas yang dapat memberikan tuntunan dalam penyelesaian tugas.
 5. Fisher & Lovell (2003:210) : Kode etik adalah peraturan umum dengan tujuan menyemangati karyawan agar senantiasa mengedepankan sikap-sikap seperti kesetiaan, kejujuran, objektivitas dan integritas.
 6. McKevitt & Lawton (1990:80) : Kode etik yang tegas dapat membuat perbedaan karena bersifat lebih mendasar dalam memperkuat rasa kebersamaan melalui kepercayaan yang lebih besar diantara pemerintah dan masyarakat maupun antara profesional dan klien. Kode etik tersebut memberikan perlindungan kepada klien, keamanan dalam persaingan usaha dan penuntun bagi pendatang baru di dunia usaha tersebut mengenai praktik yang baik dan yang buruk.
 7. Tampoe (1994:147) menyatakan : Kode etik dan moral dari pelayanan publik, membentuk nilai-nilai yang diharapkan dari suatu pekerjaan dan mempengaruhi cara pelayanan itu dilakukan. Untuk menguji apakah perilaku seorang pegawai sudah memenuhi kriteria etika yang ditetapkan adalah perilaku tersebut dapat diterima secara universal.
 8. Wiranata (2005:254) : Secara umum manfaat yang dapat dipetik dari adanya kode etik adalah untuk menjaga dan meningkatkan kualitas moral dan kualitas keterampilan teknis, melindungi kesejahteraan materiil para penganut profesi dan bersifat terbuka.
Wiranata lebih lanjut memaparkan manfaat dari kode etik diantaranya adalah :
 - Mewajibkan pengutamakan kepentingan pelayanan terhadap masyarakat/publik;
 - Tuntutan pelayanan yang optimal secara tersirat memacu kejujuran dan keterampilan diri pribadi anggota profesi untuk menambah keterampilan dibidangnya;
 - Menuntut para anggotanya bekerja secara terbuka dan transparan dalam mengamalkan keahliannya.

Berdasarkan pengertian mengenai kode etik diatas, Doherty & Home (2002:51) mengaitkan kode etik dengan konsep tugas dan tanggung jawab, dimana ditegaskan bahwa kode etik disesuaikan dengan pembagian tugas dan penentuan tanggung jawab dalam setiap level pekerjaan. Semakin tinggi tugas dan tanggung jawab seorang pegawai maka semakin tinggi pula kode etik profesional yang harus diemban, untuk

menguji apakah perilaku seorang pegawai sudah memenuhi kriteria etika yang ditetapkan adalah apakah perilaku sudah dapat diterima secara umum.

Stenberg (2000:77) mengungkapkan bahwa nilai-nilai kode etik bersifat universal namun penggunaannya berbeda-beda dalam setiap negara dan kelompok profesi sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Tidak ada nilai yang dianggap lebih baik dari nilai lain, demikian pula tidak ada kode etik dalam suatu negara yang lebih baik dari yang dianut di negara lain, tetapi prinsip-prinsip etika yang dianut oleh kelompok yang berbeda-beda dapat dengan mudah menyatu dengan nilai yang bersifat universal karena hasil dari penerapan kode etik tergantung dari orang yang menjalankan nilai-nilai tersebut.

Stuart C Gilman, PhD dalam laporan *World Bank* pada tahun 2005 mengenai kode etik menyatakan bahwa kode etik merupakan alat untuk mempromosikan perilaku etis dan profesional di bidang pelayanan publik, merumuskan beberapa indikator yang sedapat mungkin menjadi pedoman nilai didalam suatu kode etik, yaitu :

1. Nilai manajerial atau kepemimpinan ; apabila organisasi publik ingin berkembang, diperlukan suatu lingkungan yang diciptakan para pemimpin yang mendukung dan memberi kesempatan kepada para anggotanya untuk ikut berkembang. Pemimpin yang dimaksud bukan saja pemimpin organisasi terkait tetapi juga pemimpin politik, dimana keduanya harus mendukung dalam menciptakan suatu lingkungan yang mendukung penciptaan suatu organisasi yang mencerminkan nilai etis yang telah ditetapkan.
2. Nilai sosial dan budaya; budaya organisasi harus menciptakan suasana yang memberi semangat kepada para anggotanya dalam mengembangkan nilai-nilai etis, sehingga para pelayan jasa publik terdorong untuk melaksanakan pula nilai-nilai tersebut.
3. Sumber nilai; nilai-nilai yang ada dalam kode etik sebaiknya berasal dari bawah ke atas (*bottom up*). Beberapa organisasi menggunakan survei pegawai dan kelompok kepentingan, *focus discussion group*, dan mekanisme lainnya untuk memperoleh masukan mengenai nilai-nilai lain yang harus ada dalam kode etik.
4. Sosialisasi kode etik; beberapa organisasi mengadakan seremoni khusus untuk mengenalkan kode etik baik kepada pegawai maupun masyarakat dan pemerintah. Dan mekanisme lainnya adalah melalui kampanye publik dan iklan di media cetak dan elektronik. Sosialisasi diperlukan untuk menanamkan kesan yang kuat pada individu sebagai awal pelaksanaan kode etik.

5. Pelatihan dan pendidikan kode etik; kedua pendekatan tersebut memiliki tujuan untuk mempengaruhi perilaku, karena dengan adanya pelatihan dan pendidikan yang melakukan evaluasi terhadap penerapan kode etik, akan dapat meningkatkan pengetahuan pegawai tentang kode etik.
6. Spesifikasi kode etik; tidak ada spesifikasi yang baku dari suatu kode etik karena tidak ada nilai-nilai kode etik yang berlaku secara universal. Kode etik disesuaikan dengan perilaku yang diharapkan dari suatu organisasi, tetapi pada umumnya kode etik yang ada memuat nilai keadilan, kejujuran, demokrasi dan kewajiban kepada masyarakat. Kode etik dapat diberlakukan baik kepada pihak internal, misalnya berupa perilaku menghormati rekan kerja dan masalah rekrutmen tenaga kerja, maupun pihak eksternal organisasi berupa perilaku menghindari konflik kepentingan dan menghormati pengguna jasa layanan publik. Semakin spesifik kode etik maka akan semakin panjang uraian dan semakin luas daerah cakupan kode etik tersebut.
7. Wilayah kode etik; sebelum merancang kode etik, terlebih dahulu ditentukan apakah kode etik akan berlaku dalam skala organisasi, regional, atau nasional. Hal tersebut patut dilakukan agar tidak terjadi benturan dengan kode etik yang diberlakukan oleh organisasi yang lebih tinggi, apalagi dengan adanya otonomi daerah dimana wewenang pengelolaan terletak di tangan pemerintah daerah.
8. Pengawasan dan tindakan hukum; mengacu pada literatur tentang psikologi, banyak orang mematuhi peraturan karena takut akan sanksi hukuman yang diberikan apabila tidak mematuhi peraturan tersebut. Meskipun kode etik tidak menghendaki adanya motivasi kepatuhan karena takut akan sanksi yang diberikan, demi kepastian dan kejelasan peraturan, perlu ditetapkan pihak-pihak yang berwenang menjatuhkan sanksi terhadap sanksi pelanggaran kode etik dan sanksi seperti apa yang patut diberikan.

Laporan badan *Transparency International* tahun 2000 tentang standar etika bagi pemerintah dan pelayan masyarakat menyebutkan 7 (tujuh) hal yang minimal harus ada dalam setiap kode etik, yaitu :

1. Mengutamakan kepentingan publik

Pelayan publik dituntut untuk dapat mempertahankan kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah dengan cara mengutamakan pelayanan yang penuh kemampuan dan berstandar tinggi, efisiensi dan efektifitas serta menjunjung tinggi peraturan hukum dan undang-undang yang berlaku.

2. Transparansi

Pelayan publik diharuskan menggunakan kekuasaan dan sumber daya yang ada untuk kepentingan publik dan penuh tanggung jawab atas setiap keputusan yang diambil.

3. Integritas

Segala tindakan pelayan publik harus semata-mata ditujukan untuk kepentingan publik tanpa melibatkan kepentingan pribadi. Penggunaan kekuasaan publik untuk kepentingan pribadi merupakan pelanggaran berat.

4. Legitimasi

Pelayanan publik harus menjunjung tinggi peraturan perundang-undangan yang berlaku dan menjalankan kekuasaan administrasi atas nama pemerintah dengan sikap adil.

5. Kejujuran dan keadilan

Segenap keputusan yang dibuat oleh pelayan publik harus terbebas dari sikap tidak adil, bias dan penuh prasangka dan harus menghormati hak setiap warga negara.

6. Responsif

Pelayanan publik diharapkan selalu mengutamakan kepentingan pemerintah dan masyarakat dengan sikap penuh perhatian, sopan santun dan penuh rasa hormat.

7. Efisiensi dan efektifitas

Pelayanan publik diharapkan dapat mengelola aset pemerintah dengan baik, menghindari penggunaan dana dan sumber daya secara berlebihan dan menghindari penggunaan inventaris negara secara tidak sah.

A.2.3. Pengertian Kualitas (*Quality*)

Beberapa pakar mencoba merumuskan apa yang dimaksud dengan pengertian kualitas (*quality*) secara umum, yaitu :

1. Buzzell dan Gale (1987:111) menyatakan bahwa kualitas adalah apa yang pelanggan katakan tentang keinginannya, dan kualitas dari produk maupun jasa adalah apa yang pelanggan persepsikan sebagai hal tersebut.
2. Goetsh dan Davis (1994:21) menyatakan, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
Dalam perusahaan, kita harus mendefinisikan kualitas sama dengan yang didefinisikan oleh pelanggan, kalau tidak, dapat menimbulkan pengambilan keputusan yang salah. Satu hal yang harus selalu diingat yaitu bahwa apa yang terpenting adalah kualitas yang sebagai mana dipersepsikan oleh pelanggan.

Kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh pelanggan memiliki tiga komponen dasar (Gronroos, 1992:21), yaitu:

1. Kualitas teknis atau hasil. Apa yang pelanggan terima dalam interaksinya dengan perusahaan jelas sangat penting untuk mereka dan pada penilaian kualitas mereka. Secara internal hal ini sering dianggap sebagai kualitas penyampaian produk.
2. Kualitas fungsional atau yang berkaitan dengan proses. Selain itu pelanggan juga dipengaruhi oleh bagaimana dia mendapat pelayanan atau bagaimana dia mengalami proses produksi dan konsumsi yang simultan, yang merupakan dimensi lain dari kualitas, yang sangat terkait dengan hubungan pembeli dan penjual, sehingga disebut kualitas fungsional.
3. Citra organisasi. Biasanya penyedia layanan tidak dapat bersembunyi dibalik nama merek. Dalam berbagai kasus pelanggan akan dapat melihat perusahaannya, sumber daya, dan bagaimana pengoperasiannya. Oleh karena itu citra perusahaan atau pribadi merupakan hal terpenting dalam tiap pelayanan. Hal tersebut dapat berdampak pada persepsi kualitas dengan berbagai cara. Jika perusahaan memiliki citra yang baik dimata pelanggan, maka kesalahan-kesalahan kecil dapat dimaafkan oleh pelanggan. Apabila kesalahan tersebut terjadi berulang kali maka citra perusahaan dapat rusak. Namun, apabila citra perusahaan sudah buruk, maka kesalahan sebesar apapun akan memiliki dampak negatif yang lebih besar. Selama persepsi kualitas merupakan bahan pertimbangan, citra dapat dipandang sebagai filter.

