

## Hubungan Etika Birokrat dengan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Palembang

Holipah<sup>1)</sup> ; Andela Anggleni<sup>2)</sup>

<sup>1)2)</sup>State Administration Science Study Program

<sup>1)2)</sup>STIA Satya Negara Palembang

Email: <sup>1)</sup> [holipah\\_cantik2023@gmail.com](mailto:holipah_cantik2023@gmail.com); <sup>2)</sup> [vivin\\_khanza@yahoo.com](mailto:vivin_khanza@yahoo.com)

### ARTICLE HISTORY

Received [07 Desember 2023]

Revised [22 Desember 2023]

Accepted [29 Januari 2024]

### KEYWORDS

Etika, Birokrat, pelayanan pajak, kendaraan bermotor

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, Pelayanan publik merupakan suatu upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Model penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi yang dilakukan secara sistematis berdasarkan tujuan penelitian. Sampel pada penelitian ini adalah 10% dari total populasi yaitu 137 dari 1.370 orang dari jumlah masyarakat/penggunajasa yang membayar pajak di kantor Samsat Palembang dengan menggunakan metode insidental. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika birokrat mempunyai hubungan dengan pelayanan Pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Palembang. Dibuktikan dari besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,587. Yang kemudian dijabarkan melalui persamaan  $Kd = rxy^2 \times 100\%$ , sehingga didapatkan nilai koefisien determinasi sebesar 34,5%. Yang mengandung arti, adanya nilai sebesar 34,5% yang memiliki keeratan hubungan yang rendah, perubahan pada variabel Pelayanan yang dijelaskan melalui hubungan etika birokrat.

### ABSTRACT

Law Number 25 of 2009 concerning Public Services is defined as an activity or series of activities in an effort to meet service needs in accordance with laws and regulations for every citizen for goods and services, as well as administrative services provided by public service providers. a government effort to meet the needs of society. The purpose of this study was to determine the relationship between bureaucrat ethics and motor vehicle tax services at the Palembang Samsat Office. The research model used is quantitative research with data collection methods using questionnaires and documentation which is carried out systematically based on the research objectives. The sample in this study was 10% of the total population, namely 137 of the 1,370 people/users who pay taxes at the Aceh Besar Samsat office using the incidental method. The results showed that Bureaucratic ethics have a relationship with motor vehicle tax services at the Palembang Samsat office. Evidenced by the large value of the correlation/relationship (R) which is equal to 0.587. Which is then translated through the equation  $Kd = rxy^2 \times 100\%$ , so that a coefficient of determination of 34.5% is obtained. Which means, there is a value of 34.5% which has a low closeness relationship, changes in the service variable which are explained through the relationship between bureaucrat ethics

## PENDAHULUAN

Instansi pemerintah saat ini harus mematuhi persyaratan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Memenuhi persyaratan ini adalah tantangan untuk mendapatkan pemerintah, terutama pemerintah daerah tunjukkan birokrat profesional, terapkan etos kerja tinggi, memiliki keunggulan kompetitif dan kemampuan untuk bertahan dalam memenuhi tugas dan tanggung jawab etis mereka.

Kelancaran penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional sangat penting dipengaruhi oleh perfeksionisme para birokrat. Birokrat adalah bagian dari mesin sipil Negara (ASN), yang mengemban misi memberikan pelayanan yang terbaik, adil dan berkeadilan untuk masyarakat. Menjamin tercapainya tujuan pembangunan nasional birokrat yang mengikuti etika, memiliki sikap yang baik, netral, mampu mendukung persatuan dan kesatuan bangsa, secara profesional dan bertanggung jawab dalam menunaikan tugasnya serta dengan penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, UUD 1945, Negara dan Pemerintahan Republik Indonesia.

