

**HUBUNGAN ETIKA BIROKRAT DENGAN PELAYANAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT ACEH BESAR**

Skripsi

Diajukan

Oleh:

RIZQA MAISARAH
NIM. 150802054

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM - BANDA ACEH
2020 M/1441 H**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1) dalam
Ilmu Administrasi Negara

Diajukan oleh:

RIZQA MAISARAH
NIM. 150802054

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk Diuji/Dimunaqasyahkan oleh:

جامعة الرانيري

Pembimbing I

Pembimbing II

A R - R A N I R Y



Fakhruddin SE, MM.
NIP. 196406162014111002



Siti Nur Zalikha, M.Si.
NIP. 199002282018032001

SKRIPSI

**Telah Dipuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1) Ilmu Administrasi Negara**

Diajukan Oleh:

**RIZQA MAISARAH
NIM. 150802054**

Pada Hari / Tanggal :

Jum'at, 10 Januari 2020 M
14 Jumadil Awwal 1441 H

Di
Darussalam – Banda Aceh

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

**Fakhruddin, SE, MM.
NIP. 196406162014111002**

Sekretaris,

**Siti Nur Zalikha, M.Si.
NIP.199002282018032001**

Penguji I,

**Dr. Mahmuddin, M.Si.
NIP. 197210201997031002**

Penguji II,

**Muazzinah, B.Sc., MPA
NIP.198411252019032012**

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry
Darussalam - Banda Aceh



**Dr. Ermita Dewa, S.Ag., M.Hum
NIP. 197307302000032002**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizqa Maisarah
NIM : 150802054
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap karya ilmiah orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 26 Desember 2019

Yang Menyatakan,



RIZQA MAISARAH
NIM. 150802054

ABSTRAK

UU No. 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. Kelancaran tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional sangat dipengaruhi oleh kesempurnaan birokrat. Untuk menjamin tercapainya tujuan pembangunan nasional, diperlukan birokrat yang mengamalkan etika, mempunyai sikap yang baik, netral, mampu menjaga persatuan dan kesatuan bangsa, profesional dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas, etika dalam pelayanan publik diperlukan sebagai bentuk adanya sikap tanggap dari birokrat terhadap kepentingan masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan etika birokrat dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Aceh Besar. 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/pengguna jasa yang membayar pajak di kantor Samsat Aceh Besar dengan menggunakan metode insidental. Metode analisis yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji homogenitas, uji normalitas residual, uji heteroskedastisitas, analisis korelasi sederhana, analisis koefisien determinasi dan uji signifikansi (uji t), dengan menggunakan aplikasi *SPSS versi 22*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika birokrat mempunyai hubungan dengan pelayanan Pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Aceh. Dibuktikan dari besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,587. Yang kemudian dijabarkan melalui persamaan $Kd = r_{xy}^2 \times 100\%$, 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. Dapat disimpulkan bahwa etika birokrat memiliki hubungan positif dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Aceh Besar.

Kata kunci : etika birokrat, pelayanan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT sungguh atas segala rahmat dan hidayah serta rezeki yang Allah berikan, penulis akhirnya dapat menyelesaikan karya ilmiah berupa skripsi berjudul “Hubungan Etika Birokrat dengan Pelayanan Pajak Kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Aceh Besar”. Shalawat dan salam penulis hantarkan dengan segala kerendahan hati ke atas pangkuan Baginda Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat beliau.

Penulisan skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat Allah SWT yang telah memudahkan, serta bimbingan, bantuan, nasihat dan serta kerja sama dari berbagai pihak, sehingga kendala-kendala tersebut dapat terselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang istimewa kepada Ayahanda Firdaus dan Ibunda Husniar yang telah merawat, membesarkan dan mendidik penulis serta memberikan do'a dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis sekaligus meminta maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Terima kasih juga kepada adek tercinta Hilyati Kamila dan Muhammad Taqy Yassar, serta seluruh keluarga besar penulis yang tidak bisa disebutkan satu per satu karena dukungan, semangat dan motivasi dari merekalah penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis turut menyampaikan ribuan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Warul Walidin, AK., MA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Eka Januar, S. IP., M. Soc, Sc., selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Fakhruddin, SE, MM dan Siti Nur Zalikha, M.Si. Si selaku pembimbing satu dan pembimbing dua yang telah meluangkan waktu dalam memberikan arahan serta motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan, beserta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah ikut membantu dalam menyiapkan segala keperluan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada para responden yang telah banyak membantu pengisian angket yang sangat dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih atas waktu dan kesediaannya.
7. Sahabat-sahabat saya, Erma Wahyuni, Erlida Rosnita, Vena Miranda, Raiyana, Lativa Ananda, Deka Raiyyan, Nur Akmalia, Siti Rahayu, Muhammad Kamal dan Roviandi.
8. Sahabat Future Wife, Nuratul Hikmah, Syukriah, Nadyatul Hikmah, dan Miftahul Jannah.

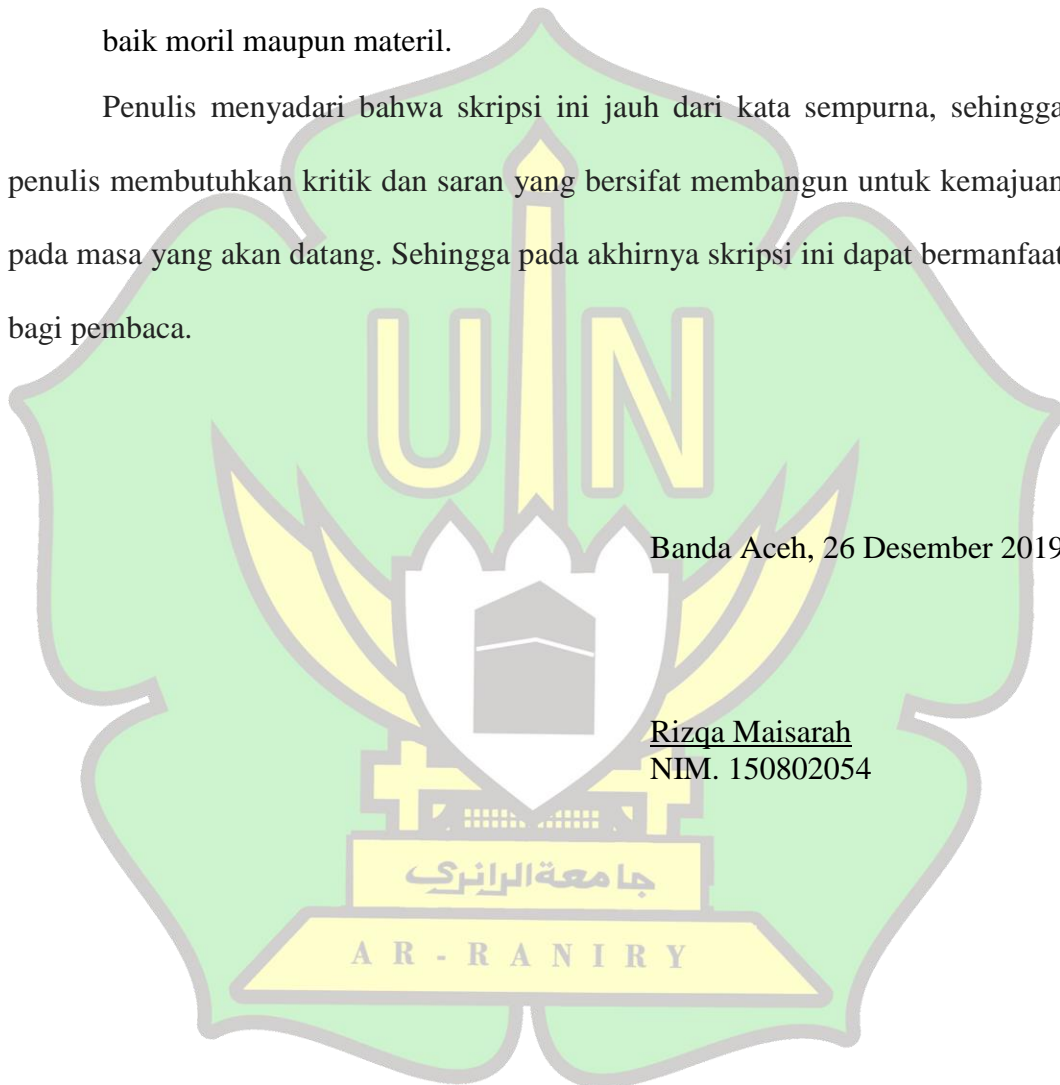
9. Teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2015 yang ikut memberikan motivasi dan membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

10. Teman-teman KPM Gampong Meunasah Baro yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala *support*, semangat, bantuan baik moril maupun materil.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pada masa yang akan datang. Sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Banda Aceh, 26 Desember 2019

Rizqa Maisarah
NIM. 150802054



DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR DIAGRAM	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Penjelasan Istilah	8
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	11
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Teori Etika Birokrat	14
2.2.2 Teori Pelayanan	21
2.2.3 Pentingnya Hubungan Etika Birokrat dengan Pelayanan	47
2.3 Kerangka Berpikir	48
2.4 Hipotesis Penelitian	49

BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Definisi Operasional Variabel	50
3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian	51
3.3 Lokasi Penelitian	52
3.4 Populasi Dan Sampel	53
3.5 Jenis Data	53
3.6 Instrumen dan teknik Pengumpulan Data	54
3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	56
a. Teknik Pengolahan Data	56
1. Uji Instrumen	56
1) Uji Validitas	56
2) Uji Reliabilitas	57
2. Uji Asumsi Dasar	58
1) Uji Normalitas	58
2) Uji Homogenitas	59
3. Uji Asumsi Klasik	60
1) Uji Normalitas Residual	60
2) Uji Heteroskedastisitas	60
b. Teknik Analisis Data	61
1. Korelasi Sederhana	61
2. Koefisien Determinasi	62
3. Uji Signifikansi (Uji t)	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Sejarah SAMSAT dan Gambaran Umum Lokasi Penelitian	65
4.1.1 Sejarah SAMSAT	65
4.1.2 Kantor SAMSAT Aceh Besar	67
4.1.3 Visi dan Misi	69
4.1.4 Struktur Organisasi	70
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi	72
4.2 Hasil Penelitian	76

4.2.1 Karakteristik Responden	76
a. Jenis Kelamin	76
b. Usia	77
c. Status Perkawinan	78
d. Pendidikan Terakhir	79
e. Pekerjaan	80
f. Pendapatan perbulan	81
g. Jumlah kunjungan	82
4.3 Tanggapan responden dan uji skala likert Etika birokrat (X) dengan pelayanan (Y)	83
4.4 Teknik pengolahan dan Analisis data	116
a. Teknik Pengolahan Data	116
1. Uji Instrumen	116
2. Uji Asumsi Dasar	122
3. Uji Asumsi Klasik	123
b. Teknik Analisis Data	127
1. Analisis Korelasi Sederhana	127
2. Koefisien Determinasi	128
3. Uji Signifikansi (Uji t)	129
4.5 Hubungan etika birokrat dengan dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Aceh Besar	130
4.6 Presentase seberapa kuat hubungan etika birokrat dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Aceh Besar	131
BAB V PENUTUP	132
5.1 Kesimpulan	132
5.2 Saran	133
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