Pada dasarnya persepsi kualitas total tersebut tidak ditentukan oleh tingkat komponen teknis maupun komponen fungsional, akan tetapi oleh kesenjangan antara kualitas yang diharapkan dengan kualitas yang dialami (Gronroos, 1984). Ketika kita mempertimbangkan untuk memberikan pelayanan sebagai tambahan dari penjualan barang, maka kualitas total yang dipersepsikan merupakan suatu hal yang harus dimengerti terlebih dahulu. Persepsi kualitas yang baik didapatkan jika kualitas yang diharapkan pelanggan bertemu dengan kualitas yang dialami. Jika harapan pelanggan tersebut terlalu tinggi maka persepsi total kualitas menjadi rendah, walaupun kualitas yang dialaminya dapat dinilai baik. Kualitas yang diharapkan merupakan fungsi dari sejumlah faktor seperti: komunikasi pasar, komunikasi antar orang, citra atau reputasi perusahaan, dan kebutuhan pelanggan. Pada akhirnya setiap hal yang berhubungan dengan kualitas tidak hanya melibatkan bagian

operasional, tetapi juga menjadi tanggung jawab dari pemasaran, dan komunikasi pemasaran. Beragamnya pengertian tentang kualitas antara lain disebabkan cara melihat atau melakukan pendekatan dalam memahami kualitas. Menurut Garvin terdapat lima macam perspektif kualitas yang dapat menjelaskan mengapa kualitas dapat diartikan secara beraneka ragam oleh orang-orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan, meliputi:

1. *Transcendental approach*, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, di mana kualitas dapat dirasakan, diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.
2. *Product-based approach*, bahwa kualitas merupakan atribut ataupun spesifikasi yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.
3. *User-based approach*, bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga pelayanan yang paling memuaskan preferensi seseorang (*perceived quality*) merupakan pelayanan yang paling berkualitas tinggi. Perspektif yang subjektif dan demand oriented ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.
4. *Manufacturing-based approach*, mendasarkan diri pada *supply* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perkerjasama dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.
5. *Value-based approach*, memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan trade-off antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai *affordable excellence*. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang dibeli konsumen maupun pelayanan yang paling bermakna bagi pelanggan.

A.2.4. Pengertian Pelayanan (*Services*)

Sektor pemerintah, dalam hal ini instansi-instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah seharusnya dituntut untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan salah satu *stakeholder*. Masyarakat menuntut bahwa setelah mereka menunaikan kewajiban kepada negara/pemerintah (misalnya sudah membayar pajak) yang dirasakan bersifat koersif atau memaksa, maka pihak negara/pemerintah berkewajiban untuk memberikan hak mereka sebagai warga negara/masyarakat, yaitu memperoleh fasilitas umum dan pelayanan umum sesuai dengan harapan (*expectation*). Dengan demikian, instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah yang terutama mempunyai kewajiban dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang paling tidak sudah harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Terlebih dahulu peneliti memaparkan beberapa pendapat dari para ahli mengenai pengertian pelayanan secara umum, antara lain :

1. Kotler (1997) mendefinisikan pelayanan secara umum sebagai berikut : *A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It's production may or may not be tied to physical product*". Hal ini memaparkan bahwa pelayanan sebagai suatu kegiatan atau keuntungan yang ditawarkan suatu kelompok kepada yang lainnya dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan terhadap apapun.
2. Rangkuti (2006) adalah : pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut.
3. Moenir (2000:26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.
4. Pendapat Warella (1997:18) menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*), jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri.
5. Menurut Reading (1986:380), pengertian pelayanan adalah pekerjaan yang harus dilakukan seorang pelayan pada tuannya. Kata pelayanan itu sendiri merupakan terjemahan dari istilah asing, yaitu *service*.

Menurut Parasuraman et. al. dan Haywood Farmer (dalam Warella, 1997:17-18), ada tiga karakteristik utama pelayanan, yaitu :

1. *Intangibility*, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* dan hasil pengalaman dan bukannya suatu obyek. Kebanyakan pelayanan tidak

dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Jadi berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan kepada pelanggan.

2. *Heterogenity*, berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin memiliki prioritas yang berbeda. Demikian pula *performance* sering bervariasi dari satu produsen ke produsen lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
3. *Inseparability*, berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan; tetapi kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

Moenir (2000:123-124) memaparkan bahwa suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor :

1. kesadaran para pejabat pimpinan dan pelaksana,
2. adanya aturan yang memadai,
3. organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis,
4. pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum,
5. kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas/pekerjaan yang dipertanggungjawabkan,
6. tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan

Dari beberapa pengertian di atas tersirat bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada konsumennya.

A.2.5. Pengertian Pelayanan Publik (*Public/Government Services*)

Pada sektor publik, terminologi pelayanan pemerintah (*government service*) atau pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah

melalui pegawainya (*the delivery of a service by a government agency using its own employees* (Savas,1987:62). Negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, maka peningkatan kualitas pelayanan (*quality of service*) akan semakin penting. Sebab manajemen publik sejak tahun 1980-an telah berubah oleh fenomena internasional, yang antara lain lahirnya kompetisi tingkat global dalam sektor pelayanan (Silalahi, 1975 : 5).

Widodo (2001) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Konsep ini lebih menekankan bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui suatu *delivery system* yang sehat. Pelayanan Publik dapat diartikan juga sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Ditegaskan juga oleh Moleong (2004) bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, dimana pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Thoha (1989:78) menyatakan bahwa pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Dari pengertian di atas terlihat bahwa *service* atau pelayanan merupakan jasa yang diberikan oleh orang perorangan organisasi swasta maupun instansi pemerintah.

Lembaga Administrasi Negara (1998) menyatakan bahwa pelayanan umum diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik

negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam arti yang luas, konsep pelayanan publik (*public service*) identik dengan *public Administration*, yaitu berkorban atas nama orang lain dalam mencapai kepentingan publik (J.L.Perry, 1989: 625). Dalam konteks ini pelayanan publik lebih dititikberatkan kepada bagaimana elemen-elemen administrasi publik seperti *policy making*, desain organisasi, dan proses manajemen dimanfaatkan untuk mensukseskan pemberian pelayanan publik, dimana pemerintah merupakan pihak *provider* yang diberi tanggung jawab.

Sudarsono Hardjosoekarto dalam *Bisnis dan Birokrasi* No: 3/Vol. IV/September 1994 (p.16) menyebutkan beberapa kategori dalam mengkaji pelayanan publik. Pertama, kategori dasar yang meliputi analisis makro dan analisis mikro. Kedua kategori yang berorientasi pada model Mc. Kinsey yang mengkaitkan upaya pelayanan prima dengan 7 (tujuh) unsur S, yakni : *Strategy, Structure, System, Staff, Skill, Style, Share Value*. Tuntutan dibuatnya “Standar Pelayanan Prima” didasarkan pada pandangan bahwa : “ *The customer is always right, If the customer is wrong, see rule number one*”. Meskipun rumusan diatas seperti sesuatu yang tidak serius, namun mengandung konsekuensi penting yakni adanya tuntutan untuk terus memperhatikan secara serius terhadap kepentingan pelanggan dan pengembangan pelayanan prima tetap terpusat pada manusia disamping jika dikaitkan dengan masalah kepemimpinan sering diungkapkan bahwa “*Excellence starts at the top... leadership by example*”. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan (David Osborne dan Ted Gaebler,1991) :

- i. mewujudkan kepastian hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- ii. mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).
- iii. terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
- iv. mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat atau kelompok yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan ini diberikan kepada seluruh masyarakat atau yang berhak mendapatkan pelayanan tanpa terkecuali dengan tidak membedakan satu dengan yang lainnya.

Selain itu fungsi pelayanan yang dijalankan oleh Pemerintah saat ini sesungguhnya sebagaimana ditegaskan juga oleh Rasyid (1997:11) adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijalankannya. Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Dari beberapa penjelasan atas pengertian pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa jasa atau pelayanan memiliki beberapa karakteristik yaitu :

- a. sesuatu yang hakekatnya tidak berwujud
- b. tidak berakibat adanya kepemilikan apapun
- c. diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan
- d. interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa akan menentukan hasil atau kualitas jasa tersebut.

A.2.6. Pengertian Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Supriyono (2000:7) memaparkan bahwa indikator kualitas pelayanan dapat dilihat melalui kemampuan organisasi memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Pengertian tersebut berarti kualitas pelayanan publik identik dengan kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas pada dasarnya adalah menempatkan posisi yang seimbang antara penyedia pelayanan; yaitu pemerintah yang harus meminta pendapat kepada masyarakat sebagai *customer* mengenai kualitas pelayanan yang diinginkan. Masyarakat sendiri dapat berada pada posisi sebagai *user* (pengguna), *customer* (pelanggan), *consumer* (pemakai), *client* (nasabah) atau *citizen* (warga negara).

Crosby, Lehtinen dan Wyckoff (dalam Lovelock, 1988 : 217) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai berikut:

"Penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, tetap dilakukan kontrol terus-menerus dalam mencapai keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa."

Pelayanan merupakan respons terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan (Lovelock, 1988:5). Jika demikian halnya maka apa yang menjadi perumpamaan bahwa pembeli.

Lonsdale and Enyedi (1991:3) mengartikan pelayanan sebagai *assisting or benefitting individuals through making useful things available to them*. Sedangkan *public service* diberi makna sebagai *something made available to the whole of population, and it involves things which people can not normally provide for themselves i. e people must act collectively*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka.

Menurut Moenir (2001:41) sebagai pihak (*stakeholders*) yang ingin memperoleh kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan kualitas pelayanan yang didambakan adalah :

- 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat. Beberapa hambatan yang sering ditemui yang terasa menjengkelkan karena terlihat ada unsur kesengajaan, artinya dengan sadar dilakukan, antara lain :
 - a. waktu sudah menunjukkan jam mulai bekerja, petugas yang bersangkutan masih asik ngobrol dengan teman kerja, sementara orang yang menunggu sudah banyak;
 - b. petugas bekerja sambil ngobrol dengan teman sehingga berakibat lamban dalam pelayanan dan pekerjaan;
 - c. pejabat yang harus menandatangani surat/ berkas sedang tidak ada di tempat (rapat, dipanggil atasan, atau alasan lain yang sulit dibuktikan);

Hambatan-hambatan tersebut sesungguhnya dapat dihindari kalau saja petugas berlaku disiplin dan bagi pejabat yang langsung melayani tugas lain selama jam-jam pelayanan. Di sini sangat terasa tegaknya disiplin dalam melaksanakan tugas, baik disiplin dalam hal menepati waktu maupun disiplin dalam pelaksanaan fisik pekerjaan.

- 2) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran, atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti ongkos foto kopi/cetak), atau alasan untuk kesejahteraan. Kata-kata yang diucapkan adakalanya sangat mengiba hati, meskipun hal itu adalah lagu lama, sehingga tergugah juga rasa iba si penerima pelayanan. Memang alasan seperti itu seringkali dapat diterima oleh orang yang menerima pelayanan, dan dengan rasa iba menuruti apa yang diharapkan itu. Di sini faktor penerima pelayanan ikut membantu penyimpangan secara tidak langsung. Seharusnya ia tahu bahwa semua alasan itu hanya dibuat-buat dan yang sebenarnya adalah untuk kepentingan diri pribadi petugas. Keadaan itu berjalan karena rasa kasihan, dan juga karena ada rasa kuatir dari si penerima pelayanan kalau-kalau urusan kepentingannya di masa yang akan datang tidak memperoleh pelayanan sewajarnya. Dalam hal ini memang kedudukan orang yang berkepentingan adalah lemah, sehingga kelemahan itu sering dimanfaatkan oleh petugas pelayanan. Sebenarnya mendapatkan pelayanan yang wajar itu adalah baik.
- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu. Artinya jika memang untuk pengurusan permohonan itu harus antri secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antri sebagaimana yang lain, baik antri secara fisik maupun antri masalahnya. Siapa saja yang tidak melalui antrian tidak dilayani. Keadaan tidak tertib sehubungan dengan perantrian ini sering ditemui di tempat-tempat pelayanan umum dan tidak jarang menimbulkan perselisihan. Rupanya budaya antri belum tumbuh dengan benar di Indonesia dan kita masih harus belajar melatih diri yang memerlukan keberanian dan ketegasan petugas untuk mengatur secara konsisten.
- 4) Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu. Dengan pemberitahuan, orang dapat mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi. Pada dasarnya setiap orang dapat memahami kesulitan atau masalah orang lain jika hal itu dapat dikemukakan secara terus terang. Apabila masalah yang sebenarnya sering disembunyikan maka akan menimbulkan kekecewaan pada orang yang merasa tidak diberi kejelasan yang jujur. Timbulnya kekecewaan

merupakan promosi yang sangat merugikan, terutama bagi usaha-usaha yang bergerak di bidang jasa pelayanan dan tidak memiliki hak monopoli. Memang bagi badan-badan yang memegang monopoli terhadap suatu jasa pelayanan, kekecewaan orang tidaklah merugikan, karena bagaimanapun juga orang tidak akan lari ke tempat lain. Tetapi hal demikian, jika ditinjau dari segi badan yang bersangkutan, jelas menyalahi aturan mengenai kewajiban (wajib memberikan pelayanan yang baik) yang telah ditetapkan. Keempat hal di atas merupakan dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan/ instansi yang bertugas melayani masyarakat.