Penerapan suatu etika birokrasi dalam proses kepegawaian pada instansi pemerintah sebagai aparatur publik harus dilaksanakan dengan baik karena memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat menunjukkan bagaimana etika para birokrat menggunakan kekuasaannya dalam pemaksaan tanggung jawab, mereka juga memiliki sikap dan tanggung jawab terhadap tuntutan dan aspirasi kepentingan masyarakat yang dilayaninya. Layanan dapat meyakinkan hasil pekerjaan bagi penyedia jasa (pengguna jasa). Etika pelayanan publik diperlukan sebagai bentuk tanggung jawab Birokrat sesuai dengan kepentingan masyarakat.

Fenomena yang tidak ditemukan di semua fasilitas sipil pemerintah (ASN) untuk memahami etika pelayanan publik, sehingga kompleksitas permasalahan yang dihadapi dalam praktek memberikan pelayanan publik. Maka diperlukan upaya Menerapkan etika pelayanan publik dan meningkatkan jangkauan dan donasi pemahaman menyeluruh dan menyentuh semua masalah yang Anda hadapi Birokrat bertugas.

## LANDASAN TEORI

UU No. 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut Kegiatan atau aktivitas yang ditujukan untuk memuaskan kebutuhan pelayanan sesuai dengan hukum dan peraturan dari setiap warga negara terkemuka Barang dan jasa dan jasa administrasi penyedia layanan publik. Pelayanan publik adalah bisnis pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Masalah ini memerlukan penyelidikan mendalam karena praktik yang berbedayang tidak sesuai dengan peraturan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik, seperti ketidakpastian biaya, etika dan waktu tindakan, tidak jelas bagi publik. Pengguna Layanan. Tindakan dan perilaku penyedia layanan kurang pengaruh santun, tidak ramah dan diskriminatif terhadap instansi pemerintah menjadi sorotan sebagai PNS, apalagi setelah datangnya iklim yang lebih kondusif demokrasi dalam pemerintahan. Orang-orang mulai mempertanyakan nilai-nilai etis apa yang mereka terima dari layanan yang disediakan oleh lembaga pemerintah Upaya menciptakan etika sebagai nilai inti pelayanan publik, memakan waktu lama dan dipatuhi oleh kemauan para birokrat mengubah sikap dan arah perilakunya ke arah yang membuatnya lebih relevan Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sistem Administrasi Tunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan kombinasi berbagai instansi terkait dalam koordinasi pendapatan daerah Industri transportasi, terutama alat transportasi dan dokumen pendaftaran. Pihak berwenang yang terlibat dalam pengelolaan kantor SAMSAT adalah Badan Pajak Daerah Pengelolaan Keuangan dan Kekayaan (DPPKAD), Kepolisian, dan layanan kerajaan. Layanan pendapatan daerah untuk pengelolaan keuangan dan kekayaan adalah instansi pemerintah yang bertanggung jawab untuk mengelola dokumen perangkat dan SIM, yang merupakan aset dan pendapatan teritorial.

Berdasarkan temuan awal oleh penyelidik lembaga SAMSAT Palembang, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang terjadi di kantor SAMSAT terkait pengaduan masyarakat terkait rekrutmen penyedia layanan yang masih kurang memperhatikan kebutuhan masyarakat, Informasi yang diberikan kepada masyarakat belum akurat, masih di luar sana Perangkat kurang responsif akibat sibuk *service desk*, *service* Administrasi pajak jalan tahunan tidak diperlukan segera/belum aturan pajak kendaraan bermotor masih berlaku untuk waktu yang lama Sepeda motor melalui perantara/calo dan kurang disiplin pada jam kerja.

Berdasarkan permasalahan di atas, terdapat beberapa permasalahan dikenali oleh: 1) Tenaga kerja penyedia jasa yang terus kurang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat 2) Informasi yang diberikan kepada masyarakat tidak benar 3) Masih ada petugas yang kurang tanggap karena terburu-buru di loket melayani 4) Pajak tahunan atas kendaraan bermotor seharusnya dapat dilakukan dengan cepat, namun kenyataannya masih membutuhkan waktu yang lama 5) Administrasi pembayaran pajak kendaraan oleh perantara/ agen 6) Kurang disiplin pada jam kerja. Berdasarkan identifikasi masalah, jelas bahwa masalahnya ada. Terkait dengan penelitian ini sangat luas, sehingga ruang lingkupnya tidak terlalu luas dan memperbesar dan memberikan gambar yang jelas dalam penelitian ini yang dibahas yaitu sikap penyedia layanan masih kurang berfokus pada kebutuhan masyarakat, masih ada kekurangan peralatan bereaksi dengan cepat karena kecepatan di meja layanan memberikan informasi pelayanan publik kurang akurat, dan pelayanan harus dilakukan dengan cepat tetapi sebenarnya itu akan memakan waktu lama.