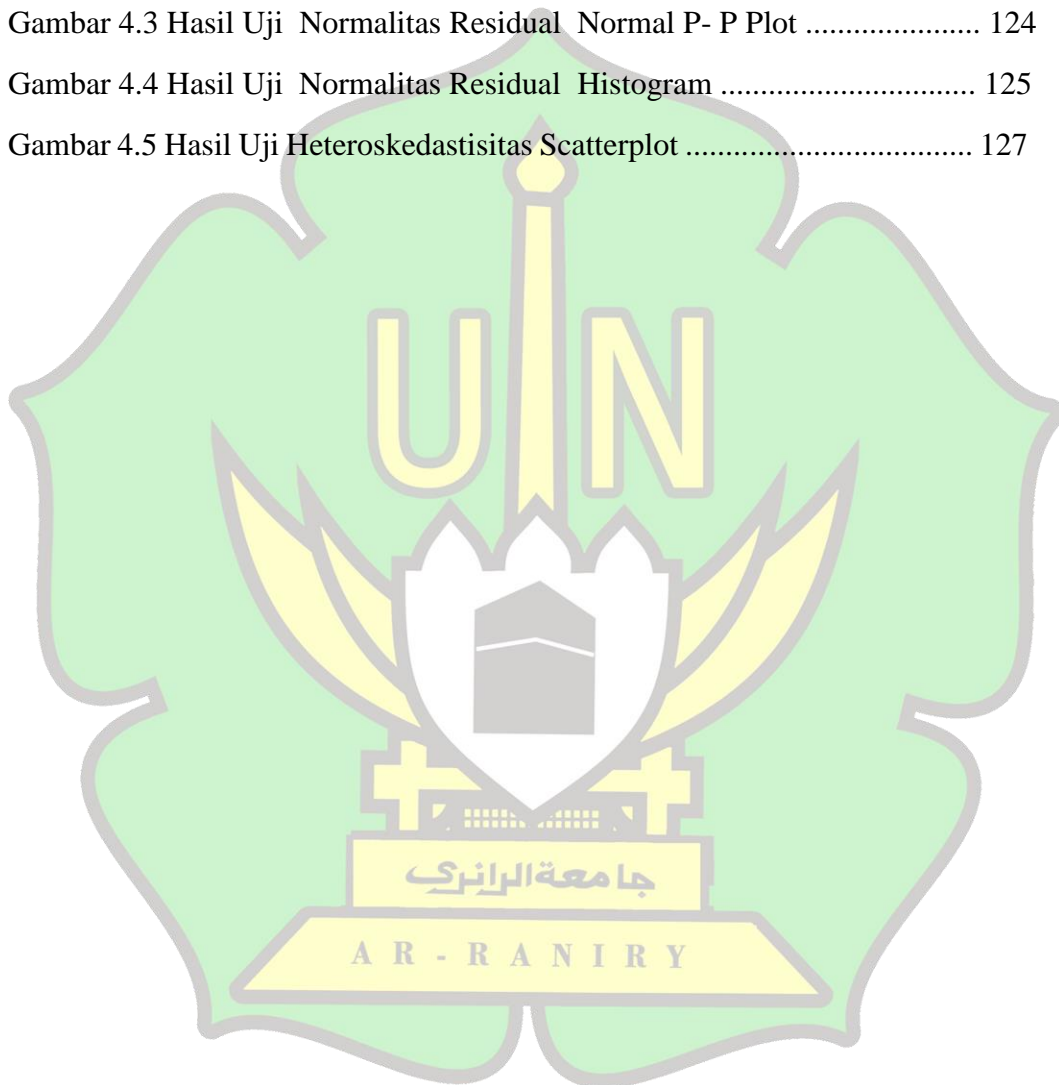
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	50
Tabel 3.2 Skala Likert	55
Tabel. 4.1 Nama Pekerja di Kantor SAMSAT	63
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	71
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan usia	76
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan status perkawinan	78
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	79
Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	80
Tabel 4.7 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan perbulan	81
Tabel 4.8 Karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan	82
Tabel 4.9 Tanggapan responden hubungan etika birokrat (X)	84
Tabel 4.10 Pernyataan variabel X.A.1	85
Tabel 4.11 Pernyataan variabel X.A.2	86
Tabel 4.12 Pernyataan variabel X.A.3	87
Tabel 4.13 Pernyataan variabel X.A.4	88
Tabel 4.14 Pernyataan variabel X.A.5	89
Tabel 4.15 Pernyataan variabel X.A.6	90
Tabel 4.16 Pernyataan variabel X.A.7	91
Tabel 4.17 Pernyataan variabel X.A.8	92
Tabel 4.18 Pernyataan variabel X.A.9	93
Tabel 4.19 Pernyataan variabel X.A.10	94
Tabel 4.20 Pernyataan variabel X.A.11	95
Tabel 4.21 Pernyataan variabel X.A.12	96
Tabel 4.22 Pernyataan variabel X.A.13	97
Tabel 4.23 Pernyataan variabel X.A.14	98
Tabel 4.24 Tanggapan responden tentang pelayanan (Y)	100
Tabel 4.25 Pernyataan variabel Y.B.1	102

Tabel 4.26 Pernyataan variabel Y.B.2	103
Tabel 4.27 Pernyataan variabel Y.B.3	104
Tabel 4.28 Pernyataan variabel Y.B.4	105
Tabel 4.29 Pernyataan variabel Y.B.5	106
Tabel 4.30 Pernyataan variabel Y.B.6	107
Tabel 4.31 Pernyataan variabel Y.B.7	108
Tabel 4.32 Pernyataan variabel Y.B.8	109
Tabel 4.33 Pernyataan variabel Y.B.9	110
Tabel 4.34 Pernyataan variabel Y.B.10	111
Tabel 4.35 Pernyataan variabel Y.B.11	112
Tabel 4.36 Pernyataan variabel Y.B.12	113
Tabel 4.37 Pernyataan variabel Y.B.13	114
Tabel 4.38 Pernyataan variabel Y.B.14	115
Tabel 4.39 Hasil Uji Validitas variabel etika birokrat (X)	117
Tabel 4.40 Hasil Uji Validitas variabel Pelayanan (Y)	118
Tabel 4.41 Hasil Uji Reliabilitas variabel etika birokrat (X) dan pelayanan (Y)	121
Tabel 4.42 Hasil Uji Nilai <i>cronbach's alpha</i> variabel etika birokrat (X)	121
Tabel 4.43 Hasil Uji Nilai <i>cronbach's alpha</i> variabel etika birokrat (X)	121
Tabel 4.44 Hasil Uji Normalitas Nilai <i>one-sample kolmogrov-smirnov test</i>	122
Tabel 4.45 Hasil Uji Homogenitas	123
Tabel 4.46 Hasil Uji Normalitas Residual	123
Tabel 4.47 Hasil Uji Heteroskedartisitas Korelasi Spearman Rho	126
Tabel 4.48 Hasil Analisis Korelasi Sederhana	127
Tabel 4.49 Hasil Uji Koefisien Determinasi	128
Tabel 4.50 Hasil Uji Signifikansi Korelasi Sederhana (Uji t)	129

DAFTAR GAMBAR

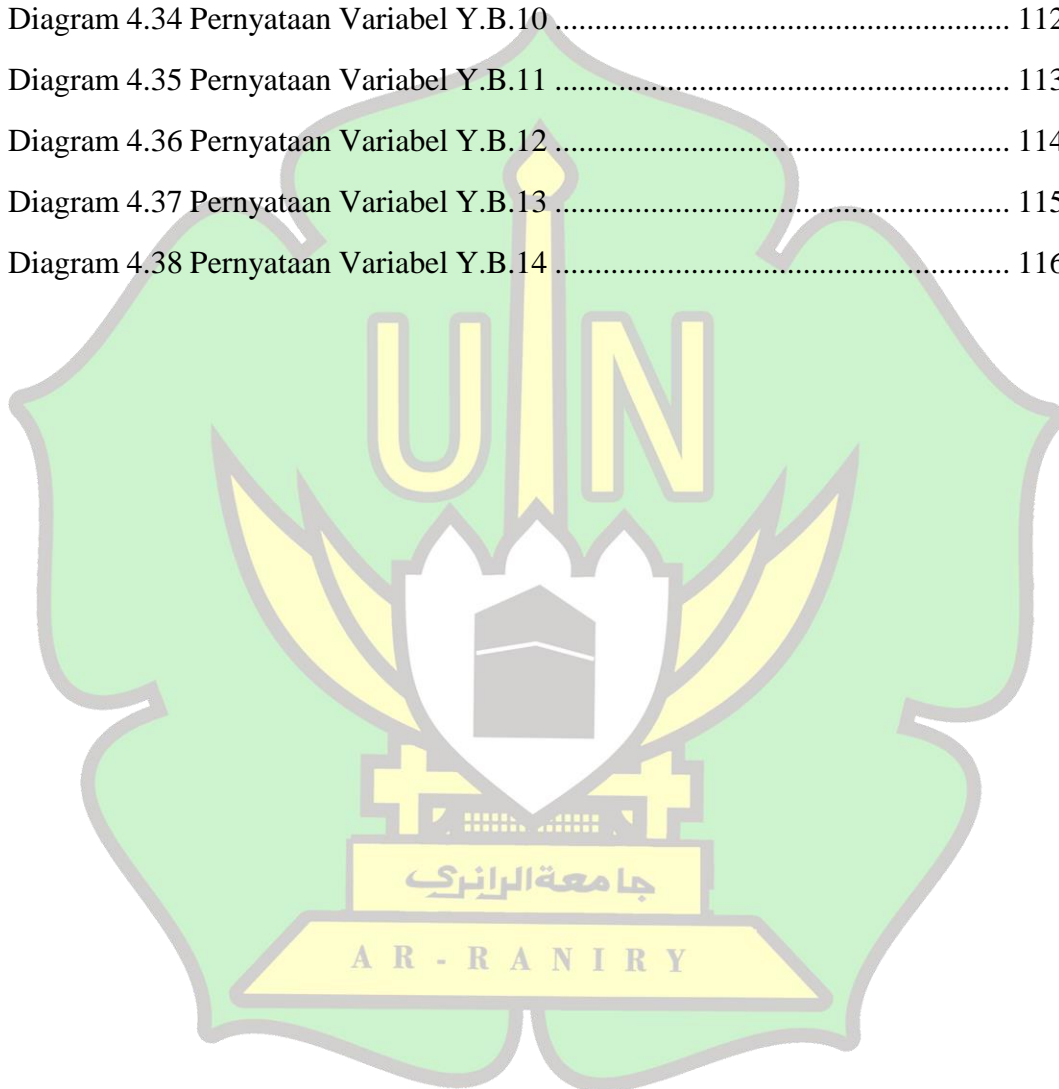
Gambar 2.1 Mekanisme Prosedur Pelayanan	37
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	49
Gambar 4.1 Peta Lokasi	67
Gambar 4.2 Struktur Organisasi UPTD Wilayah II	70
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Residual Normal P- P Plot	124
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Residual Histogram	125
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	127



DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.2 Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin	76
Diagram 4.3 Identitas Responden berdasarkan Usia	77
Diagram 4.4 Identitas Responden berdasarkan status perkawinan	78
Diagram 4.5 Identitas Responden berdasarkan pendidikan terakhir	79
Diagram 4.6 Identitas Responden berdasarkan pekerjaan	80
Diagram 4.7 Identitas Responden berdasarkan pendapatan perbulan	81
Diagram 4.8 Identitas Responden berdasarkan jumlah kunjungan	82
Diagram 4.10 Pernyataan Variabel X.A.1	86
Diagram 4.11 Pernyataan Variabel X.A.2	87
Diagram 4.12 Pernyataan Variabel X.A.3	88
Diagram 4.13 Pernyataan Variabel X.A.4	89
Diagram 4.14 Pernyataan Variabel X.A.5	90
Diagram 4.15 Pernyataan Variabel X.A.6	91
Diagram 4.16 Pernyataan Variabel X.A.7	92
Diagram 4.17 Pernyataan Variabel X.A.8	93
Diagram 4.18 Pernyataan Variabel X.A.9	94
Diagram 4.19 Pernyataan Variabel X.A.10	95
Diagram 4.20 Pernyataan Variabel X.A.11	96
Diagram 4.21 Pernyataan Variabel X.A.12	97
Diagram 4.22 Pernyataan Variabel X.A.13	98
Diagram 4.23 Pernyataan Variabel X.A.14	99
Diagram 4.25 Pernyataan Variabel Y.B.1	102
Diagram 4.26 Pernyataan Variabel Y.B.2	103
Diagram 4.27 Pernyataan Variabel Y.B.3	104
Diagram 4.28 Pernyataan Variabel Y.B.4	105

Diagram 4.29 Pernyataan Variabel Y.B.5	107
Diagram 4.30 Pernyataan Variabel Y.B.6	108
Diagram 4.31 Pernyataan Variabel Y.B.7	109
Diagram 4.32 Pernyataan Variabel Y.B.8	110
Diagram 4.33 Pernyataan Variabel Y.B.9	111
Diagram 4.34 Pernyataan Variabel Y.B.10	112
Diagram 4.35 Pernyataan Variabel Y.B.11	113
Diagram 4.36 Pernyataan Variabel Y.B.12	114
Diagram 4.37 Pernyataan Variabel Y.B.13	115
Diagram 4.38 Pernyataan Variabel Y.B.14	116



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat izin pengisian angket
Lampiran 2	Angket
Lampiran 3	Tabulasi data
Lampiran 4	Struktur organisasi
Lampiran 5	Alur layanan SAMSAT
Lampiran 6	Standar waktu pelayanan
Lampiran 7	Surat Keputusan Pembimbing Skripsi
Lampiran 8	Surat permohonan izin penelitian
Lampiran 9	Surat keterangan selesai penelitian
Lampiran 10	Tabel Hasil Uji Validitas
Lampiran 11	Tabel Hasil Uji Realibilitas
Lampiran 12	Tabel Hasil Uji Normalitas
Lampiran 13	Tabel R
Lampiran 14	Tabel T
Lampiran 15	Dokumentasi penelitian
Daftar riwayat hidup	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

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.¹

Kelancaran tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional sangat dipengaruhi oleh kesempurnaan birokrat. Birokrat merupakan unsur Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas memberikan pelayanan yang terbaik, adil dan merata kepada masyarakat. Untuk menjamin tercapainya tujuan pembangunan nasional, diperlukan birokrat yang mengamalkan etika, mempunyai sikap yang baik, netral, mampu menjaga persatuan dan kesatuan bangsa, profesional dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas, serta penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, negara dan Pemerintah Republik Indonesia.²

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

¹M.Bachri Yasin, Disertasi: “*Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Sorong Provinsi Papua Barat*”, (Makassar: UNHAS, 2018), hlm. 17.

² Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil.

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.³

Fenomena yang terjadi, tidak semua Aparatur Sipil Negara (ASN) memahami etika pelayanan publik sehingga kompleksnya masalah yang terjadi dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik. Maka perlu adanya upaya penerapan etika pelayanan publik dan peningkatan sosialisasi serta memberi pemahaman yang menyeluruh dan menyentuh semua persoalan yang dihadapi oleh birokrat dalam pelayanan.⁴

Sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009, 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.⁵

Masalah ini perlu pengkajian secara mendalam, karena berbagai praktik yang tidak sesuai dalam regulasi penyelenggaraan pelayanan publik seperti masih

³Yamolala Zega, “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.

⁴Karjuni Dt. Maani, “Etika Pelayanan Publik”, Demokrasi Vol. IX, 2010, hlm. 61.

⁵ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

adanya ketidakpastian biaya, etika serta waktu pelayanan tidak jelas bagi para pengguna pelayanan. Tindakan dan perilaku dari pemberi layanan yang kurang sopan, kurang ramah, dan diskriminatif berdampak pada kinerja instansi pemerintah sebagai pelayan publik menjadi sorotan, terutama sejak timbulnya iklim yang lebih demokratis dalam pemerintahan. Rakyat mulai mempertanyakan akan nilai etika yang mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah.⁶ Upaya menanamkan etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik, memerlukan waktu yang panjang dan diikuti dengan kemauan pihak birokrat untuk merubah sikap dan orientasi perilakunya ke arah yang lebih mementingkan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.⁷

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah gabungan dari beberapa instansi terkait dalam mengkoordinasikan pendapatan daerah di bidang transportasi khususnya perlengkapan dan surat-surat perizinan transportasi. Adapun instansi-instansi terkait dalam pengelolaan pada Kantor SAMSAT adalah Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD), Kepolisian, dan Jasa Raharja. Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah adalah suatu instansi pemerintah yang bertugas mengelola surat-surat perlengkapan dan perizinan kendaraan bermotor yang merupakan aset dan pendapatan daerah.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Aceh Besar merupakan salah satu instansi Pemerintah Daerah yang bertugas memberikan pelayanan publik berupa barang dan jasa secara langsung kepada masyarakat.

⁶ Dt. Maani, Loc.Cit

⁷ Ibid., Hlm. 62.

Pembentukan SAMSAT Aceh Besar dimaksudkan untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak kepada pengguna jasa pajak kendaraan bermotor. Permasalahan yang muncul dari masyarakat/pengguna jasa pajak kendaraan bermotor yang disampaikan melalui via website SAMSAT Aceh Besar yaitu: <https://petalokasi.org/Kabupaten-Aceh-Besar/Kantor-Samsat-Lambaro-3685302/>, ada sikap keluhan dari masyarakat/pengguna jasa pajak kendaraan bermotor yang terdapat pada website tersebut.⁸

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti di Kantor SAMSAT Aceh Besar, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang terjadi di Kantor SAMSAT tentang keluhan masyarakat yang berhubungan dengan sikap dari pemberi layanan yang masih kurang memperhatikan kebutuhan masyarakat, informasi yang diberikan kepada publik masih kurang akurat, masih adanya aparatur yang kurang tanggap karena kesibukan di loket pelayanan, pelayanan pengurusan pajak tahunan kendaraan bermotor tidak cepat/masih membutuhkan waktu yang lama, masih terlihat adanya pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui calo/perantara dan kurangnya disiplin pada jam kerja.⁹

Hal inilah yang menjadi dasar bagi penulis untuk melakukan penelitian mengenai etika birokrat dalam pemberian layanan, dengan judul **“Hubungan Etika Birokrat dengan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Aceh Besar”**.

⁸ Kantor SAMSAT Lambaro Aceh Besar, Aceh, diakses pada tanggal 12 Januari 2020, pukul 10:00 WIB, dari situs : <https://petalokasi.org/Kabupaten-Aceh-Besar/Kantor-Samsat-Lambaro-3685302/>

⁹ Observasi Awal Peneliti di Kantor SAMSAT Lambaro pada Bulan September 2019.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas ada beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi:

1. Sikap dari pemberi layanan yang masih kurang memperhatikan kebutuhan masyarakat.
2. Informasi yang diberikan kepada publik kurang akurat.
3. Masih adanya aparatur yang kurang tanggap karena kesibukan di loket pelayanan.
4. Pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotor seharusnya dapat dilakukan dengan cepat tetapi kenyataannya masih membutuhkan waktu yang lama.
5. Adanya pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui calo/perantara.
6. Kurang disiplin pada jam kerja.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah, maka terlihat jelas bahwa permasalahan yang terkait dengan penelitian ini sangat luas, agar ruang lingkup tidak terlalu luas dan melebar, serta memberikan gambaran yang jelas. Dalam penelitian ini, yang menjadi poin pembahasan yaitu, sikap dari pemberi layanan yang masih kurang memperhatikan kebutuhan masyarakat, masih adanya aparatur yang kurang tanggap karena kesibukan di loket pelayanan, informasi yang diberikan kepada publik kurang akurat, dan pelayanan seharusnya dapat dilakukan dengan cepat tetapi kenyataannya masih membutuhkan waktu yang lama.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Adakah hubungan etika birokrat dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Aceh Besar?
2. Seberapa erat hubungan etika birokrat dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Aceh Besar?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui hubungan etika birokrat dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Aceh Besar.
2. Untuk mengetahui seberapa erat hubungan etika birokrat dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Aceh Besar.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi, menambah informasi dan pengetahuan mengenai hubungan etika birokrat dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor.
- b. Dengan adanya penelitian ini maka dapat menjadi landasan teoritis dan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan.

- c. Memperkaya sumbangan pengetahuan bagi Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
- d. Sebagai sumber pengetahuan mengenai hubungan etika birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.6.2. Manfaat Praktis

- a. Untuk peneliti sendiri sebagai ilmu, memperdalam dan menambah wawasan tentang hubungan etika birokrat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.
- b. Bagi Jurusan Ilmu Administrasi Negara, dengan adanya penelitian ini bisa menjadi acuan untuk peneliti selanjutnya, dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut, serta referensi terhadap penelitian yang sejenis.
- c. Bagi instansi yang terkait, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dan evaluasi untuk memberikan informasi tentang tingkat etika pelayanan pajak kendaraan bermotor, meliputi:
 - 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
 - 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
 - 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

- 4) Bagi Kantor SAMSAT, dengan adanya penelitian ini dapat pencerahan dalam proses menjalankan tugas, fungsi dan tujuannya. Serta juga dapat dijadikan sebagai perbandingan kedepannya. Sehingga dapat memperbaiki kekurangan dan meningkatkan kelebihanannya.

1.7. Penjelasan Istilah

a. Hubungan

Mengukur derajat keeratan (korelasi) antara dua variabel baik yang sudah jelas secara literatur berhubungan atau sesuatu masalah yang akan diteliti.¹⁰

b. Pengertian Etika

Etika merupakan ilmu yang membahas baik dan buruknya perilaku, hak serta kewajiban moral, sekumpulan asaa atau nila-nilai yang ada kaitannya dengan akhlak, nilai-nilai mengenai benar atau salahnya perbuatan atau perilaku yang dianut oleh masyarakat.¹¹

c. Birokrat

Birokrat digambarkan sebagai suatu acuan bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat.¹²

¹⁰Hidayat Huang, "Perbedaan antara Hubungan dengan Pengaruh" (<https://www.globalstatistik.com/perbedaan-antara-hubungan-dengan-pengaruh/>, diakses pada tanggal 02 Desember 2019).

¹¹ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia.

¹² Andi Rasyid Panarangi, *Etika Birokrat* (Makassar : Cv Sah Media, 2017), hlm.2-3.

d. Pelayanan

Pelayanan memiliki tiga makna, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang, kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.¹³ Pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁴

e. Pajak

Pajak merupakan pungutan dari masyarakat negara (pemerintah) berdasarkan undang-undang yang bersifat dapat dipaksakan dan terutang oleh yang wajib membayarnya dengan tidak mendapat prestasi kembali (kontraprestasi/balas jasa) secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Pembangunan dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat.¹⁵

f. Kendaraan Bermotor

Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi

¹³ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia.

¹⁴ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum.

¹⁵ Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.¹⁶

g. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

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".¹⁷

¹⁶ Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

¹⁷ Pramita Dwi Fitranti, dkk, "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, hlm 374-375.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Untuk melengkapi penelitian maka perlu penelitian terdahulu. Dalam penelitian ini memaparkan dua penelitian terdahulu sebagai pembanding dalam penelitian ini.

Pertama, skripsi yang disusun oleh Saftian Amrullah, yang berjudul: **Hubungan antara Kualitas Pelayanan Pajak dengan Kepuasan Masyarakat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Kudus, Tahun 2011.**¹ Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pajak sangat penting bagi pembiayaan negara dan pembangunan nasional, pajak merupakan sumber utama penerimaan negara, tanpa pajak sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Kendati pajak merupakan hal yang terpenting dalam perekonomian, namun tidak sedikit masyarakat kesulitan dalam menetapkan pajak. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah orang pribadi yang berjumlah 15.850 orang. Teknik pengambilan sampel dengan *random sampling* (sampel acak). Ukuran sampel ditentukan dengan rumus Slovin dari populasi 15.850 diperoleh jumlah 100, yaitu 20 untuk uji coba angket dan 80 untuk hasil penelitian. Analisis data yang digunakan adalah *product moment* untuk mengetahui korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Pelayanan pajak menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak termasuk dalam

¹ Saftian Amrullah, skripsi : *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pajak Dengan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (Kppp) Kudus*, (Semarang : UNNES, 2011), hlm. viii

kategori sangat baik 25.00% kategori baik dengan persentase 63.75%, kategori cukup baik 11.25%, kategori tidak baik 0.00%, dan kepuasan masyarakat termasuk dalam kategori sangat puas 20.00%, kategori puas dengan persentase 72.50%, kategori cukup puas 7.50%, dan kategori tidak puas 0.00%. Adanya hubungan antara kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dengan kepuasan masyarakat.

Kedua, skripsi yang disusun oleh Putri Octavianasari, yang berjudul: **Hubungan antara Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan, Tahun 2017.**² Hasil penelitiannya mengemukakan organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai tujuan organisasi harus memperhatikan kinerja. Kinerja karyawan menjadi sangat penting dikarenakan penurunan kinerja baik individu maupun kelompok dalam suatu perusahaan dapat memberikan dampak yang berarti dalam suatu perusahaan, yaitu akan berdampak pada tercapainya tujuan organisasi. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan. Hipotesis yang diajukan yaitu ada hubungan positif antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan subjek sebanyak 56 orang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan alat ukur skala motivasi kerja dan metode dokumentasi kinerja karyawan. Analisis data pada penelitian ini menggunakan SPSS 17.0 dengan teknik korelasi *product-moment*,

² Putri Octavianasari, Skripsi: *Hubungan antara Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan*, (Surakarta : UMS, 2017), hlm.1.

diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,459 dengan signifikansi (p) = 0,000 ($p \leq 0,01$) yang artinya ada hubungan positif yang sangat signifikan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan. Kategori motivasi kerja tergolong tinggi dengan rerata empiric (RE) sebesar 161,75 dan rerata hipotetik (RH) sebesar 125. Sedangkan kategori kinerja karyawan tergolong baik dengan rerata empiric (RE) sebesar 35,41 dan rerata hipotetik (RH) sebesar 30. Sumbangan efektif dari kedua variabel ditunjukkan dengan koefisien determinan (r^2)= 0,211 yang berarti bahwa variabel motivasi kerja mempengaruhi variabel kinerja karyawan sebesar 21,1% dan 78,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain selain kinerja karyawan. Aspek motivasi kerja yang paling dominan dengan kinerja karyawan yaitu aspek tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan dengan sumbangan efektif sebesar 0,440 atau 19,4%.