Moenir (2001:43) menambahkan apabila hal itu dapat dipenuhi, masyarakat akan puas terhadap kualitas pelayanan publik, dan dampaknya terlihat pada :

- a. Masyarakat sangat menghargai (respek) kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang remeh dan mencemooh korps tersebut, juga tidak berlaku sembarangan.
- b. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.
- c. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai di bidang layanan umum, meskipun di lain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi mempermainkan mereka. Rasa bangga itu akan membawa dampak positif terhadap usaha mempertahankan citra korps pegawai yang tangguh, tanggap, dan disiplin.
- d. Kelambatan-kelambatan yang biasa ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan di masyarakat di semua bidang kegiatan, baik ekonomi, sosial, maupun budaya.
- e. Karena adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, gairah usaha dan inisiatif masyarakat akan meningkat, yang akan meningkatkan pula usaha pengembangan masyarakat ke arah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

Gambaran masyarakat seperti di atas terlihat seperti tidak mungkin dijangkau, namun masyarakat demikian bukanlah impian semata, melainkan dapat saja terwujud asalkan ada tekad bersama.

Gronroos dalam Pujawan (1997:8) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) adalah sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan

dengan kinerja aktual layanan. Sedangkan menurut Parasuraman (1998:7) diartikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu layanan yang baik.

Pada awalnya Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990:21-22) menyatakan bahwa terdapat sepuluh dimensi dari kualitas pelayanan yang dipersepsikan, yaitu:

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kinerja dan kehandalan.
2. *Responsiveness*, berfokus pada sikap kesediaan dan kesiapan dari karyawan untuk menyediakan pelayanan.
3. *Competence*, berarti memiliki pengetahuan dan kemampuan yang dibutuhkan.
4. *Access*, meliputi kemudahan untuk dicapai atau dihubungi.
5. *Courtesy*, melibatkan kesopanan, rasa hormat, pertimbangan, dan keakraban dari tiap karyawan.
6. *Communication*, berarti menjaga pelanggan tetap mendapatkan informasi dalam bahasa yang pelanggan mengerti, dan mendengarkan pelanggan.
7. *Credibility*, melibatkan sikap dapat dipercaya, jujur, mendapatkan perhatian pelanggan dengan sikap yang terbaik.
8. *Security*, merupakan bebas dari bahaya, risiko maupun keraguan.
9. *Understanding/ Knowing the customer*, berarti berusaha untuk mengerti kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, meliputi bukti fisik dari pelayanan.

Pada perkembangan berikutnya Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Lovelock (1991:367) sebagaimana dikutip oleh Freddy Rangkuti (2006), menyatakan bahwa 10 dimensi ini dapat disarikan menjadi 5 dimensi pokok, yang di kenal dengan istilah "RATER", yaitu:

- a) *Reliability* (keandalan), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, jelas dan memuaskan.
- b) *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
- c) *Tangible* (kasat mata), meliputi fasilitas fisik, ruang tunggu, perlengkapan, ruang kerja pegawai, dan sarana komunikasi.

d) *Empathy* (Empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

e) *Responsiveness* (daya tanggap), untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tanggap.

Sehubungan dengan pelayanan publik, Caiden (1982:129) berpendapat yaitu sebagai berikut :

Pemerintah ingin memastikan bahwa pelayanan publik akan diberikan sesuai standar yang ada dan dikerjakan sebagaimana mestinya. Ada dua pertimbangan mendasar, yaitu apakah pelayanan tersebut dapat dilakukan, dan apakah dilakukan sesuai harapan pelanggan. Apabila dilakukan terobosan, solusi yang ada kemungkinan akan tidak ekonomis, mudah secara politik, dan cakap dalam hal teknologi. Menyelesaikan suatu pekerjaan bukan satu-satunya pertimbangan, tetapi tidak kalah pentingnya adalah memperkuat wibawa, citra diri, membangun sikap hati-hati untuk menghadapi keadaan darurat dan memperkuat efektivitas dan efisiensi.

B. Operasionalisasi Konsep

B.1. Variabel Kode Etik

Variabel Kode Etik dioperasionalkan sebagai karakteristik perilaku individu yang terkait dengan pemberian pelayanan. Karakteristik ini diambil dari kode etik DJP, yang terdiri dari tiga hal, yaitu : Integritas, Tanggung Jawab dan Saling Menghormati. Pengukuran variabel Kode Etik menggunakan kuesioner yang dirancang berdasarkan tiga karakteristik diatas. Instrumen penelitian meliputi 9 (sembilan) indikator yang dapat digambarkan sebagai berikut :

Tabel 2.4

Instrumen Penelitian dari Variabel Kode Etik

Dimensi	Indikator
---------	-----------

<p>1. Integritas : Landasan semua perbuatan meliputi kejujuran, kesantunan, konsisten, taat pada peraturan, disiplin, dan keberanian.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan petugas pajak berlaku jujur, santun, konsisten dalam bersikap. 2. Selalu bekerja dengan baik dan mentaati perintah kedinasan. 3. Kemampuan untuk berani mengambil keputusan.
<p>2. Tanggung Jawab : Segala akibat yang timbul dari suatu perbuatan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok yang mengarah pada kinerja tindakan dari tugas, dan tindakan para pegawai dalam memberikan pelayanan pajak.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menempatkan kebutuhan Wajib Pajak di atas kepentingan sendiri. 2. Melindungi hak Wajib Pajak untuk memperoleh informasi dan pelayanan yang berkualitas. 3. Bertanggung jawab dan bersedia diperiksa oleh pihak yang berwenang atas setiap keputusan atau tindakan yang diambil dalam rangka pelaksanaan tugas. 4. Selalu ingin meningkatkan pengetahuan, keahlian serta menjaga perilaku dalam melaksanakan tugasnya.
<p>3. Saling Menghormati Mengembangkan sikap kerjasama dan toleransi dalam melaksanakan tugas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menghormati agama, kepercayaan, budaya dan adat istiadat orang lain. 2. Mampu bekerjasama dalam memenuhi tuntutan organisasi.

Sumber : penulis

B.2. Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel Kualitas Pelayanan dioperasionalkan sebagai tingkat kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan petugas pajak. Tingkat kepuasan berdasarkan 5 (lima) karakteristik penentu kualitas pelayanan, yaitu : *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangible* (kasat mata), *Empathy* (Empati), *Responsiveness* (daya tanggap).

Instrumen penelitian meliputi 5 (lima) indikator sebagai berikut :

Tabel 2.5
Instrumen Penelitian dari Variabel Kualitas Pelayanan

Dimensi	Indikator
<p>1. <i>Reliability</i> (Keandalan), Mengukur kemampuan pegawai pajak dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan. Probabilitas dari ketidakkagalan terhadap waktu</p>	<p>1. mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan akurat dan sesuai pada waktu yang telah ditentukan.</p>
<p>2. <i>Assurance</i> (Jaminan), Mengukur kemampuan dan kesopanan pegawai serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai.</p>	<p>2. kemampuan dan keramahan, sopan santun dan dapat dipercaya dalam memberikan informasi dalam bidang perpajakan, tidak meminta imbalan/uang.</p>
<p>3. <i>Tangible</i> (Kasat mata). Mengukur penampilan fisik, peralatan, pegawai serta sarana komunikasi.</p>	<p>3. Kemampuan memberikan kualitas pelayanan berupa sarana fisik kantor, sistem administrasi komputer, ruang tunggu, tempat informasi.</p>
<p>4. <i>Empathy</i> (Empati) Mengukur pemahaman pegawai terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh pegawai.</p>	<p>4. Kemampuan untuk menempatkan diri kita pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang lain, mampu untuk mendengar dan mengerti kebutuhan Wajib Pajak.</p>
<p>5. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) membantu dan memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak dengan cepat.</p>	<p>5. kemampuan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan Wajib Pajak.</p>

Sumber : Lovelock,1991

C. METODE PENELITIAN

C.1. Pendekatan Penelitian

Ditinjau dari sudut pendekatannya, penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif positivist, yaitu penelitian yang berusaha untuk mencari fakta dan penyebabnya melalui kuesioner dan wawancara mendalam. Pada aliran positivism, dikenal prinsip *it is possible to observe the empirical world in a netral manner through the accumulation of objective sense-data*. Pada aliran ini, kita bisa bertindak dengan netral dan objektif mengamati sekumpulan data (bahkan dalam bentuk sampel) dan bisa melakukan generalisasi kesimpulan (*external validity*).

Menurut Strauss dan Corbin (1997: 11-13), yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, aktivitas sosial, dan lain-lain.

Salah satu alasan menggunakan pendekatan kualitatif adalah pengalaman para peneliti dimana metode ini dapat digunakan untuk menemukan dan memahami apa yang tersembunyi dibalik fenomena yang kadangkala merupakan sesuatu yang sulit untuk dipahami secara memuaskan. Bogdan dan Taylor (1992: 21-22) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.

Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam suatu setting konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perpektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi didapat setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian. Berdasarkan analisis tersebut kemudian ditarik kesimpulan berupa pemahaman umum yang sifatnya abstrak tentang kenyataan-kenyataan (Hadjar, 1996 dalam Basrowi dan Sukidin, 2002: 2).

Penelitian kualitatif (termasuk penelitian historis dan deskriptif) adalah penelitian yang tidak menggunakan model-model matematik, statistik atau komputer. Proses

penelitian dimulai dengan menyusun asumsi dasar dan aturan berpikir yang akan digunakan dalam penelitian. Asumsi dan aturan berpikir tersebut selanjutnya diterapkan secara sistematis dalam pengumpulan dan pengolahan data untuk memberikan penjelasan dan argumentasi. Dalam penelitian kualitatif informasi yang dikumpulkan dan diolah harus tetap obyektif dan tidak dipengaruhi oleh pendapat peneliti sendiri. Penelitian kualitatif banyak diterapkan dalam penelitian historis atau deskriptif.

Menurut Irawan (2004:100), analisis data didalam penelitian kualitatif dilakukan bersamaan atau hampir bersamaan dengan pengumpulan data. Untuk itu, peneliti harus ingat jika tidak ada panduan baku bagi penulis untuk melakukan analisis data. Lebih lanjut Irawan (2004:100) mengutip pendapat Bogdan dan Biklen bahwa analisis data dilakukan dengan cara melakukan proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip interview, catatan di lapangan dan bahan-bahan lain yang didapatkan yang kesemuanya itu dapat dipakai untuk meningkatkan pemahaman dan mempresentasikan temuan kepada orang lain.

Untuk mengkaji masalah yang ada mengenai pemahaman dan penerapan kode etik, diperlukan data primer melalui penyebaran kuesioner langsung kepada seluruh pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora, sedangkan untuk mengkaji permasalahan kualitas pelayanan dipakai data primer dari wajib pajak KPP Pratama Jakarta Tambora.

C.2. Jenis/Tipe Penelitian

Ditinjau dari jenis/tipe maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu penelitian tentang fenomena yang terjadi pada masa sekarang. Peneliti bertindak sebagai pengamat yang netral dan objektif untuk meneliti sekelompok manusia, status, obyek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, atau suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuannya adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang sedang diselidiki, baik tentang institusi sosial, ekonomi atau politik dari suatu kelompok atau suatu daerah.

Menurut Maman (2002; 3) penelitian deskriptif berusaha menggambarkan suatu gejala sosial. Dengan kata lain penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat studi. Metode kualitatif ini memberikan informasi yang mutakhir sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah (Husein Umar, 1999:81).