Penelitian sebelumnya diperlukan untuk melengkapi penelitian. Di dalam Penelitian ini menggambarkan dua penelitian sebelumnya sebagai pembandingan internal penelitian ini. Pertama, tesis yang ditulis oleh (Saftian Amrullah, 2011) berjudul: Hubungan kualitas pelayanan pajak dengan kepuasan masyarakat Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus, Tahun 2011. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pajak sangat penting bagi keuangan negara dan terlepas dari pembangunan nasional, pajak merupakan sumber utama pendapatan negara. Perpajakan sebagian besar fungsi pemerintahan sulit dilaksanakan. Namun, pajak adalah hal terpenting dalam bisnis, tetapi bukan yang terakhir. Masyarakat kesulitan menghitung pajak. Penelitian mendekati subjek menggunakan pendekatan kuantitatif adalah populasi penelitian ini sebanyak 15.850 orang teknik sampling sampel acak (sampel). Ukuran sampel ditentukan dengan rumus Slovin. Dari jumlah populasi 15.850 diperoleh 100 yaitu 20 untuk survei dan 80 untuk mengeksplorasi hasil. Analisis data yang digunakan adalah product moment menentukan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Pelayanan pajak menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak sudah termasuk kelas sangat baik 25,00% kelas baik dengan persentase 63,75%, kelas cukup baik 11,25%, kurang baik 0,00% dan kepuasan masyarakat pada kategori "sangat puas" 20,00%, pada kategori "persentase puas" 72,50% kategori cukup puas 7,50% dan 0,00% kategori tidak puas. Adanya Hubungan antara kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus puas dengan masyarakat.

Kedua, tesis yang ditulis oleh Putri Octavianasar berjudul: Keterkaitan Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan, 2017. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa organisasi pada umumnya mempercayai hal ini. Untuk mencapai tujuan organisasi, seseorang harus memperhatikan kinerja. Kinerja karyawan menjadi individu dan sangat penting karena berkurangnya kinerja Grup dalam organisasi dapat memiliki dampak yang signifikan perusahaan yang berdampak pada pencapaian tujuan organisasi. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah motivasi kerja. Mempelajari Tujuannya adalah untuk mengetahui hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja pekerja. Hipotesis yang diajukan adalah terdapat hubungan positif antara motivasi kerja dengan kinerja pegawai. Teknik sampling yang digunakan di Penelitian ini merupakan sampel purposive sebanyak 56 subjek. Dalam penelitian ini digunakan metode kuantitatif dengan alat ukur Skala motivasi kerja dan metode untuk mendokumentasikan kinerja karyawan. Analisis data penelitian ini menggunakan SPSS 17.0 dengan teknik korelasi product moment, Nilai koefisien korelasi sebesar 0,459, dengan signifikansi ( $p = 0,000$  ( $p \leq 0,01$ ), yang berarti terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan. Kategori motivasi kerja dinilai tinggi rata-rata empiris (RE) adalah 161,75 dan rata-rata hipotetik (RH) adalah 125. Meskipun kelas kinerja karyawan dinilai baik dalam rata-rata empiris (RE) sebesar 35,41 dan rata-rata hipotetik (RH) 30. Efek efektif dari keduanya Suatu variabel ditunjukkan dengan koefisien determinan ( $r^2 = 0,211$ ) yang berarti bahwa Variabel motivasi kerja mempengaruhi variabel kinerja pegawai sebesar 21,1% dan 78,9%, selebihnya dipengaruhi oleh faktor selain kinerja pegawai. Bagian motivasi kerja yang paling dominan dalam hubungannya dengan kinerja pegawai adalah aspek Tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan dengan sumbangan efektif sebesar 0,440 atau 19,4%.