Dari beberapa hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa pada penelitian pertama membahas tentang “Hubungan antara Kualitas Pelayanan Pajak dengan Kepuasan Masyarakat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Kudus” Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan *random sampling* (sampel acak), diketahui hasilnya Adanya hubungan antara kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPPP) Kudus dengan kepuasan masyarakat. Penelitian kedua membahas tentang “Hubungan antara Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan” Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* hasilnya ada hubungan positif yang sangat signifikan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan, yang membedakan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah dilihat berdasarkan tempat,

waktu, proses serta latar belakang masalah yang berbeda. Selain itu, pada penelitian ini peneliti membahas tentang bagaimana “Hubungan Etika Birokrat dengan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Aceh Besar”.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Teori Etika Birokrat

a. Pengertian etika

Kata etika sering disebut dengan istilah etik atau *ethics* (bahasa Inggris), yang mengandung banyak pengertian. Dari segi etimologi (asal kata), istilah etika berasal dari kata latin “*ethicus*” dan dalam bahasa Yunani disebut “*ethicos*” yang berarti kebiasaan. Etika ialah ilmu yang membicarakan tentang perbuatan atau tingkah laku manusia bersifat baik maupun tidak.³

Secara etimologis, etika berasal dari bahasa Yunani, yaitu “*ethos*” yang artinya kebiasaan, salah satu cabang filsafat yang dibatasi dengan dasar nilai moral menyangkut apa yang diperbolehkan atau tidak, yang baik atau tidak baik, yang pantas atau tidak pantas pada perilaku manusia.⁴

Etika secara bahasa Arab adalah “Akhlāq”, yang berarti watak, perilaku, adat kebiasaan dalam bertingkah laku. Perilaku kita juga diarahkan oleh etika. Dalam arti yang lebih khusus, etika adalah tingkah laku filosofi, bisa dikatakan etika ialah ilmu yang menyelidiki baik dan buruk dengan memperhatikan perbuatan manusia sejauh yang diketahui oleh akal pikiran.⁵

³ Rismawaty, *Kepribadian dan Etika Profesi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm.63

⁴ *Ibid.*

⁵ Syarifah Habibah, *Akhlak dan Etika dalam Islam*, Jurnal Pesona Dasar Vol. 1 No.4, Oktober 2015, hlm.73.

Etika adalah ilmu atau pengetahuan tentang apa yang baik dan apa yang tidak baik untuk dijunjung tinggi atau untuk diperbuat (*ethics is the science of good and bad*). Etika yang baik itu mencakup:⁶

- 1) Kejujuran (*honesty*): mengatakan dan berbuat yang benar, menjunjung tinggi kebenaran.
- 2) Ketetapan (*reliability*): janjinya selalu tepat, tepat menurut isi janji (ikrar), waktu, tempat, dan syarat.
- 3) Loyalitas (*loyalty*) : setia kepada janjinya sendiri, setia kepada siapa saja yang dijanjikan kesetiaannya, setia kepada organisasinya, berikut pimpinannya, rekan-rekan, bawahan, relasi, klien anggaran dasar dan anggaran rumah tangganya.
- 4) Disiplin (*discipline*) : tanpa disuruh atau dipaksa oleh siapapun taat kepada sistem, peraturan, prosedur, dan teknologi yang telah ditetapkan.

Lembaga Administrasi Negara (LAN), mengartikan secara umum etika adalah suatu susunan prinsip-prinsip moral dan nilai, kemudian diakui dan diterima oleh individu atau suatu kelompok sosial sebagai sesuatu yang mengatur dan mengendalikan tingkah laku serta menentukan hal yang baik dan hal yang buruk untuk dilakukan. Secara konkrit, prinsip-prinsip moral dan nilai tersebut biasanya diwujudkan dalam bentuk suatu kode etik (*code of ethic*), yaitu suatu aturan sistem

⁶ Umi Mursidah, Skripsi : *Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Transaksi Jual Beli di Pasar Tradisional (Studi Pasar Betung Kecamatan Sekincau Kabupaten Lampung Barat)*, (Lampung: UIN Raden Intan, 2017), hlm. 20.

atau standar yang memuat prinsip-prinsip mengelola moralitas dan tingkah laku yang diterima (*accepted conduct*) dalam suatu lingkungan masyarakat.⁷

Denhardt, dalam dunia administrasi publik atau pelayanan publik, mengemukakan bahwa etika diartikan sebagai filsafat dan profesional standar (kode etik) atau moral atau *right rules of conduct* (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik.⁸

Menurut Solomon, terdapat perbedaan antara etika, moral, dan moralitas. Etika sendiri lebih merujuk pada dua hal, yang pertama, etika berkenaan dengan disiplin ilmu yang mempelajari nilai-nilai yang dianut oleh manusia beserta pembenarannya (etika merupakan cabang filsafat). Kedua, etika merupakan pokok permasalahan di dalam disiplin ilmu itu sendiri yaitu nilai-nilai hidup dan hukum-hukum yang mengatur tingkah laku manusia.⁹

Menurut Bertens, ada dua pengertian etika: sebagai praktis dan sebagai refleksi. Sebagai praktis, etika berarti nilai-nilai dan norma-norma moral yang baik yang dipraktikkan atau justru tidak dipraktikkan, walaupun seharusnya dipraktikkan. Etika sebagai praktis sama artinya dengan moral atau moralitas yaitu apa yang harus dilakukan, tidak boleh dilakukan, pantas dilakukan, dan sebagainya. Etika sebagai refleksi adalah pemikiran moral.¹⁰

Menurut Ricour, mendefinisikan etika itu sebagai tujuan hidup yang baik untuk sendiri dan juga untuk orang lain di dalam institusi yang adil. Etika lebih

⁷ Ismiyanto, Etika dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (<http://Eprints.Ipdn.Ac.Id/2264/1/Jurnal%20kalbar%20des%202016.Pdf>, diakses pada Tanggal 29 Oktober 2019).

⁸ *Ibid.*

⁹ Tri Yuningsih, *Buku Ajar Matakuliah Etika Administrasi Publik*, (Semarang: Undip, 2017), hlm. 9.

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 11.

dipahami sebagai baik/buruk, benar/salah yang harus dilakukan atau bagaimana melakukan yang baik atau benar, etika yaitu seperangkat nilai sebagai pedoman, acuan, referensi, penuntun apa yang harus dilakukan dalam menjalankan tugasnya dan sekaligus berfungsi sebagai standar untuk menilai apakah sifat, perilaku, tindakan atau sepak terjangnya dalam menjalankan tugas dinilai baik atau buruk. Oleh karenanya, dalam etika terdapat sesuatu nilai yang dapat memberikan penilaian bahwa sesuatu perbuatan akan dikatakan baik, atau buruk.¹¹

Menurut Aristoteles di dalam bukunya yang berjudul Etika Nikomacheia, pengertian etika dibagi menjadi dua yaitu, *Terminus Technicus* yang artinya etika dipelajari untuk ilmu pengetahuan yang mempelajari masalah perbuatan atau tindakan manusia dan yang kedua yaitu, *Manner dan Custom* yang artinya membahas etika yang berkaitan dengan tata cara dan kebiasaan (adat) yang melekat dalam kodrat manusia (*in herent in human nature*) yang terikat dengan pengertian “baik dan buruk” suatu tingkah laku atau perbuatan manusia.

b. Pengertian Birokrat

Birokrat digambarkan sebagai suatu acuan bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Birokrat harus menempatkan kepentingan publik dari pada kepentingan pribadinya sendiri, baik kelompok, dan juga organisasinya. Hal ini jika dilaksanakan akan mengarahkan birokrat untuk memberikan pelayanan yang berorientasikan kepada kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat.¹²

¹¹Suyadi, *Etika Birokrasi dalam Mewujudkan Pelayanan Publik*, <https://Bdksemarang.Kemenag.Go.Id/Etika-Birokrasi-Dalam-Mewujudkan-Pelayanan-Publik/>, diakses 8 November 2019, Jam 12:29 WIB.

¹² Andi Rasyid Panarangi, *Etika Birokrat* (Makassar: CV Sah Media, 2017), hlm.2-3.

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.¹³

Etika dalam konteks birokrasi digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi birokrat dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasinya. Etika harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas. Oleh karena etika mempersoalkan “baik-buruk” dan bukan “benar-salah” tentang sikap, tindakan dan perilaku manusia dalam berhubungan dengan sesamanya baik dalam masyarakat maupun organisasi publik, maka etika mempunyai peran penting dalam praktik administrasi negara.

Darwin, 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

¹³ Ahmad Husnan Aksa, Etika Administrasi Publik: Peranannya dalam Mewujudkan *Good Governance*, *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, Vol.1, No.2, Juli-Desember 2010, hlm.128.

mengatur perilaku moral para birokrat di dalam menjalankan tugas dan jabatan, dan juga memberikan pelayanan yang baik.¹⁴

Di Indonesia, etika birokrasi merupakan bagian dari aturan main dalam organisasi birokrasi atau pegawai negeri yang secara struktural telah diatur aturan mainnya, dan dikenal sebagai “Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (PNS).¹⁵ Ditetapkan di dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku khususnya dalam PP No. 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik PNS, dan dalam undang-undang di bidang kepegawaian.¹⁶

c. Kode Etik Aparatur Sipil Negara

Kode etik dan kode perilaku sesuai dengan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), bertujuan untuk menjaga martabat dan kehormatan ASN. Kode etik mengatur perilaku agar pegawai ASN¹⁷:

- 1) Melaksanakan tugasnya dengan jujur, bertanggungjawab, dan berintegritas tinggi;
- 2) Melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin;
- 3) Melayani dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan;
- 4) Melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

¹⁴ Tri Yuniningsih, *Buku Ajar Matakuliah Etika Administrasi Publik*, (Semarang: UNDIP, 2017), hlm. 11.

¹⁵ Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Kode Etik Aparatur Sipil Negara (ASN).

¹⁶ Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik PNS.

¹⁷ Pasal 5 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN (Aparatur Sipil Negara).

- 5) Melaksanakan tugasnya sesuai dengan perintah atasan atau pejabat yang berwenang sejauh tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan etika pemerintahan;
- 6) Menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan negara;
- 7) Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggungjawab, efektif, dan efisien;
- 8) Menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugasnya;
- 9) Memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan kepada pihak lain yang memerlukan informasi terkait kepentingan kedinasan;
- 10) Tidak menyalahgunakan informasi intern negara, tugas, status, kekuasaan, dan jabatannya untuk mendapat atau mencari keuntungan atau manfaat bagi diri sendiri atau untuk orang lain;
- 11) Memegang teguh nilai dasar ASN dan selalu menjaga reputasi dan integritas ASN; dan
- 12) Melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai disiplin pegawai ASN.

d. Indikator Etika Aparatur Sipil Negara (ASN)

Nilai-nilai dasar etika sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN, memiliki indikator sebagai berikut:¹⁸

- 1) Memegang teguh nilai-nilai dalam Ideologi Negara Pancasila
- 2) Setia dan mempertahankan Undang-Undang Dasar NKRI 1945 serta pemerintah yang sah;

¹⁸ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).

- 3) Mengabdikan kepada negara dan rakyat Indonesia;
- 4) Menjalankan tugas secara profesional dan tidak berpihak;
- 5) Membuat keputusan berdasarkan prinsip keahlian;
- 6) Menciptakan lingkungan kerja yang non diskriminatif;
- 7) Memelihara dan menjunjung tinggi standar etika yang luhur;
- 8) Mempertanggungjawabkan tindakan dan kinerjanya kepada publik;
- 9) Memiliki kemampuan dalam melaksanakan kebijakan dan program pemerintah;
- 10) Memberikan layanan kepada publik secara jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, berdaya guna, berhasil guna, dan santun;
- 11) Mengutamakan kepemimpinan berkualitas tinggi;
- 12) Menghargai komunikasi, konsultasi, dan kerjasama;
- 13) Mengutamakan pencapaian hasil dan mendorong kinerja pegawai;
- 14) Mendorong kesetaraan dalam pekerjaan; dan
- 15) Meningkatkan efektivitas sistem pemerintahan yang demokratis sebagai perangkat sistem karir.¹⁹

2.2.2. Teori Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan

¹⁹ Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).

manusia. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*intangible*). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.²⁰

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*Excellent Service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik antara lain mengatur: (1) hakekat pelayanan publik; (2) asas dan prinsip pelayanan publik; (3) kelompok pelayanan publik; dan (4) penyelenggaraan pelayanan publik.²¹

Zeithaml, Berry dan parasuraman, menjelaskan "*service quality* (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten." dalam bukunya

²⁰ Harispiandi, Wahjoe Pangestoeti, Ramadhani Setiawan, Skripsi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Kota Tanjungpinang*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang, hlm.8, Agustus 2016.

²¹ Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Standar Pelayanan.

prinsip-prinsip total *quality service*, yaitu : 1. Bukti langsung (*tangibles*), 2. Keandalan (*reliability*), 3. Daya tanggap (*responsiveness*), 4. Jaminan (*assurance*), 5. Empati (*Empathy*).²²

Basu Swasta dan Hani Handoko, mengemukakan bahwa “layanan adalah kegiatan langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada masa persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut”.²³ Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Sianipar, mengatakan bahwa pelayanan didefinisikan sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan, dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi, dan kelompok-kelompok organisasi.²⁴

Moenir, mengatakan pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung. Menurutnya secara garis besar, pelayanan yang diperlukan oleh manusia pada dasarnya ada 2 jenis, yaitu “pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia” dan “pelayanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi”. Lebih lanjut dikatakan pada hakekatnya, pelayanan adalah serangkaian

²² Sudarso Andriansan, *Manajemen Jasa Perhotelan*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2016), hlm. 59.

²³ Suci Wulan Sari, Skripsi: *Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan di Ndalem Ngabean Resto*, (Yogyakarta: UNY, 2015), hlm.10.