C.3. Teknik/ Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif terdapat beberapa teknik dalam mengumpulkan data, seperti yang dikemukakan Sevilla, dkk (1993) bahwa dalam pengumpulan data penelitian kualitatif dapat meliputi hal-hal sebagai berikut.:

1. Pengamatan; dalam istilah sederhana adalah proses peneliti dalam melihat situasi penelitian. Teknik ini sangat relevan digunakan dalam penelitian kelas yang meliputi pengamatan kondisi interaksi pembelajaran, tingkah laku anak dan interaksi anak dalam kelompoknya. Pengamatan dapat dilakukan secara bebas dan terstruktur. Alat yang bisa digunakan dalam pengamatan adalah lembar pengamatan, ceklist, catatan kejadian dan lain-lain.
2. Pertanyaan; teknik pertanyaan lebih cocok digunakan dalam pendekatan survei. Pertanyaan yang efektif akan membantu pengumpulan data yang akurat, karenanya Fox (dalam Sevilla, 1993) memberikan kriteria karakteristik pertanyaan yang efektif sebagai berikut; (a) bahasanya jelas, (b) ada ketegasan isi dan periode waktu, (c) bertujuan tunggal, (d) bebas dari asumsi, (e) bebas dari saran, dan (f) kesempurnaan dan konsistensi tata bahasa.
3. Angket atau kuesioner (*questionnaire*);
Angket atau kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden). Instrumen atau alat pengumpulan datanya juga disebut angket berisi sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau direspon oleh responden. Responden mempunyai kebebasan untuk memberikan jawaban atau respon sesuai dengan persepsinya.
4. Studi dokumenter/literatur (*documentary study*);
Studi dokumenter merupakan merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen, baik dokumen tertulis, berupa gambar maupun elektronik. Dokumen yang telah diperoleh kemudian dianalisis (diurai), dibandingkan dan dipadukan (sintesis) membentuk satu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh. Jadi studi dokumenter tidak sekedar mengumpulkan dan menuliskan atau melaporkan dalam bentuk kutipan-kutipan tentang sejumlah dokumen yang dilaporkan dalam penelitian adalah hasil analisis terhadap dokumen-dokumen tersebut.

Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah :

1. Studi Literatur;

Yaitu dengan melakukan penelitian terhadap kerangka teori yang bersumber dari kepustakaan dan artikel-artikel atau jurnal yang berhubungan dengan pokok permasalahan.

2. Penelitian Lapangan;

Yaitu dengan mencari sumber data langsung. Jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Arsyad (1995:28) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh pihak yang menerbitkan atau menggunakannya. Data primer dari lapangan yang akan diambil dilakukan dengan observasi, dan penyebaran kuesioner kepada seluruh pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora untuk mengetahui pelaksanaan kode etik dan penyebaran kuesioner kepada Wajib Pajak untuk mengetahui kualitas pelayanan. Hasil dari kuesioner ini digunakan untuk melihat kecenderungan jawaban atas hasil persepsi kondisi yang ada, dan juga digunakan untuk menggali pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan dalam wawancara mendalam kepada para responden dan informan.

3. Wawancara Mendalam (*In-depth interview*).

Pengambilan data primer juga dilakukan dengan wawancara mendalam (*in-depth interview*) yang dilakukan sendiri oleh peneliti. Wawancara mendalam dilakukan untuk meningkatkan pemahaman atau mendalami hasil yang sudah diperoleh melalui penelitian lapangan/kuesioner dan menjawab pertanyaan atas masalah yang diteliti dalam penelitian ini. Wawancara (*interview*) adalah suatu proses tanya jawab secara lisan, di mana dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik yang satu dapat melihat muka yang lain dan dapat mendengar suaranya dengan telinganya sendiri. Moleong, (2005:186) juga berpendapat bahwa wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan wawancara (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Alat yang diperlukan adalah alat pencatat data, alat perekam data.

Wawancara mendalam menurut Dian (2008) dalam artikelnya "*penyusunan proposal penelitian*" dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) jenis sumber, yaitu :

- Informan, yaitu orang yang mengetahui secara praktikal dan konseptual mengenai hal tertentu yang terkait dengan penelitian karena tugas/jabatan/kedudukan/fungsi.
- Narasumber, yaitu orang yang memiliki kualifikasi keahlian dan kemampuan akademik formal yang membidangi pengetahuan tertentu.
- Responden, yaitu orang yang dijadikan subyek penelitian dan atau yang menjadi obyek suatu masalah/kebijakan tertentu untuk mengetahui sikap dan persepsinya secara subyektif.

Dalam penelitian ini, dilakukan wawancara terhadap responden dan informan yang dipertimbangkan dapat memberikan jawaban terbaik terhadap pertanyaan dalam latar belakang penelitian ini. Pertimbangan peneliti dalam memilih responden Wajib Pajak adalah Wajib Pajak tersebut telah lama terdaftar di KPP Pratama Jakarta Tambora, dan tetap aktif melaporkan kewajiban perpajakannya setiap bulan sampai saat ini, sehingga interaksi terhadap petugas pelayanan dinilai tinggi. Karena itu peneliti menentukan responden dan informan adalah sebagai berikut :

1. Wajib Pajak Badan (Bpk. William – Direktur Yayasan Pendidikan XYZ); terdaftar sebagai Wajib Pajak Badan dari tahun 1978.
2. Wajib Pajak Orang Pribadi (Bpk. Acong); terdaftar sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi dari tahun 1975, dan klasifikasi usaha yang dilakukan adalah distributor mainan anak-anak.
3. Pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora-*Account Representative* (Ibu Wining Sari dan Bpk. Budi Sudjatmika).
4. Kepala Kantor Pajak Pratama Jakarta Tambora (Bpk. Dasrul D, S.H),
5. Kepala Sub Direktorat Dampak Kebijakan, Kantor Pusat DJP (Prof. Dr. John Hutagaol),
6. Kepala Sub Direktorat Kepatuhan Internal, diwakili oleh Kepala Seksi Internalisasi Kepatuhan, Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur, Kantor Pusat DJP (Bpk. Agus Budihardjo, S.E.,M.Si).

C.4. Prosedur Penelitian

Menurut Irawan (2004:80) banyak format metodologi penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan, tetapi yang sering digunakan adalah sebagai berikut :

Penelitian kualitatif dimulai dari pertanyaan-pertanyaan umum dan luas yang diajukan peneliti. Berbekal pertanyaan luas ini, peneliti mulai

melakukan penelitian awal dan mengkaji berbagai literatur, untuk menentukan fokus penelitiannya. Dalam fokus penelitian ini, peneliti mengidentifikasi pertanyaan-pertanyaan yang lebih spesifik dan relevan dengan fokus penelitian. Dari pertanyaan-pertanyaan ini, peneliti mulai menentukan metodologi penelitian (metode, instrumen, sumber data). Dari sini peneliti mulai terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data, dan menganalisisnya. Dari sini peneliti membuat kesimpulan sementara. Proses tersebut diulang berkali-kali tetapi dengan pertanyaan-pertanyaan yang semakin tajam dan kesimpulan yang semakin terarah. Sampai suatu saat peneliti sampai pada suatu kejenuhan tertentu dalam pengambilan data dan merasa yakin tidak ada data baru yang dapat mengubah temuannya secara esensial, sehingga pada saat itulah peneliti mengambil kesimpulan final dari penelitiannya.

Proses pada penelitian ini, awalnya peneliti melakukan pengamatan terlebih dahulu tanpa diketahui oleh pegawai dan Wajib Pajak selama 2 (dua) hari pada tanggal 8-9 Mei 2008, dari pukul 08.00-12.00 WIB yaitu pada saat jam loket pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) beroperasi, hal ini untuk mendapatkan terlebih dahulu informasi gambaran umum mengenai kondisi perilaku pegawai dan pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Jakarta Tambora kepada Wajib Pajak, yang dapat dijadikan bahan pembuatan daftar pertanyaan yang akan dituangkan dalam kuesioner dan pedoman wawancara mendalam yang sesuai dengan kondisi dan latar belakang masalah penelitian. Setelah pengamatan selesai dilakukan, peneliti membuat daftar pertanyaan yang akan disebarakan kepada Wajib Pajak dan pegawai pajak.

Pada tanggal 12-15 Mei 2008 kuesioner disebarakan kepada Wajib Pajak dan kepada seluruh pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora, dimana seluruh jawaban kuesioner dapat dikumpulkan kembali oleh peneliti pada tanggal 16 Mei 2008. Lalu proses selanjutnya dari hasil pengamatan dan jawaban kuesioner tersebut dibuatlah pedoman wawancara mendalam yang akan ditanyakan kepada responden dan informan yang kompeten untuk menjawab pertanyaan. Langkah awal dalam membuat pedoman wawancara mendalam adalah dengan cara mengidentifikasi masalah terlebih dahulu, sehingga pada saat terjadi wawancara, peneliti tetap dapat fokus pada latar belakang masalah yang akan ditanyakan. Wawancara mendalam terhadap dua orang Wajib Pajak, dua orang pegawai pajak dan Kepala KPP Pratama Jakarta Tambora dilakukan pada tanggal 21-25 Mei 2008.

Kemudian keseluruhan hasil kuesioner, wawancara mendalam terhadap responden Wajib Pajak, wawancara mendalam terhadap pegawai AR, dan wawancara mendalam kepada Kepala KPP Pratama Jakarta Tambora, dibawa oleh peneliti ke Kantor Pusat

DJP pada tanggal 26 Mei 2008 untuk proses pendalaman wawancara terhadap Kepala Sub Direktorat Dampak Kebijakan Direktorat Potensi, Kepatuhan dan Penerimaan dan Kepala Seksi Internalisasi Kepatuhan Direktorat KITSDA untuk dijadikan bahan masukan mengenai penerapan kode etik dan kualitas pelayanan di KPP Pratama Jakarta Tambora. Selain itu tujuan wawancara mendalam kepada kedua informan tersebut untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan mengenai kebijakan yang akan diambil oleh pihak pusat agar kode etik dipastikan tetap diterapkan oleh para pegawai di KPP Pratama Jakarta Tambora.

C.5. Populasi dan Sampel

Populasi adalah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif dari karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas (Usman dan Akbar 2003:43). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai KPP Pratama Jakarta Tambora berjumlah 100 orang terdiri dari 1 Kepala Kantor, 10 Kepala Seksi, 18 *Account Representative*, 64 pelaksana dan 7 orang dari kelompok fungsional pemeriksa. Teknik pengambilan data dari pegawai pajak di KPP Pratama Jakarta Tambora menggunakan metode sensus, sedangkan pengambilan sampel kepada Wajib Pajak sebanyak 100 menggunakan teknik penarikan *convenience*, yaitu pada saat Wajib Pajak melaporkan SPT Masa bulan April di TPT. Cara mendapatkan sampel yang dapat menggambarkan populasi, dalam penentuan sampel penelitian ini digunakan rumus Slovin (dalam Umar, 2004:108) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

Dengan tingkat kelonggaran ketidaktepatan sebesar 10%, maka dengan menggunakan rumus di atas diperoleh sampel sebesar :

$$n = \frac{28.914}{1 + 28.914 \times (0,1)^2}$$
$$= 100.$$

Sejalan juga dengan teori Fraenkel & Wallen (1993) sebagaimana dikutip Sri Rahayu (2005) menyarankan besarnya sampel minimum adalah sebagai berikut:

- Penelitian deskriptif sebanyak 100.
- Penelitian korelasional sebanyak 50.
- Penelitian kausal-perbandingan sebanyak 30/group.
- Penelitian eksperimental sebanyak 30/15.

Karena penelitian ini adalah penelitian deskriptif, maka kuesioner yang akan disebar untuk wajib pajak sebesar 100.

C. 6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data kualitatif yaitu data yang tidak bisa diukur atau dinilai dengan angka secara langsung (Amirin 2000). Data kualitatif ini adalah hasil dari wawancara mendalam yang dilakukan peneliti kepada responden dan informan. Penelitian kualitatif pada dasarnya merupakan suatu proses penyelidikan, yang mirip dengan pekerjaan detektif (Miles, 1992). Dari sebuah penyelidikan akan dihimpun data-data utama dan sekaligus data tambahannya. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata (hasil wawancara) dan tindakan, sedangkan data tertulis, foto, dan statistik adalah data tambahan (Moleong, 2007:157).

Ditinjau dari jenis penelitian yang ada, penelitian ini menggunakan hanya satu jenis data yaitu data primer. Karena terdapat dua sumber data primer, yaitu melalui kuesioner kepada Wajib Pajak dan pegawai Pajak, dan juga wawancara mendalam kepada responden dan informan, maka ada perbedaan perlakuan teknik pengolahan data. Data hasil dari kuesioner dimanfaatkan untuk melihat kecenderungan persepsi dari responden, sehingga dapat digunakan untuk penggalian informasi lebih terperinci yang akan dipertanyakan dalam wawancara mendalam.