Instansi pemerintah saat ini dihadapkan pada tuntutan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Adanya tuntutan tersebut membuat pemerintah khususnya pemerintah daerah dihadapkan pada tantangan untuk dapat menampilkan birokrat yang profesional, menerapkan sebuah etika kerja yang tinggi, memiliki keunggulan yang kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Yasin, M. Bachri, 2018). Penerapan etika birokrat dalam proses pelayanan publik pada instansi pemerintah sebagai aparatur publik seharusnya dapat dilaksanakan dengan baik. Karena esensi dari pemberian pelayanan kepada publik dapat menunjukkan bagaimana etika birokrat dalam menjalankan kewenangan dalam pelaksanaan tugas, juga memiliki sikap dan tanggung

jawab terhadap tuntutan aspirasi dan kepentingan masyarakat yang dilayaninya. Pelayanan dapat memberikan kepastian hasil dari suatu pekerjaan kepada pihak yang dilayani (pengguna jasa layanan). Etika dalam pelayanan publik diperlukan sebagai bentuk adanya sikap tanggap dari birokrat terhadap kepentingan masyarakat (Zega Yomalala, 2018).

SAMSAT merupakan suatu sistem kerja sama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT.Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama SAMSAT" (Fitranti, Pramita Dwi.,et al. 2014).

Di samping itu birokrat bekerja atas dasar kepercayaan, karena seorang birokrat tidak hanya bekerja untuk negara tetapi juga bekerja untuk rakyat, jadi wajar jika rakyat mengharap adanya jaminan bahwa para birokrat yang dibiayai oleh negara harus mengabdikan kepada kepentingan umum menurut standar etika yang selaras dengan kedudukannya. Di samping itu tumbuh keprihatinan bukan saja terhadap individu-individu para birokrat tetapi juga terhadap organisasi sebagai sebuah sistem yang cenderung bertambah besar dan bertambah luas kewenangannya yang cenderung mengesampingkan nilai-nilai (Aksa, Ahmad Husnan, 2010). Begitu juga (Yuniningsih, 2017), mengartikan etika birokrat adalah sebagai seperangkat nilai yang menjadi acuan atau penuntun bagi tindakan manusia dalam organisasi. Jadi etika birokrat didefinisikan sebagai nilai-nilai, asas-asas atau norma-norma etika yang mengatur perilaku moral para birokrat di dalam menjalankan tugas dan jabatan, dan juga memberikan pelayanan yang baik.

Dari beberapa penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa pada penelitian pertama berkaitan dengan "Hubungan antara kualitas pelayanan pajak terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Palembang Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel adalah random sampling (Ketentuan kebetulan) diketahui adanya korelasi antara kualitas pelayanan pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudu mengaku puas hadirin Studi lain berkaitan dengan "Hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan" Teknik Sampling Terapan Penelitian ini merupakan purposive sampling yang hasilnya memiliki hubungan yang sangat positif perbedaan yang signifikan antara motivasi kerja dan kinerja karyawan yang berbeda satu sama lain antara penelitian sebelumnya dan tempat penelitian ini terlihat, waktu yang berbeda, proses dan masalah latar belakang. Selain itu, dalam penelitian ini peneliti membahas bagaimana "Hubungan antara etika birokrat Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di kantor SAMSAT Palembang.

Hal inilah yang menjadi dasar penelitian penulis tentang etika birokrat dalam memberikan pelayanan yang berjudul "Hubungan Etika Birokrat dengan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Palembang".

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif karena kajian ini disajikan dengan angka. Metode Penelitian Kuantitatif adalah jenis penelitian yang spesifikasinya sistematis, platform perencanaan yang direncanakan dengan jelas dan terstruktur penelitiannya.