²⁴ Robiyati Podungge, Skripsi: *Mewujudkan Birokrasi yang Mengedepankan Etika Pelayanan Publik*, (Gorontalo: UNG, 2011), hlm.1.

kegiatan, karena itulah dia merupakan sebuah proses. Sebagai proses, “pelayanan” berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, yang meliputi seluruh kehidupan manusia dalam masyarakat.²⁵

Haksever, menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis.²⁶ Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi: 1. Prosedur Pelayanan: yaitu prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. 2. Waktu penyelesaian: waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. 3. Biaya pelayanan: yaitu biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. 4. Produk pelayanan: yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. 5. Sarana dan Prasarana: yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.²⁷

Lembaga Administrasi Negara, memberikan kriteria-kriteria pelayanan tersebut antara lain: (1) Kesederhanaan; (2) Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja; (3) Tanggung jawab dari para petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya; (4) Kecakapan para petugas pelayanan; (5) Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas;

²⁵ *Ibid.*

²⁶ Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandar, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3 No. 1, Januari 2016, hlm. 2.

²⁷ KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Publik

(6) Keramahan; (7) Keterbukaan; (8) Komunikasi antara petugas dan pelanggan; (9) Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan; (10) Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut; (11) Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan; (12) Mengerti apa yang diharapkan pelanggan; (13) Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan; (14) Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian; (15) Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara tepat.

b. Jenis Pelayanan Kantor SAMSAT

- 1) Surat tanda nomor kendaraan (STNK)
- 2) Tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB)
- 3) Tanda coba kendaraan bermotor (TCKB)
- 4) Surat tanda coba kendaraan bermotor (STCK)
- 5) Pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB), bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ).

c. Asas Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT

- 1) Kepentingan umum.
- 2) Kepentingan hukum.
- 3) Kesamaan hak.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban.

- 5) Keprofesionalan.
- 6) Partisipatif.
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif.
- 8) Keterbukaan.
- 9) Akuntabilitas.
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
- 11) Ketepatan waktu.
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

d. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 antara lain :

- 1) Kesederhanaan : Prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan, dalam hal : a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik dan b) Unit kerja/pejabat yang bewenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

e. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

- 1) Kepastian waktu : Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 2) Akurasi : Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 3) Keamanan : Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

- 4) Tanggung jawab : Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 5) Kelengkapan sarana dan prasarana : Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 6) Kemudahan akses : tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 7) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan : Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 8) Kenyamanan : Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.²⁸

f. Komponen Standar Pelayanan

- 1) Dasar Hukum
- 2) Persyaratan
- 3) Sistem, mekanisme dan produser
- 4) Jangka waktu dan penyelesaian

²⁸ Kepmenpan No.63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

- 5) Biaya/tarif
- 6) Produk pelayanan
- 7) Sarana, prasarana dan/atau fasilitas
- 8) Kompetensi pelaksana
- 9) Pengawasan internal
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- 11) Jumlah pelaksana
- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan
- 14) Evaluasi kinerja pelaksanaan

g. Penjelasan Komponen Standar Pelayanan

1) Dasar hukum

- a) Undang-Undang Nomor 24 tahun 1956 tentang pembentukan daerah otonom provinsi aceh dan perubahan peraturan pembentukan provinsi sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1956 Nomor 64, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1103)
- b) Undang-Undang Nomor 33 tahun 1964 tentang dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan penumpang (lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1964 nomor 28, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2720)

- c) Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang dan wajib kecelakaan Lalu Lintas Jalan (lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1945 nomor 29 tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2721)
- d) Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4168)
- e) Undang-Undang Nomor 33 tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah (Lembaran negara republik Indonesia tahun 2004 nomor 126, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4438)
- f) Undang-Undang Nomor 11 tahun 2006 tentang pemerintahan Aceh lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2006 Nomor 62, (tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633)
- g) Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 nomor 96, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025)
- h) Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 nomor 112, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)

- i) Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 nomor 130, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia nomor 5038)
- j) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang pembentukan peraturan perundang-undangan (lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2011 Nomor 82, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia 5234).
- k) Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah (lembaran negara republik Indonesia tahun 2015 Nomor 244, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 558) Sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan undang-undang Nomor 9 tahun 2015 tentang perubahan kedua atas undang-undang Nomor 23 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2015 Nomor 58, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)
- l) Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 1965 tentang ketentuan-ketentuan pelaksanaan dana pertanggungan wajib kecelakaan penumpang (lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1965 Nomor 28)
- m) Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 1995 tentang ketentuan-ketentuan pelaksanaan dan kecelakaan lalu lintas jalan (lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1965 nomor 29)

- n) Peraturan Pemerintah Nomor 44 tahun 1993 tentang kendaraan dan pengemudi (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1993 Nomor 64, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3530)
- o) Peraturan Presiden Nomor 5 tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem administrasi Manunggal Satu Atap kendaraan bermotor (lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2015 nomor 6)
- p) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 tahun 2016 tentang ketentuan umum dan tata cara pemungutan pajak daerah (lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2016 Nomor 244, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5950)
- q) Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia (lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2016 Nomor 263, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5960)
- r) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 36/PMK.010/2008 tentang besar santunan dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan Sebagaimana telah diubah dalam peraturan Menteri Keuangan Nomor : 16/PMK.10/2017 tentang besar santunan dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan)
- s) Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 37/PMK.010/2008 tentang besar santunan dan Iuran wajib dana pertanggungan kecelakaan penumpang alat angkutan penumpang umum di darat, sungai/danau,

feri/penyeberangan, laut, dan udara Sebagaimana telah diubah dengan peraturan Menteri Keuangan nomor: 15/PMK.10 /2017 tentang besar santunan dan iuran dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan penumpang alat angkutan penumpang umum di darat, sungai/danau, Ferry/penyeberangan, laut, dan udara

- t) Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2012 tentang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor
- u) Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang panduan penyusunan kerjasama Kepolisian Negara Republik Indonesia
- v) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara nomor: Kep/25/M.PAN/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah
- w) Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara nomor: Kep/63/M.PAN/2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik)
- x) Keputusan bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jenderal pemerintahan dan otonomi daerah, dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja (Persero) nomor: SKEP/06/X/1999, nomor: SKEP/973-12281999, nomor: SKEP/02/X/1999 tentang pedoman tata laksana sistem administrasi Manunggal di bawah satu atap dalam penerbitan surat tanda nomor kendaraan bermotor, surat tanda coba kendaraan bermotor dan pemungutan pajak kendaraan bermotor, bea balik nama

kendaraan bermotor serta sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan

- y) Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, menteri dalam negeri dan Menteri Keuangan nomor: INS/03/M/X/1999, nomor 29 tahun 1999, nomor: 6/MK/014/1999 tentang pelaksanaan sistem administrasi Manunggal di bawah satu atap dalam penerbitan surat tanda nomor kendaraan bermotor, surat tanda coba kendaraan bermotor, tanda nomor kendaraan bermotor, tanda coba kendaraan bermotor, pemungutan pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor serta sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas
- z) Surat keputusan bersama kepala korps lalu lintas Polri, Direktur Jenderal bina keuangan daerah, Direktur Utama PT jasa raharja Nomor: B/NK-5/V/2016, nomor: 973/1910/KEUDA dan nomor: SKEB/1/2016 tentang pelaksanaan komitmen bersama dalam meningkatkan pelayanan SAMSAT.
- a. Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 tentang pelayanan publik (lembaran Aceh nomor 8 tahun 2008, tambahan lembaran Aceh Nomor 18)
 - b. Qanun Aceh Nomor 2 tahun 2012 tentang panjang Aceh (lembaran Aceh nomor 2 tahun 2012, tambahan nomor 40)
 - c. Kesepakatan bersama antara pemerintah Aceh dengan kepolisian daerah Aceh nomor 14/MoU/2017, nomor: B/MoU/4/V/2017 tentang pelaksanaan dan layanan unggulan SAMSAT Aceh.

2) Persyaratan

a) Identitas diri

(1) Perorangan : identitas diri yang sah (KTP/SIM/Pasport) dan bagi yang berhalangan melampirkan surat kuasa bermaterai cukup.

(2) Badan Hukum : salinan Akte pendirian, keterangan domisili, surat kuasa bermaterai cukup ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap badan hukum yang bersangkutan.

(3) Instansi pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): surat tugas/surat kuasa bermaterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan.

b) Faktur

c) Sertifikat uji tipe, tanda bukti atau buku tanda lulus uji berkala, sertifikat NIK (VIN) dan tanda pendaftaran tipe.

d) Kendaraan bermotor beban yang mengalami perubahan bentuk melampirkan surat keterangan/rekomendasi dari bengkel/karoseri yang memiliki ijin dan instansi yang berwenang.

e) Surat keterangan bagi kendaraan bermotor angkutan umum yang telah memenuhi persyaratan, rekomendasi dari :

(1) Menteri yang bertanggung jawab di bidang sarana dan prasarana lalu lintas dan angkutan jalan untuk kawasan perkotaan yang melampaui batas wilayah kabupaten/kota dalam satu provinsi

(2) Gubernur untuk kawasan perkotaan yang melampaui batas wilayah kabupaten/kota dalam satu provinsi

- (3) Bupati/Walikota untuk kawasan perkotaan yang berada dalam wilayah kabupaten/kota
- f) Kendaraan bermotor milik pemerintah dilengkapi surat keterangan tentang Sumber Dana pembelian dan biaya pemeliharaan yang tercantum dalam APBN/APBD dengan mencantumkan nomor kode rekening
- g) Kendaraan bermotor milik TNI/POLRI dilengkapi surat keterangan yang berisi daftar kolektif kendaraan bermotor dari panglima TNI, KASAD, KASAL, KASAU, dan KAPOLRI bila fotocopy dilegalisir oleh kesatuan yang mendaftarkan kendaraan bermotor tersebut
- h) Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor.

3) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- a) Layanan Formulir, pemilik melakukan pengisian data kendaraan bermotor pada formulir yang telah disediakan;
- b) Layanan cek fisik ;
Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung) ke bagian cek fisik untuk digesek dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing-masing 2 lembar;
- c) Pemilik Kendaraan Bermotor diarahkan ke Polda/Polres untuk mendaftarkan BPKB ;

d) Pendaftaran :

Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen yang telah yang telah dilengkapi dengan blangko cek fisik formulir permohonan STNK dan nomor register (nomor polisi) yang telah didapatkan dari bagian BPKB ke bagian pendaftaran untuk diteliti

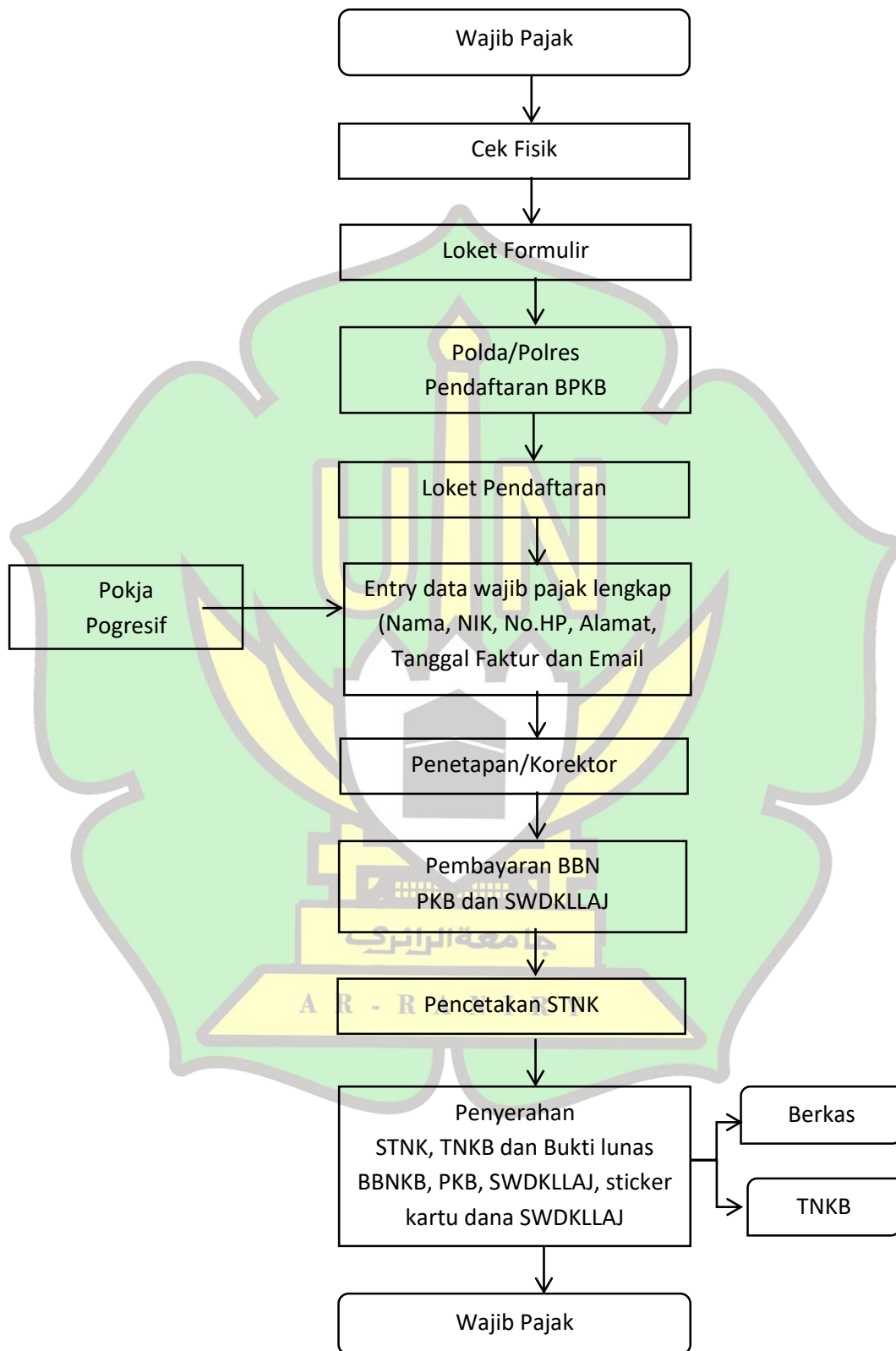
e) Entry data, Pokja Progresif dan Penetapan:

Melakukan perekaman data sesuai dengan dokumen kendaraan bermotor (memeriksa dokumen kendaraan bermotor untuk objek progresif) dari wajib pajak pada database (untuk menentukan urutan kepemilikan), menginformasikan dan menetapkan besarnya PKB, BBNKB serta SWDKLLAJ.

f) Pembayaran Dan Penyerahan :

Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNBP (STNK dan TNKB) serta Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Kendaraan Bermotor serta SWDKLLAJ sesuai dengan besarnya penetapan. Pemilik Kendaraan Bermotor menerima Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) serta Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran BBNKB, PKB, PNBP dan SWDKLLAJ.