Teknik pengolahan data primer hasil kuesioner yang disebar dilakukan melalui tahapan sebagai berikut :

1. Penataan data mentah

Merupakan kegiatan yang dilakukan peneliti untuk mengatur dan mengorganisasikan data mentah yang terkumpul dari lapangan.

2. Editing Data

Dalam proses ini, peneliti melakukan penelitian awal terhadap data untuk menyakinkan agar data tersebut tidak mengandung kesalahan/cacat.

3. Koding Data

Kegiatan membuat kode atau penomoran yang mewakili data-data tertentu. Hal ini mutlak dilakukan dalam pengolahan data komputer. Pengolahan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 14.0. hasil pengolahan berupa angka maupun tabel akan disajikan untuk proses berikutnya.

4. Tabulasi Data

Tabulasi dilakukan melalui dua cara, yaitu pembuatan matriks tabulasi berupa tabel yang terdiri dari kolom dan baris yang akan diisi dengan data yang telah diubah menjadi kode tertentu dan data *entry* proses pemindahan data dari instrumen ke matriks tabulasi.

Kemudian, langkah selanjutnya setelah data diolah, dilakukan analisis data dengan menampilkan Distribusi Frekuensi, dimana menjelaskan susunan data dalam suatu tabel yang telah diklasifikasikan menurut kelas atau kategori tertentu sehingga dapat melihat kecenderungan dominan pilihan responden menurut klasifikasi masing-masing maupun kecenderungan jawaban responden mengenai kode etik dan kualitas pelayanan.

Teknik pengolahan data primer hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah mengidentifikasi hasil penelitian dengan cara menuangkan hasil wawancara ke dalam bentuk naratif, yaitu dalam bentuk transkrip wawancara. Hasil dari penelitian wawancara mendalam dapat disajikan kepada pembaca dan dapat dibandingkan dengan hasil kuesioner dan teori yang sudah ada.

C.7. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai keterbatasan yaitu tidak dapat meneliti secara utuh

penerapan kode etik yang dilakukan oleh seluruh pegawai DJP. Peneliti memilih salah satu KPP Pratama di Jakarta, yaitu KPP Pratama Jakarta Tambora sebagai lokus penelitian. Alasan peneliti memilih KPP Pratama Jakarta Tambora adalah dikarenakan karakteristik Wajib Pajak yang beragam jenis usahanya, baik usaha wajib pajak badan maupun wajib pajak orang pribadi, selain itu KPP Pratama Jakarta Tambora adalah KPP yang merupakan cikal bakal dari KPP di wilayah Jakarta Barat, sehingga wajib pajak yang saat ini terdaftar pernah merasakan beberapa perubahan kebijakan perpajakan di Indonesia.

C.8. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Jakarta Tambora, yang berlokasi di Jalan Kalibesar Barat 14-15, Tambora, Jakarta Barat, dan Kantor Pusat DJP yang berlokasi di Jalan Gatot Subroto Kavling 40-42, Jakarta Selatan.

Waktu penelitian dilakukan mulai bulan Januari 2008, terhitung pada saat proses pembuatan proposal dibuat.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Visi, Misi, Nilai dan Struktur Organisasi

Visi didefinisikan sebagai suatu gambaran menantang tentang keadaan masa depan Direktorat Jenderal Pajak yang sungguh-sungguh diinginkan untuk ditransformasikan menjadi realitas melalui komitmen dan tindakan oleh segenap jajaran Direktorat Jenderal Pajak. Misi merupakan pernyataan fundamental mengenai keberadaan organisasi, mengapa organisasi itu ada, serta metode atau aktivitas utama yang digunakan organisasi tersebut untuk melakukan fungsinya. pernyataan yang menggambarkan tujuan keberadaan (eksistensi), tugas, fungsi, peranan, dan tanggung jawab Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang dan peraturan serta kebijakan pemerintah dengan dijiwai oleh prinsip-prinsip dan nilai-nilai strategis organisasi di dalam berbagai bidang lingkungannya dimana Direktorat Jenderal Pajak beraktivitas dan berinteraksi.

Visi, Misi dan tujuan organisasi Direktorat Jenderal Pajak ditetapkan dengan tujuan untuk mencapai sasaran jangka panjang yaitu :

- a. Memaksimalkan penerimaan negara dari sektor pajak
 - b. Meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan di Indonesia
 - c. Meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak di Indonesia
 - d. Memberikan jaminan kepada masyarakat terhadap integritas dan keadilan aparatur pajak yang tinggi
 - e. Memberikan jaminan rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak kepada masyarakat pembayar pajak
 - f. Menciptakan Sumber Daya Manusia aparatur pajak yang bermotivasi tinggi, kompeten dalam bidangnya dan berpola kerja yang berkesinambungan
 - g. Menjamin wajib pajak untuk memiliki alat dan mekanisme yang luas untuk mengakses informasi yang diperlukan dari Direktorat Jenderal Pajak
- Mengoptimalkan usaha pencegahan penggelapan pajak.

Visi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sesuai dengan Rencana Strategis tahun 2008-2012 telah disesuaikan dengan harapan dari berbagai pihak pemangku kepentingan, yaitu:

menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi. Misi DJP adalah menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

Nilai (*core values*) yang harus menjadi budaya dalam organisasi DJP meliputi :

1. Integritas; yaitu menjalankan tugas dan pekerjaan dengan selalu memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral, yang diterjemahkan dengan bertindak jujur, konsisten, dan menepati janji.
2. Profesionalisme; memiliki kompetensi di bidang profesi dan menjalankan tugas dan pekerjaan sesuai dengan kompetensi, kewenangan, serta norma-norma profesi, etika dan sosial.
3. Inovasi; memiliki pemikiran yang bersifat terobosan dan/atau alternatif pemecahan masalah yang kreatif, dengan memperhatikan aturan dan norma yang berlaku.
4. *Teamwork*; memiliki kemampuan untuk bekerjasama dengan orang/pihak lain, serta membangun *network* untuk menunjang tugas dan pekerjaan.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai alat negara yang mengatur dan menjalankan segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia pada awalnya adalah perpaduan dari beberapa unit organisasi yaitu :

- Jawatan Pajak yang bertugas melaksanakan pemungutan pajak berdasarkan perundang-undangan dan melakukan tugas pemeriksaan kas bendaharawan pemerintah;
- Jawatan Lelang yang bertugas melakukan pelelangan terhadap barang-barang sitaan guna pelunasan piutang pajak Negara;
- Jawatan Akuntan Pajak yang bertugas membantu Jawatan Pajak untuk melaksanakan pemeriksaan pajak terhadap pembukuan Wajib Pajak Badan;
- Jawatan Pajak Hasil Bumi (Direktorat Iuran Pembangunan Daerah pada itjen Moneter) yang bertugas melakukan pungutan pajak hasil bumi dan pajak atas tanah yang pada tahun 1963 diubah menjadi Direktorat Pajak Hasil Bumi dan kemudian pada tahun 1965 berubah lagi menjadi Direktorat Iuran Pembangunan Daerah (IPEDA).

Dengan keputusan Presiden RI No. 12 tahun 1976 tanggal 27 Maret 1976, Direktorat Ipeda diserahkan dari Direktorat Jenderal Moneter kepada Direktorat Jenderal Pajak. Pada tanggal 27 Desember 1985 melalui Undang-undang RI No. 12 tahun 1985 Direktorat IPEDA berganti nama menjadi Direktorat Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Demikian juga unit kantor di daerah yang semula bernama Inspeksi Ipeda diganti menjadi Inspeksi Pajak Bumi dan Bangunan, dan Kantor Dinas Luar Ipeda diganti menjadi Kantor Dinas Luar PBB. Selanjutnya untuk mengkoordinasikan pelaksanaan tugas di daerah yang berhubungan dengan pajak maka dibentuk beberapa kantor Inspektorat Daerah Pajak (ItDa) yaitu di Jakarta dan beberapa daerah seperti di Sumatera, Jawa, Kalimantan, dan Indonesia Timur. Inspektorat Daerah ini bertugas untuk melakukan inspeksi atas kewajiban perpajakan pada masa tersebut. Inspektorat Daerah ini kemudian menjadi Kanwil Ditjen Pajak (Kantor Wilayah) seperti yang ada sekarang ini.

Untuk wilayah Jakarta Barat pada masa tersebut juga dibentuk Kantor Inspektorat Daerah Pajak (ItDa) yang dikenal dengan Kantor Inspektorat Daerah Barat Tiga. Seiring dengan berjalannya waktu Inspektorat Daerah Barat Tiga yang membawahi wilayah kerja di daerah Jakarta Barat diubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Barat Tiga. Selanjutnya terjadi beberapa perubahan yang terjadi pada bulan april 1992 sehingga nama Kantor Pelayanan Pajak Barat Tiga berubah kembali namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Tambora.

Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Pajak selanjutnya juga mengalami beberapa perubahan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sehingga pada akhirnya target penerimaan yang dibebankan kepada Direktorat Jenderal Pajak dapat tercapai. Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor : 94/KMK.01/1994 tentang Organisasi dan Tata Kerja Direktorat Jenderal Pajak pada awalnya terdiri dari Kantor Pusat Ditjen Pajak yang melingkupi 15 Kantor Wilayah, 134 Kantor Pelayanan Pajak, 52 Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak, 111 Kantor Palayanan Pajak Bumi dan Bangunan dan 195 Kantor Penyuluhan Pajak. Perubahan struktur organisasi tersebut ditujukan untuk :

- Tercapainya target penerimaan pajak;
- Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi;
- Tercapainya administrasi perpajakan yang modern;
- Tercapainya kualitas aparat pajak yang handal; dan
- Tercapainya produktivitas aparat pajak yang tinggi.

Sejalan dengan salah satu kebijaksanaan strategis Direktorat Jenderal Pajak yang tertuang dalam Cetak Biru (*Blue Print*) Kebijakan Direktorat Jenderal Pajak tahun 2001 sampai dengan tahun 2010 yang diundangkan dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-178/PJ./2004 tanggal 22 Desember 2004, dimana disebutkan bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan pengawasan, fokus kegiatan dan implementasi pada tahun 2002 adalah dengan mewujudkan konsep Kenalilah Wajib Pajakmu (*Knowing Your Taxpayers*) dengan salah satu fokus kegiatan yang digariskan adalah melalui pembentukan unit organisasi yang secara khusus mengadministrasikan pelaksanaan kewajiban perpajakan dari sejumlah kecil wajib pajak tertentu yang memberikan kontribusi besar dalam menghimpun penerimaan negara dari sektor pajak. Konsep Kenalilah Wajib Pajakmu (*Knowing Your Taxpayers*) juga telah menjadi acuan penunjukkan *Account Representative* (AR), yaitu Pegawai Pajak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk beberapa Wajib Pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya. Di sisi perpajakan dalam rangka mendukung reformasi administrasi perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dan memasyarakatkan *e-Government* berupa penggunaan sistem registrasi WP secara *online* (*e-registration*), sistem pembayaran secara *online* (*e-payment*), dan sistem pelaporan SPT secara elektronik (*e-filing*). Sejalan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi tersebut, modernisasi sumber daya manusia (SDM) juga dilakukan untuk mewujudkan manajemen SDM yang berbasis kinerja (*performance management system*) melalui pengembangan karier dan pemberian insentif yang lebih jelas. Sementara itu, untuk meningkatkan pelayanan kepada WP selain penerapan sistem komputerisasi dan informasi juga dilakukan penyederhanaan sistem dan prosedur yang meliputi penyederhanaan formulir perpajakan, prosedur pelaporan pajak, keberatan, restitusi, dan pengaduan. Khusus untuk pengaduan, dikembangkan pula *complaint center* berskala nasional yang didukung *knowledge base* yang baku yang berfungsi untuk memberikan pelayanan dalam hal konfirmasi, prosedur, peraturan, serta menangani keluhan WP.

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern pertama kali ditandai dengan dibentuknya Kantor Wilayah (Kanwil) Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak Besar Satu dan KPP Wajib Pajak Besar Dua yang mulai beroperasi sejak 9 September 2002. Kanwil dan KPP Wajib Pajak Besar

secara khusus menangani administrasi perpajakan Wajib Pajak besar badan tingkat nasional dengan kriteria peredaran usaha, pembayaran pajak atau jumlah tunggakan pajak yang terbesar.