Menurut (Sugiyono, 2013), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan demikian Metode penelitian berdasarkan filosofi positivisme digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel biasanya secara acak, menggunakan alat pengumpulan data Penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik untuk tujuan pengujian hipotesis yang ditetapkan.

jenis layanan SAMSAT di Palembang. Data yang digunakan peneliti adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh langsung dari nama responden, diperoleh melalui Penyebaran kuesioner (kepada masyarakat/pengguna Layanan yang membayar Pajak kendaraan di kantor SAMSAT Palembang. Sedangkan Data sekunder adalah data yang digunakan oleh peneliti yang berupa dokumen, laporan, jurnal yang disimpan oleh lembaga, Buku referensi dan data lain yang berkaitan dengan penelitian ini .

Teknik pengolahan data menggunakan perhitungan komputasi program *Statistical program for Social Science* (SPSS) versi 22 yaitu suatu program komputer statistik yang mampu memproses data statistik secara tepat dan cepat, menjadi berbagai output yang dikehendaki para pengambil keputusan.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian kuantitatif digunakan sebagai metode penelitian Korelasi. Penelitian kuantitatif yang bersifat korelasional adalah penelitian hubungan antara dua atau lebih fenomena. Dalam penelitian

58 | Holipah, Andela Angleni; *Hubungan Etika Birokrat dengan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Palembang*



korelasional peneliti Pilihlah individu yang menunjukkan perbedaan pada mata pelajaran yang dipelajari. Rasio semua anggota kelompok yang dipilih sebagai subjek penelitian diukur dua atau lebih tipe variabel diperiksa dan kemudian dihitung untuk menemukannya koefisien korelasi.

Penelitian ini merupakan penelitian korelasional karena dalam penelitian ini mencoba untuk mengetahui apakah etika birokrasi memiliki hubungan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di kantor SAMSAT Palembang. Menurut Sukardi, penelitian korelasional adalah penelitian yang melibatkan pengumpulan informasi untuk menentukan apakah ada hubungan dan derajat hubungan antara dua variabel atau lebih.

Dalam Penelitian ini peneliti memilih kantor SAMSAT provinsi Sumatera Selatan sebagai lokasi penelitian ini di Jl. D. I, 26 Ilir, Ilir Barat I, Palembang City, South Sumatra 30121 karena kantor ini langsung melayani pelayanan public membayar pajak jalan. Menurut (Suharsimi Arikunto, 2012) Subyek penelitian atau responden adalah orang-orang yang diwawancarai untuk memberikan informasi tentang fakta atau pendapat. Populasi penelitian ini adalah pengguna layanan public berbagai layanan dari Januari hingga Oktober Pada tahun 2021, SAMSAT Palembang memiliki 1.370 orang/pengguna jasa. Dalam penelitian ini, definisi sampel didasarkan pada pengguna layanan dari Januari-Oktober 2021 sebagai perbandingan, Acak jumlah responden hingga 137 Orang/pengguna layanan pada bulan November 2021 dari berbagai

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tanggapan Responden dan Uji Skala Likert Etika Birokrat (X) dengan Pelayanan (Y)

#### a. Tanggapan Responden tentang Hubungan Etika Birokrat

Karakteristik etika birokrat telah sesuai dengan tuntutan, diantaranya Dasar Hukum, Mengabdikan kepada negara dan masyarakat, Profesional, Keahlian, Non diskriminatif, Menjunjung tinggi etika, Tanggung jawab, Kemampuan, Jujur, cepat dan tanggap, Kepemimpinan yang baik, Menghargai komunikasi, Mengutamakan pencapaian hasil, Kesetaraan dalam bekerja dan Meningkatkan Efektivitas yang harus dimiliki dan diterapkan oleh pegawai/petugas yang berada di Kantor SAMSAT Palembang adalah pelaksanaan karakteristik yang meliputi 14 karakteristik.