Gambar 2.1. Mekanisme dan Prosedur Pelayanan



4) Jangka waktu pelayanan : 60 menit

5) Biaya/tarif

a) Jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak (PNBP) yang berlaku pada kepolisian negara republik Indonesia:

(1) Penerbitan surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)

(a) Kendaraan bermotor roda 2 atau roda 3

- Baru Rp. 100.000,-
- Perpanjangan Rp. 100.000,-

(b) Kendaraan bermotor roda 4 atau lebih

- Baru Rp. 200.000,-
- Perpanjangan Rp. 200.000,-

(2) Penerbitan tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB)

(a) Kendaraan bermotor roda 2 atau 3 Rp. 60.000,-

(b) Kendaraan bermotor roda 4 atau lebih Rp. 100.000,-

(3) Penerbitan surat tanda coba kendaraan bermotor (STCK)

(a) Kendaraan bermotor 2 atau roda 3 Rp. 25.000,-

(b) Kendaraan bermotor roda 4 atau lebih Rp. 50.000,-

(4) Penerbitan Buku Pemilik kendaraan bermotor (BPKB)

(a) Kendaraan bermotor 2 atau roda 3 Rp. 225.000,-

(b) Kendaraan bermotor roda 4 atau lebih Rp. 375.000,-

b) Tarif sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan :

(1) Tarif Sepeda Motor

- | | |
|---------------------------------|--------------|
| (a) Sepeda motor 50 cc kebawah | Rp. 3.000,- |
| (b) Sepeda motor 50-250 cc | Rp. 35.000,- |
| (c) Sepeda motor 250 cc ke atas | Rp. 83.000,- |

(2) Tarif mobil bukan angkutan umum

- | | |
|---|----------------|
| a) Pick up, stwg, sedan dan jeep s.d. 2400 cc | Rp. 143.0000,- |
| b) Bus dan micro bus | Rp. 153.000,- |
| c) Truck, tangki, gandengan 2400 cc ke atas | Rp. 163.000,- |
| d) Ambulance, jenazah dan PMK | Rp. 3.000,- |

(3) Tarif mobil angkutan umum

- | | |
|--------------------------------------|--|
| a) Mobil penumpang s.d. 1600 cc | |
| b) Bus dan micro bus 1600 cc ke atas | |

(4) Tarif mobil derek dan sejenisnya

Tarif khusus untuk kendaraan bermotor angkutan penumpang umum ditentukan oleh menteri menurut suatu tarif yang bersifat progresif melampirkan (DPWKP):

Tarif kendaraan penumpang umum

- | | |
|-----------------------------------|-------------------|
| (a) Jumlah penumpang s.d. 9 orang | Rp. 15.000./bulan |
| (b) Jumlah penumpang 12 orang | Rp. 40.000./bulan |
| (c) Jumlah penumpang 25 orang | Rp. 55.000./bulan |
| (d) Jumlah penumpang 40 orang | Rp. 85.000./bulan |

c) Tarif pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaraan bermotor (BNKB)

(1) Tarif pajak kendaraan bermotor (PKB):

(a) Kendaraan bermotor bukan umum sebesar 1,5%

(b) Kendaraan bermotor angkutan umum, pemerintah, TNI/Polri, ambulan dan sosial keagamaan serta pemadam kebakaran sebesar 0,75%

(c) Kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar sebesar 0,2%

(2) Tarif PKB progresif untuk kendaraan penumpang roda 4 pribadi dan kendaraan roda 2 dengan isi silinder 250 CC ke atas :

(a) Kepemilikan kedua sebesar 2%

(b) Kepemilikan ketiga sebesar 2,5%

(c) Kepemilikan kelima sebesar 3,5% dan seterusnya dengan 0,5% untuk setiap kepemilikan sampai dengan 10%.

(3) Model kendaraan bermotor yang dikenakan tarif progresif meliputi:

(a) Sedan dan sejenisnya

(b) Jeep dan sejenisnya

(c) Station Wagon dan sejenisnya

(d) Minibus dan sejenisnya

(e) Microbus

(f) pick up double cabin

(g) Sepeda motor dan sejenisnya dengan kapasitas mesin 250 CC ke atas

(4) Kendaraan bermotor milik badan, TNI/Polri, pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan Pemerintah kabupaten/kota tidak dikenakan tarif progresif

(5) Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan pada nama dan atau alamat yang sama dalam satu keluarga yang dibutuhkan dalam satu kartu keluarga (KK)

(6) Penentuan urutan kepemilikan berdasarkan tanggal pelunasan BBNKB dan/atau surat pernyataan dari wajib pajak

(7) Penentuan urutan kepemilikan sebagaimana dimaksud pada ayat ayat (4) dibedakan untuk kendaraan bermotor roda 4 (empat) atau roda dua

(8) Tarif bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) :

(a) Penyerahan pertama sebesar 1%

(b) Penyerahan kedua sebesar 1%

(c) Kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar untuk penyerahan pertama sebesar 0,75% dan penyerahan kedua sebesar 0,075% dan seterusnya

(d) Dasar pengenaan pajak dihitung dari perkalian dua unsur pokok yaitu Nilai jual kendaraan bermotor dikalikan bobot. Bobot untuk kendaraan penumpang dan sepeda motor adalah

1 (satu), Sedangkan untuk kendaraan angkutan barang sebesar 1,3 (satu tiga per sepuluh)

(e) Besaran PKB adalah Perkalian antara tarif dengan dasar pengenaan PKB

(f) Dasar pengenaan BBNKB adalah NJKB

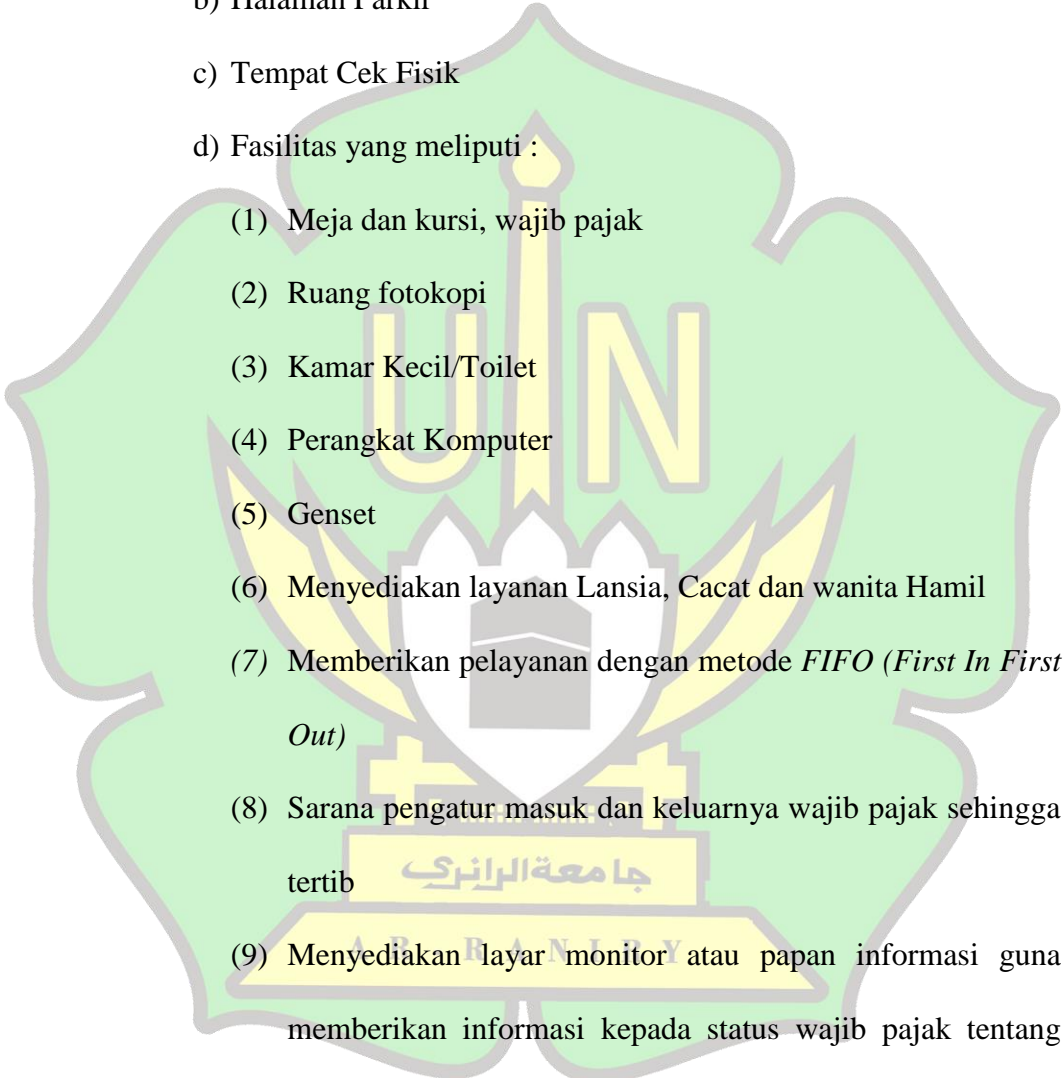
(g) besaran BBNKB adalah Perkalian antara tarif dengan dasar pengenaan BBNKB.

6) Produk Pelayanan

- a) Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)
- b) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB)
- c) Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran PKB/BBNKB, PNPB dan SWDKLLAJ
- d) Stiker kartu dana SWDKLLJ

7) Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas

- a) Gedung kantor dengan fasilitas sebagai berikut :
 - (1) Ruang Tunggu
 - (2) Ruang Pelayanan
 - (3) Ruang Layanan Informasi
 - (4) Ruang Pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan wajib pajak
 - (5) Ruang pengendali komputer
 - (6) Ruang koordinator dan pejabat Unit SAMSAT
 - (7) Ruang Workshop TNKB

- (8) Ruang penyerahan Formulir
 - (9) Ruang Arsip
 - (10) Ruang Khusus Merokok
 - (11) Tempat ibadah/Mushola
- b) Halaman Parkir
- c) Tempat Cek Fisik
- d) Fasilitas yang meliputi :
- (1) Meja dan kursi, wajib pajak
 - (2) Ruang fotokopi
 - (3) Kamar Kecil/Toilet
 - (4) Perangkat Komputer
 - (5) Genset
 - (6) Menyediakan layanan Lansia, Cacat dan wanita Hamil
 - (7) Memberikan pelayanan dengan metode *FIFO (First In First Out)*
 - (8) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib
 - (9) Menyediakan layar monitor atau papan informasi guna memberikan informasi kepada status wajib pajak tentang status proses pendaftaran
 - (10) Menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor (*Lay Out*), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya
- 

(11) Papan tabel PKB, BBNKB, PNBP dan SWDKLLJ

8) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian/penyelesaian pelayanan, telah memiliki surat keputusan dari pejabat yang berwenang

9) Pengawasan Internal

Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tupoksi dan kewenangannya pengawasan oleh pengawas fungsional :

- a) Tim teknis/supervisi SAMSAT (Tim Pembina SAMSAT)
- b) Badan pengelolaan keuangan Aceh (bidang pendapatan)
- c) POLRI (pengawasan fungsional/Supervisi dari Direktorat lalu lintas)
- d) Jasa Raharja (satuan pengawasan internal)

10) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- a) Kantor bersama SAMSAT menyediakan loket informasi dan pengaduan sebagai sarana penyampaian informasi SAMSAT call center, SMS Hotline, dan info PKB yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun penerima kritik, saran dan pengaduan berupa perbaikan kinerja, peningkatan pelayanan serta aspirasi yang berkembang di masyarakat berkaitan dengan pelayanan pembayaran PKB/BBNKB, PNBP, SWDKLLAJ, Registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor

b) Prosedur dan mekanisme pengaduan:

- (1) Petugas informasi dan pengaduan menerima dan menulis di buku register yang memuat identitas dan permasalahan yang dikeluhkan/diadukan
- (2) Petugas memberikan formulir tanda bukti pengaduan yang telah dicantumkan pada waktu yang ditentukan untuk menjawab/menyelesaikan
- (3) Petugas informasi dan pengaduan menyampaikan permasalahan pengaduan tersebut pada masing-masing unsur pimpinan sesuai dengan materi pengaduan selambat-lambatnya 14 hari sejak diterima petugas, penanggung jawab harus memberi jawaban/menyelesaikan konten yang diajukan.