Keberhasilan pembentukan Kanwil dan KPP modern tersebut akhirnya dilanjutkan ke kantor-kantor lainnya di seluruh Indonesia secara bertahap. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern di lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus dimulai pada tanggal 30 Agustus 2004 dimana diresmikan juga KPP Madya yang mengadministrasikan Wajib Pajak Besar Badan tingkat Kanwil yang pertama kali dibentuk ialah KPP Madya Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jakarta I. Pada akhir bulan Juni 2005 diharapkan KPP Pratama yang mengadministrasikan Wajib Pajak badan lainnya dan Wajib Pajak Orang Pribadi diterapkan di seluruh KPP di Lingkungan Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jakarta I. Pada tahun 2006 dilakukan modernisasi Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak dan pembentukan satu KPP Madya di seluruh Kanwil Direktorat Jenderal Pajak di Jakarta sehingga pada tahun 2009, penerapan sistem administrasi perpajakan modern sampai dengan pembentukan KPP Pratama, direncanakan sudah dapat beroperasi di seluruh Indonesia. Sejak tanggal 31 Desember 2004 modernisasi administrasi perpajakan telah dibentuk dengan beberapa proyek percontohan (*pilot project*), yaitu pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Dua dengan menerapkan kode etik perpajakan, pusat pengaduan, dan pelayanan oleh satu orang *account representative*, serta penerapan administrasi pajak modern yang berbasis pemanfaatan teknologi informasi. Sampai dengan akhir tahun 2006 pelaksanaan modernisasi administrasi perpajakan telah diterapkan pada 67 kantor, yaitu 20 kanwil pajak; 2 kantor pelayanan WP besar (*large taxpayers office/LTO*); 29 kantor pelayanan WP madya (*medium taxpayers office/MTO*) termasuk kanwil DJP Jakarta Khusus yang melayani wajib pajak perusahaan asing, perusahaan *go public*, dan BUMN; serta 15 kantor pelayanan WP pratama (*small taxpayers office/STO*). Sementara itu, sepanjang semester I tahun 2007 modernisasi perpajakan telah dilaksanakan pada 37 kantor KPP pratama.

Sementara itu, penegakkan hukum (*law enforcement*) sebagai alat pengawasan peningkatan kepatuhan WP selalu ditingkatkan, baik mutu maupun pelaksanaannya. Penegakan hukum dilakukan melalui pemeriksaan, penagihan yang diawali dengan penagihan persuasif sampai dengan tindakan penagihan represif, yaitu dengan melakukan penegoran, pemaksaan, pemblokiran, dan penyitaan harta kekayaan

penunggak pajak yang tersimpan pada bank sampai dengan pencegahan dan penyanderaan.

Heru Subyantoro dan Singgih Riphath (2004:218-233) menjelaskan program-program reformasi administrasi perpajakan jangka menengah (3-5 tahun) Direktorat Jenderal Pajak menurut Hadi Poernomo adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan
 1. Meningkatkan Kepatuhan Sukarela
 - a) Program kampanye sadar dan peduli pajak.
 - b) Program pengembangan pelayanan perpajakan.
 2. Memelihara (*Maintaining*) Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Patuh
 - a) Program pengembangan pelayanan prima.
 - b) Program penyederhanaan pemenuhan kewajiban perpajakan.
 3. Menangkal Ketidakpatuhan Perpajakan (*Combating Noncompliance*)
 - a) Program merevisi pengenaan sanksi.
 - b) Program menyikapi berbagai kelompok Wajib Pajak tidak patuh.
 - c) Program meningkatkan efektivitas pemeriksaan.
 - d) Program modernisasi aturan dan metode pemeriksaan dan penagihan.
 - e) Program penyempurnaan ekstensifikasi.
 - f) Program pemanfaatan teknologi terkini dan pengembangan *IT masterplan*.
 - g) Program pengembangan dan pemanfaatan bank data.
- b. Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat terhadap Administrasi Perpajakan
 1. Meningkatkan Citra Direktorat Jenderal Pajak
 - a) Program merevisi UU KUP.
 - b) Program penerapan *Good Corporate Governance*.
 - c) Program perbaikan mekanisme keberatan dan banding.
 - d) Program penyempurnaan prosedur pemeriksaan.
 2. Melanjutkan Pengembangan Administrasi *Large Taxpayer Office* (LTO) atau Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar
 - a) program peningkatan pelayanan, pemeriksaan dan penagihan pada LTO.
 - b) program peningkatan jumlah Wajib Pajak terdaftar pada LTO selain BUMN/BUMD.
 - c) program penerapan sistem administrasi LTO pada Kanwil DJP Jakarta Khusus.
 - d) Program penerapan sistem administrasi LTO pada Kanwil lainnya.

c. Meningkatkan Produktivitas Aparat Perpajakan

- a) Program reorganisasi Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan fungsi dan kelompok Wajib Pajak.
- b) Program peningkatan kemampuan pengawasan dan pembinaan oleh Kantor Pusat/Kanwil Direktorat Jenderal Pajak .
- c) Program penyusunan kebijakan baru untuk manajemen SDM
- d) Program peningkatan mutu sarana dan prasarana kerja.
- e) Program penyusunan rencana kerja operasional.

Dijelaskan oleh Hadi Purnomo bahwa program dan kegiatan dalam kerangka reformasi dan modernisasi perpajakan dilakukan secara komprehensif meliputi aspek perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia. Reformasi perangkat lunak adalah perbaikan struktur organisasi dan kelembagaan, serta penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi mulai dari pengenalan dan penyebaran informasi perpajakan, pemeriksaan dan penagihan, pembayaran, pelayanan, hingga pengawasan agar lebih efektif dan efisien. Keseluruhan operasi berbasis teknologi informasi dan ditunjang kerjasama operasi dengan instansi lain. Revisi Undang-undang perpajakan dan peraturan terkait lainnya, juga penerapan praktik tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*) dilaksanakan dalam konteks penegakan hukum dan keadilan yang memayungi semua lini dan tahapan operasional. Reformasi perangkat keras diupayakan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi perpajakan di seluruh Indonesia. Penyiapan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan profesional merupakan program reformasi aspek sumber daya manusia, antara lain melalui pelaksanaan *fit and proper test* secara ketat, penempatan pegawai sesuai kapasitas dan kapabilitasnya, reorganisasi, kaderisasi, pelatihan dan program pengembangan *self capacity*.

Dalam proses perkembangannya, demi menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi dalam masyarakat maka Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan perubahan demi memberikan pelayanan kepada wajib pajak dan memberikan kemudahan administrasi dalam proses pemungutan pajak sehingga dapat tercipta tingkat kesadaran dan kepatuhan sukarela yang tinggi dari wajib pajak.

Direktorat Jenderal pajak terus menerus melakukan reorganisasi perpajakan dengan melakukan modernisasi organisasi dengan tujuan untuk menciptakan karakteristik sebagai berikut :

- a. Organisasi Direktorat Jenderal Pajak yang berdasarkan fungsi;

- b. Pelayanan satu atap dengan menggabungkan beberapa fungsi pelayanan kedalam satu fungsi yaitu penggabungan KPP, KPPBB dan Karikpa ke dalam satu Kantor Pelayanan Pajak;
- c. Mengandalkan system komunikasi modern yaitu dengan sistem teknologi informasi;
- d. Bekerja berdasarkan kode etik pegawai;
- e. Peningkatan remunerasi;
- f. Peningkatan kemampuan dan kapasitas aparatur pajak;
- g. Peningkatan sarana dan prasarana kantor;
- h. Adanya Direktorat Kepatuhan Internal
- i. Adanya *Account Representative*.

Modernisasi struktur Direktorat Jenderal Pajak tidak berhenti begitu saja tetapi senantiasa mengalami perubahan mendasar. Pada awal modernisasi organisasi di Direktorat Jenderal Pajak dibentuklah KPP Wajib Pajak Besar (*Large Taxpayer Office*) yang merupakan wujud dari komitmen pemerintah untuk memberikan peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak yang mempunyai pembayaran besar sehingga diharapkan akan dapat terus berkembang dan lebih meningkatkan penerimaan Negara dari sektor pajak. Perkembangan selanjutnya dari proses tersebut adalah dengan dibentuknya KPP Madya (*Medium Taxpayer Office*) di setiap kantor wilayah di seluruh Indonesia untuk lebih memberikan pelayanan yang maksimal dan pelayanan satu atap kepada wajib pajak di setiap kantor wilayah tersebut. Kemudian secara bertahap telah dibentuk KPP Pratama (*Short Taxpayer Office*) untuk menggantikan kantor pelayanan pajak di setiap wilayah yang tujuannya sekali lagi untuk memberikan pelayanan satu atap dan pelayanan yang modern serta bebas KKN yang mengandalkan system administrasi yang modern.

Dengan berdasarkan peraturan dan ketentuan yang mengatur prosedur pelayanan dan pengawasan yang ada dan berdasarkan kebiasaan yang terbentuk serta dengan motto "*Committed to best service and high standard*," peningkatan pelayanan Kanwil dan KPP Wajib Pajak besar sebagai proyek percontohan Kanwil dan KPP modern terlihat dengan terusnya dikembangkan administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan berikut:

- 1) Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) TPT merupakan tempat untuk melayani Wajib Pajak dalam hal pengurusan kewajiban perpajakan yang meliputi penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT), surat permohonan dan surat lainnya. Di TPT juga tersedia brosur-brosur dan *help desk* untuk membantu memberikan solusi atas pertanyaan

dari Wajib Pajak yang memerlukan informasi mengenai teknis perpajakan. Untuk menjamin keakuratan jawaban yang diberikan, petugas *help desk* dilengkapi dengan *knowledge base* yang mampu menyediakan informasi perpajakan terkini dan komprehensif. Pada TPT KPP Wajib Pajak Besar Satu dilengkapi nomor antrian elektronik (*electronic queue number*).

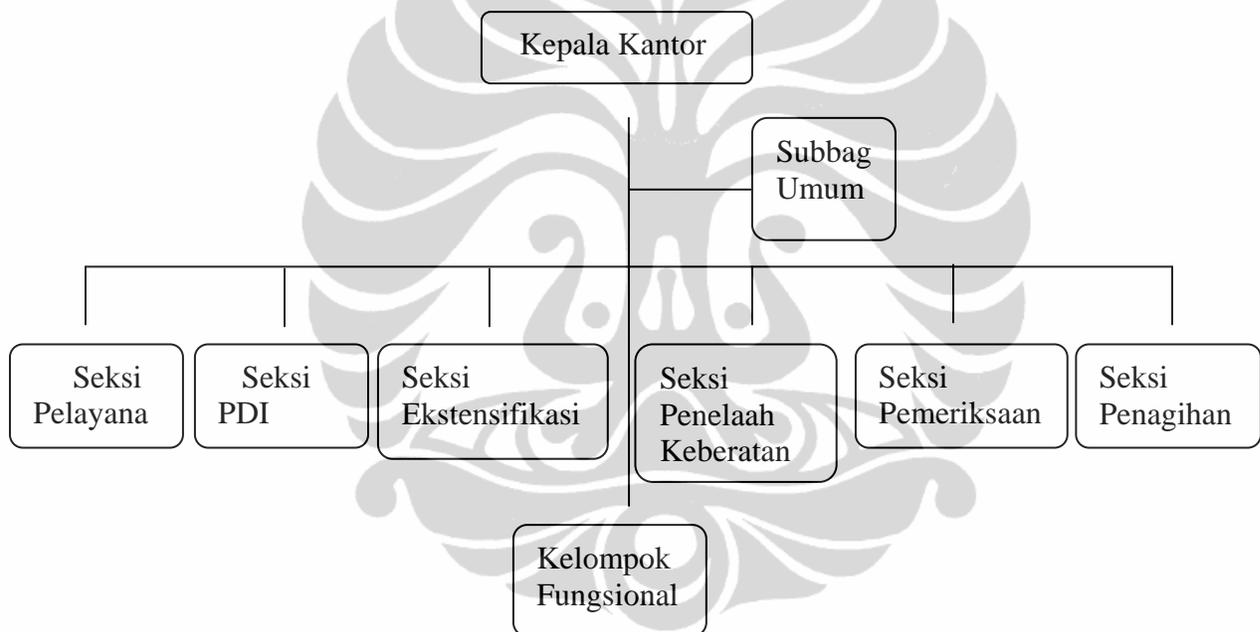
2) Penunjukkan *Account Representative* (AR)