Setelah keseluruhan data diperoleh dalam penelitian diuraikan, maka tahap selanjutnya dilakukan analisis data tentang variabel etika birokrat berdasarkan empat belas indikator yang meliputi Dasar Hukum, Mengabdikan kepada negara dan masyarakat, Profesional, Keahlian, tidak diskriminatif, Menjunjung tinggi etika, Tanggung jawab, Kemampuan, Jujur, cepat dan tanggap, Kepemimpinan yang baik, Menghargai komunikasi, Mengutamakan pencapaian hasil, Kesetaraan dalam bekerja dan Meningkatkan Efektivitas. Dalam penelitian ini indikator etika birokrat di bagi dalam 14 item pernyataan.

#### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item pernyataan dengan skor total. Pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan secara statistik menggunakan program SPSS versi 22 dengan menggunakan uji dua sisi (*sign two taled*) pada taraf signifikansi 0,05%. Berikut ini kriteria pengujianya:

- a : Jika  $r_{hitung}$  positif atau  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrument atau item-item pernyataan dinyatakan valid.
- b : Jika  $r_{hitung}$  negatif atau  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrument atau item-item pernyataan dinyatakan tidak valid.

Dari pengujian instrumen/angket dalam uji validitas dapat dilihat, uji validitas pada indikator pengabdian kepada Negara dan Masyarakat memiliki nilai tertinggi sebesar 0,639. Indikator diskriminatif/bersikap sesukanya memiliki nilai terendah sebesar 0,242, sedangkan untuk indikator lainnya memiliki nilai diatas 0,438 sampai dengan 0,604.

#### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji untuk memastikan apakah angket (kuesioner) penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian akurat atau tidak. Angket (kuesioner) dikatakan reliabel jika kuesioner tersebut dilakukan pengukuran ulang, maka akan mendapatkan hasil yang sama. Dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji reliabilitas instrument dengan rumus *Cronbach*

*Alpha* dan diolah menggunakan *software SPSS versi 22*. Adapun hasil pengujian Reliabel pada penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Etika Birokrat (X) dan Pelayanan (Y)**

No	Variabel	<i>ralpha</i>	Kriteria
1	Etika Birokrat (X)	0,760	Reliabel
2	Pelayanan (Y)	0,651	Reliabel

**Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 22 tahun 2022**

Berdasarkan hasil uji reliabilitas untuk variable etika birokrat adalah 0,760 dan untuk variabel Pelayanan (Y) adalah 0,651. Suatu instrument dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,05 Dengan nilai variabel yang telah disebutkan di atas, maka pengukuran reliabilitas terhadap variabel-variabel pada penelitian ini reliabel untuk dilanjutkan ke penelitian yang lebih lanjut

## Uji Asumsi Dasar

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah data dari tiap-tiap variabel penelitian distribusi normal atau tidak. Untuk mengidentifikasi data berdistribusi normal adalah dengan melihat nilai signifikansi yaitu jika masing-masing variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian berdistribusi normal. Analisis data dapat dilanjutkan apabila data tersebut terdistribusi dengan normal. Untuk menguji normalitas dengan uji kolmogorov-smirnov. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Etika Birokrat 137	Pelayanan 137
N		51.9197	49.9854
Normal Parameter <sup>a,b</sup>	Mean Std. Deviation	6.78022 .073.054	5.67889 .069
Most Extreme Differences	Absolute		.069
	Positive		-.063
	Negative		.069
Test Statistic			.069
Asymp. Sig. (2-tailed)			.200 <sup>c,d</sup>

- Test Distribution is Normal
- Calculate from data
- Lilliefors Significance Correction
- This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil tabel 5 di atas, menunjukkan bahwa hasil signifikan untuk variabel etika birokrat (X) adalah 0,070 dan variabel pelayanan (Y) adalah 0,200. Maka dapat diketahui nilai kedua

variabel di atas lebih besar dari 0,05. Jadi uji normalitas di atas berdistribusi normal dan penelitian ini layak untuk dilanjutkan

**Tabel 6. hasil uji Homogenitas**

**Test of Homogeneity of Variances**

Etika_Birokrat			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.633	22	111	.051

*Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 22 tahun 2022*

Berdasarkan tabel 6. menunjukkan bahwa nilai X adalah 0,051 lebih besar dari 0,05 artinya terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y, jadi kedua variabel tersebut dikatakan sama/homogen.