11) Jumlah pelaksana

Jumlah petugas pelaksana disesuaikan dengan tipe SAMSAT di Aceh

12) Jaminan pelayanan

- a) Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan)
- b) Meningkatkan kinerja etika dalam pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun)
- c) Menanggapi setiap komponen dalam waktu 1x24 jam

- d) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus-menerus dan berkesinambungan
- e) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil, penyandang cacat
- f) Menyediakan tempat khusus untuk merokok

13) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

- a) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor
- b) Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja
- c) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Bersama SAMSAT
- d) Bebas dari gangguan calo/perantara
- e) Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDLLAJ dan PNBP.

14) Evaluasi Kinerja Pelaksanaan

- a) Pertemuan rutin segenap anggota SAMSAT setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan
- b) Supervisi secara berkata setahun 4 kali oleh tim teknis SAMSAT
- c) Evaluasi oleh tim Pembina SAMSAT Aceh setiap 6 bulan sekali
- d) Melaporkan point 1, 2 dan 3 atasan langsung masing-masing.

2.2.3. Pentingnya hubungan etika birokrat dengan pelayanan

Etika adalah nilai-nilai moral dan norma-norma moral atau perilaku yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya berdasarkan tata adat yang telah ditetapkan. Pelayanan adalah memberikan, menyediakan, mengusahakan barang atau jasa yang diperlukan seseorang atau sekelompok orang sehingga mereka akan puas.

Etika dalam konteks birokrasi digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi birokrat dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasinya. Etika harus diarahkan pada pilihan-pilihan pelayanan yang benar-benar mengutamakan kepentingan publik.

Alasan mengapa birokrat harus beretika dalam memberikan pelayanan adalah adanya *public interest* atau kepentingan publik yang harus dipenuhi oleh pemerintah karena pemerintahlah yang memiliki sikap “tanggung jawab” atau *responsibility*. Dalam memberikan pelayanan maka birokrat diharapkan bersikap ramah dan secara profesional melaksanakannya, dan harus mengambil keputusan secara tepat mengenai siapa mendapat apa, berapa banyak, dimana, kapan, dan sebagainya.²⁹

Alasan penting lainnya adalah untuk melakukan tindakan yang bertentangan dengan etika yang memberikan pelayanan publik sangat besar. Pelayanan publik tidak sesederhana seperti dibayangkan, atau dengan kata lain

²⁹ Ibid., 26 Oktober 2019. Jam : 10.00 Wib, hlm.4

begitu rumit sifatnya baik berkenaan dengan nilai pemberian pelayanan itu sendiri maupun mengenai cara terbaik pemberian pelayanan publik itu sendiri.

Kompleksitas dan ketidakmenentuan ini mendorong pemberi pelayanan publik mengambil langkah-langkah profesional yang didasarkan kepada “keleluasaan bertindak” (*discretion*). Keleluasaan inilah yang sering menjerumuskan pemberi pelayanan publik atau birokrat untuk bertindak tidak sesuai dengan kode etik atau tuntunan perilaku yang ada. Untuk itu pentingnya etika birokrat dalam memberikan pelayanan.

2.3. Kerangka Berpikir

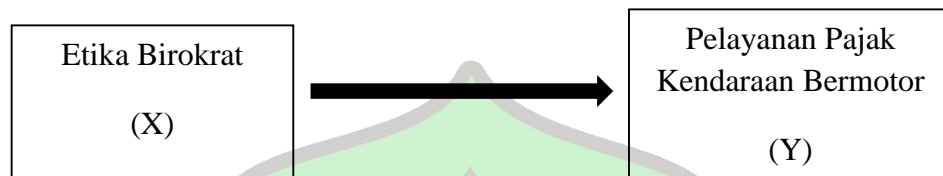
Dari pembahasan diatas telah dijelaskan dalam Hubungan Etika Birokrat dengan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Aceh Besar yang menjelaskan tentang cara memberikan layanan kepada masyarakat/pengguna jasa pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT disimpulkan dengan kerangka pikir.

Pelayanan pajak kendaraan bermotor belum sempurna dalam memberikan pelayanannya terhadap harapan masyarakat yang ingin mengurus kepentingan di kantor tersebut. Dalam hal sikap, kecepatan dan ketepatan masih perlu diadakan peningkatan karena tidak semua masyarakat merasa terpuaskan atas pelayanan yang diberikan.

Hal ini adalah pandangan yang lazim kita jumpai di setiap institusi pelayanan publik, dimana sikap arogan aparaturnya terkadang menghilangkan pemahaman kodrat terhadap siapa yang sebenarnya menjadi pelayan publik dan

siapa yang dilayani. Adapun yang menjadi kerangka berpikir pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.2 Kerangka Berpikir



2.4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan perhitungan yang masih belum sempurna atau masih menjadi suatu ramalan. Karena itu, seringkali peneliti salah dalam menentukan hipotesis yang kemudian berdampak pada hasil penelitian.³⁰ Oleh karena itu peneliti perlu untuk menguji kebenarannya. Berdasarkan uraian mengenai kerangka berpikir di atas, peneliti menyatakan hipotesis sebagai berikut:

H₀ : Tidak terdapat hubungan *Etika Birokrat* dengan *Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor*

H₁ : Terdapat hubungan *Etika Birokrat* dengan *Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor*.

³⁰ Burhan Bugin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2008), Hlm. 92

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi Operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat hal yang didefinisikan yang dapat diamati. Malo (dalam Danim) mengatakan bahwa variabel merupakan suatu konsep yang mempunyai variasi nilai. Variasi nilai itu akan tampak kalau dibuat definisi operasionalnya atau tingkatan-tingkatannya. Dengan demikian maka fokus dalam Variabel dalam penelitian ini adalah “etika birokrat” (sebagai variabel bebas), dan “pelayanan” (sebagai variabel terikat).¹ Dalam penelitian ini, pokok masalah yang diteliti adalah sebagai berikut : Etika Birokrat (X) dan Pelayanan (Y). Secara lebih rinci, operasionalisasi variabel dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item Pertanyaan
Independent Variabel (X)						
1.	Etika Birokrat	Etika Birokrat merupakan bagian dari aturan main dalam organisasi birokrasi atau pegawai negeri yang secara struktural telah diatur aturannya, dan dikenal	(1) Dasar Hukum (2) Mengabdikan kepada negara dan masyarakat (3) Profesional (4) Keahlian (5) Non diskriminatif (6) Menjunjung tinggi etika (7) Tanggung jawab (8) Kemampuan (9) Jujur, cepat dan tanggap (10) Kepemimpinan yang baik	A1-A14	Interval	1-5

¹ Faisal Putra Pai, Masje Pangkey Gustaf, Budi Tampi, Pengaruh Etika Birokrasi Terhadap Profesionalitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Malalayang Kota Manado

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item Pertanyaan
		sebagai “Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (PNS) (Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014)	(11) Menghargai komunikasi (12) Mengutamakan pencapaian hasil (13) Kesetaraan dalam bekerja (14) Meningkatkan Efektivitas			
Dependent Variabel (Y)						
2.	Pelayanan	Pelayanan adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004)	(1) Peraturan (2) Persyaratan (3) Sistem, mekanisme dan produser (4) Jangka waktu dan penyelesaian (5) Biaya/tarif (6) Produk pelayanan (7) Sarana, prasarana (8) Kompetensi pelaksana (9) Pengawasan internal (10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan (11) Jumlah pelaksana (12) Jaminan pelayanan (13) Jaminan keamanan (14) Evaluasi kinerja	B1-B14	Interval	1-5

3.2. Pendekatan dan Metode Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.

Menurut Sugiyono, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk

meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.²

Metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian kuantitatif yang bersifat korelasi. Penelitian kuantitatif yang bersifat korelasi adalah untuk meneliti hubungan antara dua fenomena atau lebih. Dalam penelitian korelasi peneliti memilih individu-individu yang mempunyai variasi dalam hal yang diselidiki. Semua anggota kelompok yang dipilih sebagai subyek penelitian diukur mengenai dua jenis atau lebih variabel yang diselidiki, kemudian dihitung untuk diketahui koefisien korelasinya.

Penelitian ini merupakan penelitian korelasi, karena di dalam penelitian ini bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan etika birokrat dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Aceh Besar.

Menurut Sukardi, penelitian korelasi adalah suatu penelitian yang melibatkan tindakan pengumpulan data guna menentukan, apakah ada hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih.

3.3. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memilih lokasi di Kantor SAMSAT Provinsi Aceh, Jl. Rel Kereta Api, Lambaro, Kecamatan Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar,

²Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.*(Bandung: Alfabeta ,2013), hlm. 13.

karena instansi tersebut yang secara langsung melayani masyarakat/pengguna jasa dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.³

3.4. Populasi dan Sampel

Subjek penelitian atau responden adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat.⁴

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat/pengguna jasa dari berbagai jenis pelayanan dalam rentang waktu Januari sampai dengan Oktober tahun 2019 sebanyak 1.370 orang/pengguna jasa pada SAMSAT Aceh Besar .

b. Teknik Pengambilan Sampel

Penentuan sampel dalam penelitian ini didasarkan dari pengguna jasa pada bulan Januari sampai dengan Oktober tahun 2019 sebagai ukuran pembanding, untuk menentukan jumlah responden secara Insidental (kebetulan) sebanyak 137 orang/pengguna jasa bulan November tahun 2019 dari berbagai jenis pelayanan pada SAMSAT Aceh Besar.

3.5. Jenis Data

a. Data Primer

Jenis data yang digunakan oleh peneliti yaitu data primer, data yang diperoleh langsung dari para responden yang ditetapkan, diperoleh melalui penyebaran angket (kuisisioner) kepada masyarakat/pengguna jasa yang membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Aceh Besar.

³ Kantor SAMSAT Lambaro Aceh Besar, Aceh, diakses pada tanggal 1 Mei 2018, pukul 10:00 WIB, dari situs : <https://petalokasi.org/Kabupaten-Aceh-Besar/Kantor-Samsat-Lambaro-3685302/>

⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta, Rineka Cipta:2012), Hlm. 108

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang dimanfaatkan oleh peneliti yang berbentuk dokumen-dokumen yang dicatat oleh institusi, laporan-laporan, jurnal, buku literatur, dan data-data lain yang relevan dengan penelitian ini.

3.6. Instrumen dan Teknik Pengumpulan

Data Instrumen dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Pengamatan

Pengamatan adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian. Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap fenomena yang berkaitan dengan variabel yang diamati untuk memperoleh gambaran empirik tentang objek penelitian. Data yang diperoleh dari teknik ini merupakan pelengkap data angket.

b. Dokumentasi

Menurut Sugiyono, Dokumentasi adalah “suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data

kemudian ditelaah.⁵ Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang telah tersedia di kantor Samsat Aceh Besar.

c. Angket (kuesioner)

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁶ Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode angket dengan menggunakan skala likert. Skala pengukuran ini digunakan untuk mengklasifikasikan variabel yang akan diukur supaya tidak terjadi kesalahan dalam menentukan analisis data dan langkah selanjutnya.⁷

Jawaban responden berupa pilihan dari lima alternatif yang ada, yaitu:

- a. (1) STS : Sangat Tidak Setuju
- b. (2) TS : Tidak Setuju
- c. (3) KS : Kurang Setuju
- d. (4) S : Setuju
- e. (5) SS : Sangat Setuju

Tabel.3.2 Skala Likert

Likert	Favorable	Unfavorable
STS	1	5
TS	2	4
KS	3	3
S	4	2
SS	5	1

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*, (Bandung, Alfabeta:2015) Hlm. 329.

⁶ Sugiyono, *Op. Cit*, Hlm. 199.

⁷Saifuddin Azwar, *Sikap Manusia: Teori Dan Pengukurannya*, (Yogyakarta, Liberty:2012) Hlm. 13.

3.7. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

a. Teknik Pengolahan Data

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.

1. Uji Intrumen

Uji instrumen merupakan uji yang menggunakan kuesioner sebagai skala pengukuran variabel penelitian. Kriteria kuesioner yang baik salah satunya memenuhi validitas dan reliabilitas.

1) Uji Validitas

Arikunto, mengemukakan Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat validitas atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu angket.