Account Representative (AR) bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk beberapa Wajib Pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya, yaitu bertanggungjawab untuk menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan professional, serta memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang disampaikan, sekaligus mengawasi kepatuhan wajib pajak yang menjadi tugasnya. Beberapa informasi yang diberikan oleh *Account Representative* kepada Wajib Pajak adalah, (i) rekening Wajib Pajak (*Taxpayers' Account*) untuk semua jenis pajak, (ii) kemajuan proses pemeriksaan dan restitusi, (iii) interpretasi dan penegasan atas suatu peraturan, (iv) perubahan data identitas Wajib Pajak, (v) tindakan pemeriksaan dan penagihan pajak. (vi), kemajuan proses keberatan dan banding. Dan (vii), perubahan peraturan perpajakan berkaitan dengan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Pelaksanaan tugas-tugas tersebut didukung oleh buku Pedoman Pelaksanaan Tugas *Account Representative* yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 2003 Pemerintah sebagai penentu kebijakan selanjutnya juga menerbitkan beberapa peraturan yang menata organisasi Direktorat Jenderal Pajak, terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 132/PMK.01/2006 yang menetapkan pada akhir reorganisasi di Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 2008 nanti akan memiliki 30 Kantor Wilayah, 2 Kantor Pelayanan Wajib Pajak Besar, 28 Kantor Pelayanan Pajak Madya, 295 Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan 189 Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

Reorganisasi Direktorat Jenderal Pajak berfokus pada masa depan, dan perhatian utamanya adalah daya adaptasi organisasi terhadap perubahan di lingkungannya. Semakin sering perubahan terjadi disekitar organisasi, semakin sering pula proses peninjauan ulang terhadap porganisasi harus dilakukan. Tidak ada jangka waktu yang pasti yang harus tercakup dalam reorganisasi. Banyak organisasi merancang rencana

strategis dalam jangka waktu 3 – 5 tahun. Hal ini tergantung dengan kondisi eksternal organisasi, jika lingkungan eksternal organisasi berubah sangat cepat, maka jangka waktu reorganisasi menjadi lebih pendek guna mengantisipasi perubahan lingkungan tersebut. Dalam menghadapi perubahan tersebut, Direktorat Jenderal Pajak melakukan perubahan struktur organisasi di tingkat dasar yaitu di wilayah operasional yang bersinggungan langsung dengan wajib pajak. Struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut :

Gambar 3.1
Struktur Organisasi KPP



Sumber : portal DJP

Adapun tugas pokok tiap seksi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama adalah sebagai berikut :

1. Seksi Pelayanan :

- melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan,
- pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan,
- penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya,
- penyuluhan perpajakan,

- pelaksanaan registrasi wajib pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.
2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) :
- melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data (termasuk penerimaan kantor),
 - pengamatan potensi perpajakan,
 - penyajian informasi perpajakan,
 - perekaman dokumen perpajakan (termasuk *entry* data Surat Pemberitahuan - SPT Masa & Tahunan, dll)
 - pelayanan dukungan teknis komputer (*software & hardware*),
 - pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing,
 - penyiapan laporan kinerja,
 - Pengadministrasian penerimaan *all taxes* (termasuk kegiatan koordinasi dengan instansi terkait).
3. Seksi Ekstensifikasi :
- Melakukan pengamatan potensi pajak dari WP baru,
 - Pendataan dan penilaian,
 - *Canvassing* (penyisiran)
 - Melaksanakan penyandingan Nomor Objek Pajak (NOP) dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
 - Menyelesaikan permohonan data baru, pembetulan, penggabungan orang pribadi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB);
 - Melaksanakan validasi Surat Setoran Bea (SSB) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB);
 - Menindaklanjuti SSB yg tidak ber-NPWP dan SSB yg kurang bayar;
 - Merintis kerjasama dengan instansi lain dalam rangka pertukaran / pencarian informasi guna ekstensifikasi, dan pembentukan bank data dan pencarian data potensi perpajakan;
 - Membuat monografi perpajakan;
 - Melakukan analisis dan melaksanakan pemberian NPWP kepada WP yang belum terdaftar berdasarkan hasil penyandingan NOP dan NPWP dgn mempertimbangkan data info rinci.

4. Seksi Penagihan :

- Melakukan urusan penatausahaan piutang pajak,
- penundaan dan angsuran tunggakan pajak,
- penagihan aktif,
- usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

5. Seksi Penelaah Keberatan / Pengawasan dan konsultasi (Waskon) :

- melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak,
- memberikan bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan,
- menyusun profil Wajib Pajak,
- menganalisis kinerja Wajib Pajak,
- melakukan rekonsiliasi data WP dalam rangka melakukan intensifikasi,
- serta melakukan evaluasi hasil banding melakukan analisis potensi fiskal setiap WP

6. Sub Bagian Umum :

- Melaksanakan urusan di bidang kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga.

B. Gambaran Umum KPP Pratama Jakarta Tambora

Sejarah terbentuknya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tambora sendiri pada mulanya merupakan perpaduan dari beberapa unit organisasi yaitu : Kantor Jawatan Pajak, Kantor Jawatan Lelang, Kantor Jawatan Akuntan Pajak dan Kantor Pajak Hasil Bumi. Setelah mengalami beberapa kali perubahan dan reorganisasi untuk mengkoordinasikan pelaksanaan tugas di daerah, dibentuk beberapa kantor Inspektorat Daerah Pajak (ItDa) yaitu di Jakarta dan beberapa daerah seperti di Sumatera, Jawa, Kalimantan, dan Indonesia Timur. Inspektorat Daerah ini kemudian menjadi Kanwil Ditjen Pajak (Kantor Wilayah) seperti yang ada sekarang ini. Inspektorat Daerah Barat Tiga yang membawahi wilayah kerja di daerah Jakarta Barat diubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Barat Tiga dan pada bulan April 1992 berubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Tambora.

Seiring dengan adanya modernisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, berdasarkan KEP Menkeu No : KEP-162/PJ.01/UP.53/2007 tanggal 11 Juni 2007 Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Tambora dilebur dengan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Barat Dua serta beberapa unsur dari Karikpa Jakarta Tujuh menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tambora yang sekarang dipimpin oleh Bapak Dasrul D., S.H. selaku Kepala Kantor dan menempati sebuah gedung di Jalan Kalibesar Barat 14-15, Tambora, Jakarta Barat sampai saat ini.

Tabel 3.1
Jumlah Wajib Pajak Berdasarkan Wilayah

Nama Kelurahan :	Jumlah WP Badan	Jumlah WP OP	Total
Angke	324	2617	2941
Duri Utara	175	1966	2141
Jembatan Lima	236	2235	2471
Pekojan	859	2980	3839
Krendang	172	2259	2431
Duri Selatan	240	1615	1855
Tambora	375	1776	2151
Jembatan Besi	1171	1745	2916
Tanah Sereal	513	1843	2356
Roa Malaka	2354	2367	4721
Kalianyar	124	968	1092
Total Wajib Pajak			28914

Sumber : sistem informasi perpajakan KPP Pratama Jakarta Tambora

Tabel 3.2
Jumlah Wajib Pajak berdasarkan Klasifikasi Lapangan Usaha (KLU)

NAMA SEKTOR	JUMLAH WP
Kegiatan yang belum jelas batasannya	285
Pertanian dan perburuan	37
Kehutanan	17
Perikanan	30
Pertambangan batubara, penggalian gambut, gasifikasi	8
Pertambangan dan jasa pertambangan minyak dan gas	2
Pertambangan bijih logam	2
Penggalian batu-batuan, tanah liat dan pasir, serta pertambangan	2
Industri makanan dan minuman	160
Industri tekstil	149
Industri pakaian jadi	790
Industri kulit, barang dari kulit, dan alas kaki	107
Industri kayu, barang-barang dari kayu (tidak termasuk furnitur),	77

Industri kertas, barang dari kertas, dan sejenisnya	27
Industri penerbitan, percetakan, reproduksi media rekaman	216
Industri batubara, pengilangan minyak bumi dan pengolahan gas bumi	2
Industri kimia dan barang-barang dari bahan kimia	82
Industri karet, barang dari karet, dan barang dari plastik	118
Industri barang galian bukan logam	24
Industri logam dasar	23
Industri barang dari logam, kecuali mesin dan peralatannya	81
Industri mesin dan perlengkapannya	8
Industri mesin dan peralatan kantor, akuntansi	1
Industri mesin listrik lainnya dan perlengkapannya	7
Industri radio, televisi, dan peralatan komunikasi	1
Industri peralatan kedokteran, alat-alat ukur, peralatan navigasi	1
Industri kendaraan bermotor	2
Industri alat angkutan, selain kendaraan bermotor roda empat	2
Industri furnitur dan industri pengolahan lainnya	173
Daur ulang	1
Listrik, gas, uap, dan air panas	2
Pengadaan dan penyaluran air bersih	5
Konstruksi	279
Penjualan, pemeliharaan, dan reparasi mobil dan sepeda motor	365
Perdagangan besar dalam negeri, kecuali perdagangan mobil	3795
Perdagangan eceran, kecuali mobil dan sepeda motor	6980
Perdagangan ekspor, kecuali perdagangan mobil dan sepeda motor	272
Perdagangan impor, kecuali perdagangan mobil dan sepeda motor	204
Penyediaan akomodasi dan penyediaan makan minum	265
Angkutan darat dan angkutan dengan saluran pipa	150
Angkutan air	97
Angkutan udara	4
Jasa penunjang dan pelengkap kegiatan angkutan, dan jasa	366
Pos dan telekomunikasi	4110
Perantara keuangan kecuali asuransi dan dana pensiun	60
Asuransi dan dana pensiun	16
Jasa penunjang perantara keuangan	33
Real estat	76
Jasa persewaan mesin dan peralatannya (tanpa operator),	44
Jasa komputer dan kegiatan yang terkait	175
Penelitian dan pengembangan (swasta)	2
Jasa perusahaan lainnya	851
Administrasi pemerintahan, pertahanan, dan jaminan sosial wajib	7
Jasa pendidikan	152
Jasa kesehatan dan kegiatan sosial	211
Jasa kebersihan	12

Kegiatan organisasi yang tidak diklasifikasikan di tempat lain	33
Jasa kreasi, kebudayaan, dan olah raga	70
Jasa kegiatan lainnya	2593
Jasa perorangan	5248
Badan internasional dan badan ekstra internasional lainnya	0
Belum ada KLU	2
Jumlah Wajib Pajak :	28.914

Sumber : sistem informasi perpajakan KPP Pratama Jakarta Tambora

Berdasarkan wilayah yang ada di kecamatan Tambora maka Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tambora membagi kembali wilayah tersebut menjadi wilayah kerja 4 (empat) Seksi Pengawasan dan Konsultasi (PK), sebagai berikut :

1. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I meliputi Kelurahan Angke, Kelurahan Duri Utara dan Kelurahan Jembatan Lima;
2. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II meliputi Kelurahan Pekojan, Kelurahan Krendang dan Kelurahan Duri Selatan;
3. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III meliputi Kelurahan Tambora, Kelurahan Jembatan Besi dan Kelurahan Tanah Sereal;
4. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV meliputi Kelurahan Roa Malaka dan Kelurahan Kalianyar.

Tabel 3.3
Jumlah Pegawai dan Divisi Kerja

No	Keterangan	Jumlah Pegawai
1	Kepala Kantor	1
2	Sub Bagian Umum	9
3	Seksi Pengolahan Data dan Informasi	12
4	Seksi Penagihan	8
5	Seksi Ekstensifikasi	13
6	Seksi Pengawasan dan Konsultasi I	6
7	Seksi Pengawasan dan Konsultasi II	6
8	Seksi Pengawasan dan Konsultasi III	7
9	Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV	7
10	Seksi Pemeriksaan	3
11	Seksi Pelayanan	21
11	Kelompok Pejabat Fungsional	7
	Total Pegawai	100

Sumber : Kepegawaian KPP Pratama Jakarta Tambora

Tabel 3.4
Karakteristik Pegawai berdasarkan Gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	82	82.0	82.0	82.0
	perempuan	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : bagian kepegawaian dengan olahan data SPSS versi 14.0

Karakteristik pegawai mayoritas Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Tambora ada bermacam-macam diantaranya adalah berdasarkan gender/jenis kelamin, pegawai berjenis kelamin Laki-laki 82% , Kelompok usia 31-40 tahun sebanyak 44%, tingkat pendidikan formal terakhir Sarjana (S1/DIV) sebesar 32%. Secara kedinasan jabatan, mayoritas pegawai adalah pelaksana 64%, memiliki golongan kerja III/b sebesar 23%.