**Uji Asumsi Klasik**

**A. Uji Normalitas Residual**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

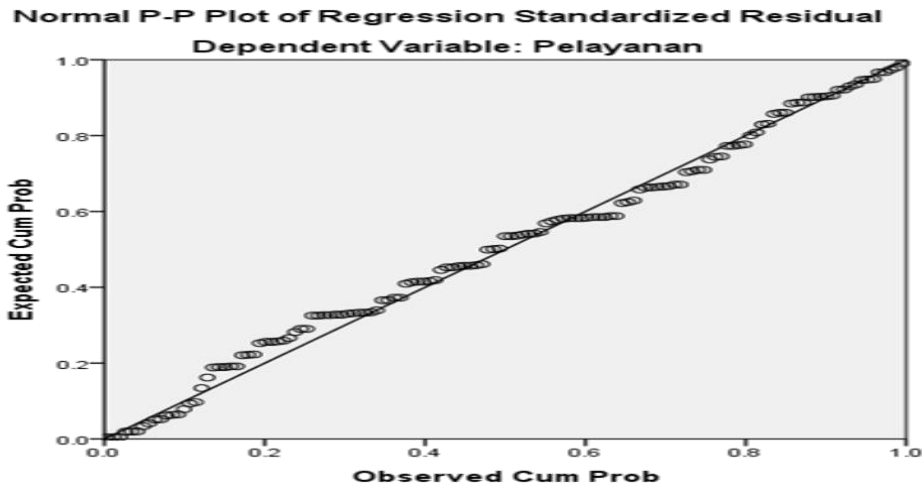
**Unstandardized Residual**

N		137
Normal <u>Parameter's<sup>a,b</sup></u>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.59599987
	Most Extreme <u>Diferences</u>	
	Absolute	.069
	Positive	.054
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

*Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 22 tahun 2022*

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai residual adalah 0,200 yang berarti lebih besar dari 0,05 jadi dapat disimpulkan bahwa antara kedua variabel tersebut menunjukkan nilainya lebih besar dari 0,05 maka, penelitian ini dinyatakan normal



Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 22 tahun 2022

Berdasarkan diagram di atas menjelaskan bahwa titik menyebar disekitar garis diagonal, maka nilai residu dinyatakan normal.

Berdasarkan diagram di atas menjelaskan garis tersebut menunjukkan bahwa residual data di atas telah menunjukkan kurva normal yang membentuk lonceng yang artinya grafik histogram berdistribusi normal. Semakin histogram berbentuk lonceng maka data dikatakan normal.

**Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model korelasi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian berbeda disebut heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola tertentu dan tidak menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas

		Correlations		
Spearman's rho	Etika_Birokrat	Etika_Birokrat	Pelayanan	Unstandardized Residual
Pelayanan	Correlation	1.00	.606*	.117
	Coefficient Sig. (2-tailed)	0	*	
Unstandardized Residual	N			.175
	Correlation		.00	.137
	Coefficient Sig. (2-tailed)	.137	.137	
	N		.7	.820**
	Correlation	.606*	1.00	.000
	Coefficient Sig. (2-tailed)	*	0	.137
	N	.000		1.000
		.137	.137	
	Correlation	.117	.820*	.137
	Coefficient Sig. (2-tailed)	.175	*	
	N	.137	.137	
		.7	.7	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Berdasarkan tabel di atas korelasi antara variabel etika birokrat (X) dengan nilai unstandardized residual memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05 maka berdasarkan hasil di atas disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedisitas

### **Hubungan Etika Birokrat dengan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Palembang**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikansi antara variabel etika birokrat dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat. Dimana hasil pengujian hubungan yang dilakukan dengan menggunakan korelasi sederhana diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} (8,433) > t_{tabel} (1,65630)$ . Maknanya bahwa etika birokrat berhubungan dengan pelayanan.

### **Presentase seberapa erat Hubungan Etika Birokrat dengan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Palembang**

Berdasarkan angket yang telah disebarakan kepada masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor dan telah di uji dengan SPSS 22, bahwa besarnya hubungan etika birokrat dengan pelayanan sebesar 34,5%. Angka ini menunjukkan, adanya 34,5% perubahan pada variabel pelayanan yang dijelaskan melalui hubungan etika birokrat. Hal ini terbukti bahwa nilai R square adalah 0,345 yang menunjukkan bahwa variabel X berhubungan dengan memiliki variabel Y sebesar 34,5% atau keeratan hubungannya rendah dan sisanya disebabkan oleh faktor hubungan lainnya sebesar 65,5%.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dikumpulkan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:1. Terdapat hubungan antara etika birokrat dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Palembang yang dibuktikan dengan hasil pengujian hubungan yang dilakukan dengan menggunakan korelasi sederhana diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} (8,433 > 1,65630)$ . Artinya  $H_0$  di tolak dan  $H_1$  diterima maka terdapat hubungan antara variabel etika birokrat (X) dengan variabel pelayanan (Y). Berdasarkan hasil R square hubungan etika birokrat dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Palembang sebesar 34,5% atau keeratan hubungannya rendah dan sisanya disebabkan oleh faktor lainnya sebesar 65,5%.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aksa, Ahmad Husnan, (2010). "Etika Administrasi Publik : Perannya Dalam Mewujudkan Good Governance", *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, Vol.1 No.2, Juli-Desember 2010.
- Amrullah, Saftian. (2011). "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pajak Dengan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (Kppp) Kudus" (skripsi), UNNES, Semarang.
- Arikunto, Suharsimi, 2012, *Prosedur Penelitian*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Dt. Maani, Karjuni, (2010). "Etika Pelayanan Publik", *jurnal Demokrasi* Vol. IX, 2010
- Fitranti, Pramita Dwi., et al. (2014). "Pelaksanaan Program Inovasi Samsat Corner dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak (Studi Pada SAMSAT Corner Kota Malang)", *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 2 No. 2, 2014.
- Ismiyarto, "Etika dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik"  
<http://Eprints.lpdn.Ac.Id/2264/1/Jurnal%20kalbar%20des%202016.Pdf>, (diakses pada tanggal 29 Oktober 2019, pukul 10.00 WIB).
- Karjuni Dt. Maani, (2010). "Etika Pelayanan Publik", *Demokrasi* Vol. IX, 2010, hlm. 61.5
- M.Bachri Yasin, (2018). Disertasi: "Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Sorong Provinsi Papua Barat", (Makassar: UNHAS, 2018), hlm. 17

- Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil
- Putri Octavianasari, (2017). *Hubungan antara Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan*, (Surakarta : UMS, 2017), hlm.1
- Saftian Amrullah, (2011). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pajak Dengan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (Kppp) Kudus*, (Semarang : UNNES, 2011), hlm. Viii
- Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. (Bandung: Alfabeta ,2013), hlm. 13.
- \_\_\_\_\_. 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*, Bandung : Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto, (2012). *Prosedur Penelitian*, (Jakarta, Rineka Cipta:2012), Hlm. 108
- T. Keban, Yeremias, "Etika pelayanan publik : Dilema dan implikasinya bagi pelayanan publik di Indonesia", <https://www.bappenas.go.id> › Yeremias, (Diakses 12 Mei 2019, jam 20.00 WIB).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Yamolala Zega, (2018). "Analisis Penerapan Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli", *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol 1 No 2, Juni 2018, hlm. 108.
- Yasin, M.Bachri. (2018). "Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Sorong Provinsi Papua Barat"(Disertasi), UNHAS, Makassar.
- Yuniningsih, Tri. 2017. "Buku Ajar Matakuliah Etika Administrasi Publik" (skripsi), Undip, Semarang.
- Zega, Yamolala, "Analisis Penerapan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli", *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol 1 No 2, Juni 2018