C. Gambaran Umum Kode Etik Pegawai DJP

Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merupakan standar integritas yang diharapkan dari seorang pegawai DJP dalam melayani masyarakat wajib pajak dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya. Kode Etik juga merupakan kerangka kerja bagi standar perilaku yang diharapkan dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari.

Prinsip dasar yang digunakan dalam penyusunan Kode Etik adalah sebagai berikut :

1. tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang Kode Etik PNS;
2. disusun dalam bahasa yang mudah dipahami dan diingat; dan
3. dijabarkan sesuai dengan kondisi dan karakteristik masing-masing unit Eselon I.

Kode Etik sekurang-kurangnya memuat :

1. tujuan dari pembuatannya;
2. kewajiban dan larangan; dan
3. sanksi.

Sedangkan tujuannya, meliputi :

1. meningkatkan disiplin PNS;

2. menjamin terpeliharanya tata tertib;
3. menjamin kelancaran pelaksanaan tugas kondusif;
4. menciptakan dan memelihara kondisi kerja profesional; dan
5. meningkatkan citra dan kinerja PNS.

Kewajiban sekurang-kurangnya memuat :

1. kepatuhan terhadap aturan tata laksana tugas unit Eselon I;
2. kepatuhan terhadap tata tertib jam masuk, istirahat, pilang kantor dan pemanfaatan jam kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
3. hubungan antar PNS baik vertikal maupun horizontal;
4. hubungan PNS dengan pihak-pihak yang mempunyai kepentingan secara kedinasan;
5. kesopanan dalam berpenampilan dan bertutur kata.

Larangan sekurang-kurangnya memuat :

1. larangan bersikap diskriminatif dalam melaksanakan tugas;
2. larangan menjadi anggota atau simpatisan aktif partai politik;
3. larangan menyalahgunakan wewenang;
4. larangan menerima segala pemberian yang berkaitan dengan jabatan dan wewenangnya;
5. larangan membocorkan informasi yang bersifat rahasia;
6. larangan melakukan perbuatan tidak terpuji yang bertentangan dengan norma kesusilaan; dan
7. larangan melakukan tindakan yang dapat mencemarkan nama baik Departemen Keuangan.

Setiap PNS wajib mematuhi dan berpedoman pada Kode Etik, dan bagi yang melakukan pelanggaran Kode Etik dijatuhi sanksi. Sanksi yang dijatuhkan berupa sanksi moral, dan/atau hukuman disiplin atau tindakan administratif lainnya atas rekomendasi Majelis Kode Etik. Upaya membangun Pegawai Negeri Sipil yang kuat, kompak dan bersatu padu, memiliki kepekaan, tanggap dan memiliki kesetiakawanan yang tinggi, berdisiplin, serta sadar akan tanggung jawabnya sebagai unsur aparatur negara dan abdi masyarakat, diwujudkan melalui pembinaan korps Pegawai Negeri Sipil dan perangkat lainnya yaitu kode etik.

Untuk menanamkan jiwa korps dan mengamalkan etika bagi Pegawai Negeri Sipil diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik PNS.

Kode etik yang memuat kewajiban PNS terhadap negara dan Pemerintah, terhadap organisasi, terhadap masyarakat, terhadap diri sendiri, dan terhadap sesama PNS, serta penegakan kode etik. Dalam pelaksanaan tugas kedinasan dan kehidupan sehari-hari setiap PNS wajib bersikap dan berpedoman pada :

- Etika dalam bernegara
- Etika dalam beorganisasi
- Etika dalam bermasyarakat
- Etika terhadap diri sendiri
- Etika terhadap sesama PNS

Setiap PNS yang melakukan pelanggaran Kode Etik selain dikenakan sanksi moral, dapat dikenakan tindakan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan, atas rekomendasi Majelis Kode Etik. Sanksi moral dibuat secara tertulis dan dinyatakan oleh Pejabat Pembina Kepegawaian. Selain sanksi moral, PNS tersebut juga dapat dikenakan tindakan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan, atas rekomendasi Majelis Kode Etik.

Majelis Kode Etik dibentuk untuk menegakkan kode etik. Pembentukan Majelis Kode Etik ditetapkan oleh Pejabat Pembina Kepegawaian yang bersangkutan. Keputusan Majelis Kode Etik bersifat final, yang diambil setelah memeriksa PNS yang disangka telah melakukan pelanggaran kode etik.

Dasar Hukum dari Kode Etik adalah :

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999;
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007;
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme);
4. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1979 tentang Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil;
1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 29/PMK.01/2007 Tahun 2007 tentang Pedoman Peningkatan Disiplin Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Departemen Keuangan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 71/PMK.01/2007;

Pelanggaran Kode Etik adalah segala bentuk ucapan, tulisan, atau perbuatan Pegawai yang melanggar ketentuan kewajiban pegawai dan larangan pegawai.

Terhadap pelanggaran Kode Etik, dikenakan sanksi moral dan atau hukuman disiplin. Pengenaan sanksi moral disampaikan secara terbuka atau tertutup.

Majelis Kehormatan Kode Etik adalah Pejabat di lingkungan Departemen Keuangan yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan, Pejabat Eselon I atau Pejabat Eselon II yang bertugas memeriksa pelanggaran Kode Etik.

Pembentukan Majelis Kode Etik diatur sebagai berikut :

1. Menteri Keuangan menetapkan pembentukan Majelis di tingkat Departemen Keuangan untuk memeriksa para Pegawai yang memegang jabatan struktural Eselon I dan Eselon II atau yang setingkat di lingkungan Departemen Keuangan;
2. Pimpinan unit Eselon I menetapkan pembentukan Majelis untuk memeriksa para Pegawai yang memegang jabatan Eselon III, Eselon IV, Eselon V atau yang setingkat dan pelaksanaan di lingkungannya masing-masing;
3. Pimpinan unit Eselon I dapat mendelegasikan wewenangnya untuk membentuk Majelis di lingkungannya masing-masing kepada serendah-rendahnya Pejabat Eselon II.
4. Majelis dibentuk setiap terjadi pelanggaran Kode Etik;
5. Keanggotaan Majelis terdiri dari :
 - a. 1 (satu) orang Ketua merangkap Anggota;
 - b. 1 (satu) orang Sekretaris merangkap Anggota; dan
 - c. Sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang Anggota.

6. Anggota Majelis berjumlah ganjil;
7. Jabatan dan pangkat Anggota Majelis tidak boleh lebih rendah dari jabatan dan pangkat Pegawai yang diperiksa

Hal-hal yang berkaitan dengan pelanggaran Kode Etik, diatur sebagai berikut :

Dugaan terjadinya pelanggaran Kode Etik diperoleh dari :

- a. Pengaduan tertulis;
- b. Temuan Atasan.
 1. Setiap orang yang mengetahui adanya dugaan pelanggaran Kode Etik dapat menyampaikan pengaduan kepada Atasan Pegawai yang melakukan pelanggaran;
 2. Penyampaian pengaduan dilakukan secara tertulis dengan menyebutkan pelanggaran yang dilakukan, bukti-bukti dan identitas Pelapor;
 3. Atasan Pegawai yang mengetahui adanya dugaan pelanggaran Kode Etik wajib meneliti pelanggaran tersebut;
 4. Setiap Atasan yang menerima pengaduan dan mengetahui adanya dugaan pelanggaran, wajib meneliti pengaduan tersebut dan menjaga kerahasiaan identitas Pelapor;
 5. Dalam melakukan penelitian atas pelanggaran Kode Etik, atasan Pegawai yang melakukan pelanggaran secara hirarki wajib meneruskan kepada Pejabat yang berwenang membentuk Majelis;
 6. Atasan langsung yang mengetahui atau mendapat laporan adanya pelanggaran Kode Etik yang dilakukan oleh bawahannya, kemudian tidak menindaklanjuti, maka ia dianggap melakukan pelanggaran Kode Etik dan dikenakan sanksi moral.

Tugas Majelis Kode Etik meliputi :

1. Majelis melakukan pemanggilan secara tertulis kepada Pegawai yang diduga melakukan pelanggaran Kode Etik;
2. Apabila Pegawai dimaksud tidak memenuhi panggilan, dilakukan pemanggilan kedua dengan jangka waktu 5 (lima) hari kerja;
3. Dalam hal pegawai tidak bersedia memenuhi panggilan kedua dari Majelis tanpa alasan yang sah, dianggap melanggar Kode Etik, sehingga Majelis merekomendasikan agar Pegawai yang bersangkutan dikenakan sanksi moral;
4. Majelis mengambil keputusan setelah memeriksa dan memberi kesempatan membela diri kepada Pegawai yang diduga melanggar Kode Etik;

5. Pemeriksaan oleh Majelis dilakukan secara tertutup;
6. Keputusan Majelis diambil secara musyawarah mufakat;
7. Dalam hal musyawarah mufakat tidak tercapai, keputusan diambil dengan suara terbanyak;
8. Dalam hal suara terbanyak tidak tercapai, Ketua Majelis wajib mengambil keputusan;
9. Keputusan Majelis untuk pelanggaran Kode Etik bersifat final.

Kewajiban Majelis Kode Etik meliputi :

1. Majelis wajib menyampaikan keputusan Majelis kepada Pejabat berwenang memberikan sanksi moral dengan menggunakan formulir Laporan Hasil Pemeriksaan Majelis;
2. Dalam hal keputusan Majelis menyangkut sanksi pelanggaran disiplin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) huruf a dan huruf b Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980, Majelis menyampaikan Laporan Hasil Pemeriksaan kepada Atasan langsung Pegawai untuk diteruskan secara hirarki kepada Pejabat yang berwenang menjatuhkan hukuman disiplin guna pemeriksaan lebih lanjut;
3. Dalam hal keputusan Majelis menyangkut sanksi pelanggaran disiplin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (4) huruf c dan huruf d Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980, Majelis menyampaikan Laporan Hasil Pemeriksaan kepada Atasan langsung Pegawai untuk diteruskan secara hirarki kepada Inspektur Jenderal Departemen Keuangan guna pemeriksaan lebih lanjut;
4. Keputusan Majelis sudah harus disampaikan kepada Pejabat terkait, selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal keputusan Majelis;
5. Apabila berdasarkan pemeriksaan Majelis, Pegawai yang diduga melakukan pelanggaran Kode Etik terbukti tidak bersalah, Majelis menyampaikan surat pemberitahuan kepada Atasan langsung Pegawai yang bersangkutan selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal keputusan Majelis.

Kewajiban Pejabat yang berwenang memberikan sanksi moral wajib memberikan sanksi moral dengan menggunakan formulir sebagaimana ditetapkan dalam Lampiran IV Peraturan Menteri Keuangan Nomor 72/PMK.01/2007 (Sanksi Moral), selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya Keputusan Majelis.

Berikut ini adalah statistik rekomendasi penjatuhan sanksi yang dikeluarkan oleh Direktorat KITSDA dari tahun 2005 s.d Mei 2008 :

Tabel 3.5
Tabel Statistik Rekomendasi Penjatuhan Sanksi

JENIS HUKUMAN	2005	2006	2007	s.d Mei 2008
Ringan:				
Tegoran Lisan	3	5	1	7
Tegoran Tertulis	1	6	5	10
Pernyataan Tidak Puas Secara Tertulis	1	10	1	6
Sedang:				
Penundaan Kenaikan Gaji Berkala Untuk Paling Lama Satu Tahun	2	2	1	3
Penurunan Gaji Sebesar Satu Kali Kenaikan Gaji Berkala Untuk Selama Satu Tahun	0	5	4	5
Penundaan Kenaikan Pangkat Untuk Paling Lama 1 (Satu) Tahun	1	3	1	1
Berat :				
Penurunan Pangkat Pada Pangkat Yang Setingkat Lebih Rendah Untuk Paling Lama 1 (Satu) Tahun dan dimutasi	3	1	0	7
Pembebasan Dari Jabatan	2	2	0	10
Pemberhentian Dengan Hormat sebagai CPNS	0	0	0	6
Pemberhentian Tidak Dengan Hormat sebagai CPNS	0	8	0	3

Sumber : Direktorat KITSDA