Uji Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas ini menggunakan alat bantu SPSS, koefisien korelasi tiap item akan dibandingkan dengan *t tabel* dengan taraf signifikan 0,05%. Jika nilai korelasi suatu item atau pertanyaan lebih kecil dari *t tabel* maka pernyataan tersebut tidak valid dan harus dikeluarkan dari pengujian yang dilakukan.

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh instrumen penelitian mampu mencerminkan isi sesuai dengan hal dan sifat yang diukur. Artinya, setiap butir instrumen telah benar-benar menggambarkan keseluruhan isi atau sifat bangun konsep yang menjadi dasar penyusunan instrumen. Pengujian menggunakan teknik analisis product moment guna menghitung menggunakan rumus sebagai berikut.⁸

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y

N = jumlah sampel

\sum_{xy} = Jumlah perkalian antara variabel x dan y

$\sum x^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai x

$\sum y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai y

$(\sum x)^2$ = Jumlah nilai x kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$ = Jumlah nilai y kemudian dikuadratkan

2) 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, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Formula Alpha

⁸ Asyhar Basyari, Skripsi, Hubungan Antara Minat Dan Prestasi Belajar Sejarah Dengan Kesadaran Sejarah Siswa Man Yogyakarta Iii, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, 2013, Hlm. 28-29.

Cronbach. Menurut Suharsimi Arikunto, rumus Alpha digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 atau 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian. Rumus Alpha Cronbach:

$$r = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

Keterangan :

R	: reabilitas instrument
k	: banyaknya butir pertanyaan
V_t	: varians total
$\sum \sigma b^2$: Total varians butir
σt^2	: Total varians

2. Uji Asumsi Dasar

Uji asumsi dasar adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah suatu data penelitian terbukti normal dan homogen.

1) Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak. Untuk mengidentifikasi data berdistribusi normal adalah dengan melihat nilai 2-tailed significance 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 digunakan formula:

$$KS = 1,36 \sqrt{\frac{n_1 + n_2}{n_1 \times n_2}}$$

Keterangan:

KS = Nilai kolmogorov-smirnov yang dicari

n_1 = Jumlah sampel yang diobservasi/diperoleh

n_2 = Jumlah sampel yang diharapkan

2) Uji Homogenitas

Uji homogenitas adalah pengujian mengenai sama tidaknya variansi-variansi dua buah distribusi atau lebih. Uji homogenitas yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah uji homogenitas variansi dan uji *bartlett*. Uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui apakah data dalam variabel X dan Y bersifat homogen atau tidak.⁹

Taraf signifikat yang digunakan adalah $\alpha = 0,05$. Kriteria yang digunakan untuk mengambil kesimpulan adalah jika nilai signifikan yang dihasilkan lebih dari 0,05 maka matriks variansi-kovarians pada kedua kelas adalah sama atau homogen. Uji homogenitas variansi digunakan untuk mengetahui apakah sampel yang diambil homogen atau tidak.¹⁰ Pengujian ini menggunakan SPSS versi 22.

⁹ Anwar Hidayat, 2013, *Penjelasan Lengkap Uji Homogenitas* (sumber: <https://www.statistikian.com/2013/01/uji-homogenitas.html>) diakses pada tanggal 01 Desember 2019 pukul 16:02 WIB

¹⁰ Sumber: <https://eprints.uny.ac.id/49362/3/BAB%20III.pdf> (diakses pada tanggal 28 November 2019 pukul 08.50 WIB)

3. Uji Asumsi Klasik

Tujuan dari pengujian asumsi klasik adalah untuk memberikan kepastian bahwa persamaan korelasi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten. Berikut beberapa bentuk uji asumsi klasik:

1) Uji Normalitas Residual

Uji normalitas residual adalah perbedaan antara nilai observasi dengan nilai prediksi yang diperoleh dengan menggunakan model korelasi. Untuk setiap kombinasi nilai prediktor, diasumsikan distribusi residual adalah normal. Yang di uji menggunakan *SPSS 22*. Uji ini berfungsi untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model korelasi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji ini bukan dilihat pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Uji ini menggunakan uji normal *P-Plot* atau *Kolmogorov smirnov*. Jika hasil pengujian lebih besar dari 0,05 (5 %) maka varian dari dua kelompok atau lebih dikatakan residu. Uji ini menggunakan *SPSS* versi 22.

2) 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. Model korelasi yang baik adalah yang tidak heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b) jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

b. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah pengolahan data yang diperoleh dengan menggunakan rumus atau dengan aturan-aturan yang ada sesuai dengan pendekatan penelitian.¹¹

1. Korelasi sederhana

Korelasi sederhana merupakan korelasi yang bertujuan untuk memahami hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Sugiyono, mengemukakan Teknik korelasi ini digunakan untuk membuktikan hubungan variabel bila data variabel berbentuk interval atau ratio dan sumber datanya sama.¹²

Analisis korelasi sederhana menggunakan uji pearson product moment, Uji Pearson Product Moment adalah salah satu dari beberapa jenis uji korelasi yang digunakan untuk mengetahui derajat keeratan hubungan 2 variabel yang berskala interval atau rasio, di mana dengan uji ini akan mengembalikan nilai koefisien korelasi yang nilainya berkisar antara -1, 0 dan 1. Nilai -1 artinya terdapat korelasi

¹¹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2013) Hlm. 239

¹² Eko Ramzani, skripsi, Hubungan Pengalaman Praktik Kerja Industri Dengan Minat Siswa Dalam Berwirausaha Di Smk Muhammadiyah Prambanan, Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, 2015, hlm. 36-37.

negatif yang sempurna, 0 artinya tidak ada korelasi dan nilai 1 berarti ada korelasi positif yang sempurna.

Rentang dari koefisien korelasi yang berkisar antara -1, 0 dan 1 tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila semakin mendekati nilai 1 atau -1 maka hubungan makin erat, sedangkan jika semakin mendekati 0 maka hubungan semakin lemah. Rumus yang digunakan dalam menghitung koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

Berikut Tabel 3.3 klasifikasi nilai r :

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Rumus korelasi sederhana :

$$r_{xy} = \frac{\sum x \cdot y}{\sqrt{(\sum x^2) (\sum y^2)}}$$

Dimana :

r_{xy} = Koefisien korelasi antarara variable X dan Y

x = Deviasi dari mean untuk nilai variabel X

y = Deviasi dari mean untuk nilai variabel Y

$\sum x \cdot y$ = Jumlah perkalian antara nilai X dan Y

x^2 = Kuadrat dari nilai X

y^2 = Kuadrat dari nilai Y

2. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (KD) dipergunakan untuk mengetahui besarnya hubungan variabel X dan Y, rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$KD = r_{xy}^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = Nilai koefisien determinasi

R_{xy}^2 = Nilai koefisien korelasi

3. Uji Signifikansi (Uji t)

Pengujian lanjutan untuk menentukan apakah koefisien korelasi yang didapat bisa digunakan untuk generalisasi atau mewakili populasi, maka digunakan uji signifikansi dari uji t. Maka nilai r pearson yang didapat digunakan untuk menghitung nilai t hitung. Berikut rumus t *hitung* :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Nilai t *hitung* yang di dapat nantinya kita bandingkan dengan nilai t *tabel*. Apabila t *hitung* > t *tabel* pada derajat kepercayaan tertentu, maka berarti signifikan atau bermakna. Untuk menguji apakah variabel-variabel koefisien korelasi sederhana signifikan atau tidak, maka dilakukan pengujian melalui uji t. Langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut :

1) Menentukan hipotesis

H_0 : tidak terdapat hubungan *Etika Birokrat* dengan *Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor*

H_1 : terdapat hubungan *Etika Birokrat* dengan *Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor*.

2) Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

3) Menentukan *t hitung*.4) Menentukan *t tabel*.

Tabel distribusi *t* dicari pada $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan (df) = $n-k$

5) Kriteria pengujian

H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$

H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

H_1 diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

H_1 ditolak jika $t_{hitung} < t_{tabel}$.

6) Membandingkan *t hitung* dengan *t table*.

7) Membuat kesimpulan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Sejarah SAMSAT dan Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah SAMSAT

Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) ialah suatu sistem kerjasama antara Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja (Persero). Latar belakang terbentuknya SAMSAT diseluruh Indonesia diawali dengan dikeluarkannya surat Keputusan bersama tiga Menteri, yaitu Menteri pertahanan dan keamanan/Panglima ABRI, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri, No.POL KEP/13/XII/76 Nomor : KEP-1693/MK/IV/12/1976: 311 Tahun 1976 tentang peningkatan kerjasama anatra pemerintah Daerah tingkat I, Komando Daerah Kepolisian dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan pendapatan daerah khususnya mengenai pajak kendaraan bermotor.

Usulan yang menghendaki “SAMSAT” urusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang telah diujicoba oleh DKI Jakarta selama 4 (empat) tahun (1972-1976) dan terbukti dengan keberhasilannya dapat meningkatkan pendapatan Daerah dan meningkatkan pelayanan masyarakat agar dapat diterapkan diseluruh Indonesia.

Dasar Hukum pembentukan SAMSAT diseluruh Indonesia adalah Instruksi dari Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999. Nomor 29 Tahun 1999, Nomor 6/IMK.014/1999,

tentang pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap. Tujuan dibentuk SAMSAT ialah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus registrasi Kendaraan Bermotor, Pembayaran pajak, dan SWDKLLJ, maka itu dibentuklah kantor Bersama SAMSAT.

Aparat pelaksanaan SAMSAT terdiri atas Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja (Persero) cabang, dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing ketiga instansi yang ada di SAMSAT memiliki tugas dan kewenangan masing-masing, sebagai berikut :

- a. Unit Pelayanan : Petugas Dispenda dan POLRI
- b. Unit Administrasi : Petugas Dispenda, POLRI dan Jasa Raharja
- c. Unit Pembayaran : Petugas Dispenda (Bendaharawan Samsat penerima)
- d. Unit Pencetakan : Petugas Dispenda dan POLRI
- e. Unit Penyerahan : Petugas POLRI
- f. Unit Arsip : Petugas Dispenda dan POLRI
- g. Unit Informasi : Petugas POLRI dan Dispenda¹

¹Data Dokumentasi di Kantor Samsat Aceh Besar, hlm. 5-7.

Gubernur Tingkat 1 seluruh Indonesia yang berlangsung pada tanggal 17 sampai dengan 19 Maret 1973.

Berdasarkan hasil rapat tersebut, Menteri Dalam Negeri mengeluarkan Surat edaran ke seluruh Gubernur mengenai realisasi hasil rapat kerja tersebut dengan surat No. 7/15/3/74 tanggal 7 November 1974. Isi surat tersebut adalah menghendaki supaya daerah Tingkat 1 membentuk Dinas Pendapatan di daerah Tingkat II. Setelah mengadakan rapat kerja daerah Provinsi Aceh, berdasarkan Peraturan Daerah No. 2 Tahun 1975 yang disahkan oleh Menteri dengan No. Pembangunan 10/35/16297, maka pada tanggal 28 Agustus 1976 terbentuklah Dinas Tingkat 1 Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam.

Kemudian pemerintah mengambil kebijakan dengan mengeluarkan Peraturan Gubernur Aceh No. 50 Tahun 2009 tentang Perubahan Nama UPTD Dinas Pendapatan Menjadi UPTD Dinas Pendapatan Keuangan dan Kekayaan Aceh beserta susunan Organisasi dan Tata Kerja. Sejak tahun 2009 sampai 2017 Dinas Pendapatan Keuangan dan Kekayaan Aceh Besar telah digabung dengan Dinas Keuangan Aceh Besar. Pada tahun 2017 ini DPKK Aceh Besar sudah menjadi Badan Pengelola Keuangan Aceh, UPTD Wilayah Tingkat II, Aceh Besar.²

²Mahasiswa Magang Universitas Syiah Kuala, 2014, LKP Kantor Bersama SAMSAT Lambaro, Kabupaten Aceh Besar.

4.1.3. Visi dan Misi

a. Visi

“Terwujudnya pelayanan prima pada Kantor Bersama SAMSAT SE-Aceh”

b. Misi

Untuk mewujudkan visi di atas, maka disusunlah misi sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan Kualitas pelayanan melalui partisipasi masyarakat
- 2) Meningkatkan keamanan dan kenyamanan serta keselamatan kepada pemilik kendaraan bermotor
- 3) Meningkatkan profesionalisme aparatur penyelenggara pelayanan
- 4) Mewujudkan sistem dan prosedur pelayanan yang sederhana, mudah, cepat, dan transparan berbasis teknologi informasi
- 5) Meningkatkan kemampuan dan disiplin bagi petugas
- 6) Meningkatkan sarana dan prasarana pendukung pelayanan
- 7) Mengembangkan kebijakan pendapatan daerah yang dapat diterima masyarakat, partisipatif, bertanggung jawab dan berkelanjutan.
- 8) Meningkatkan pendapatan daerah dan negara.³

c. Motto

“Kami Siap Melayani dengan Tulus dan Ikhlas”

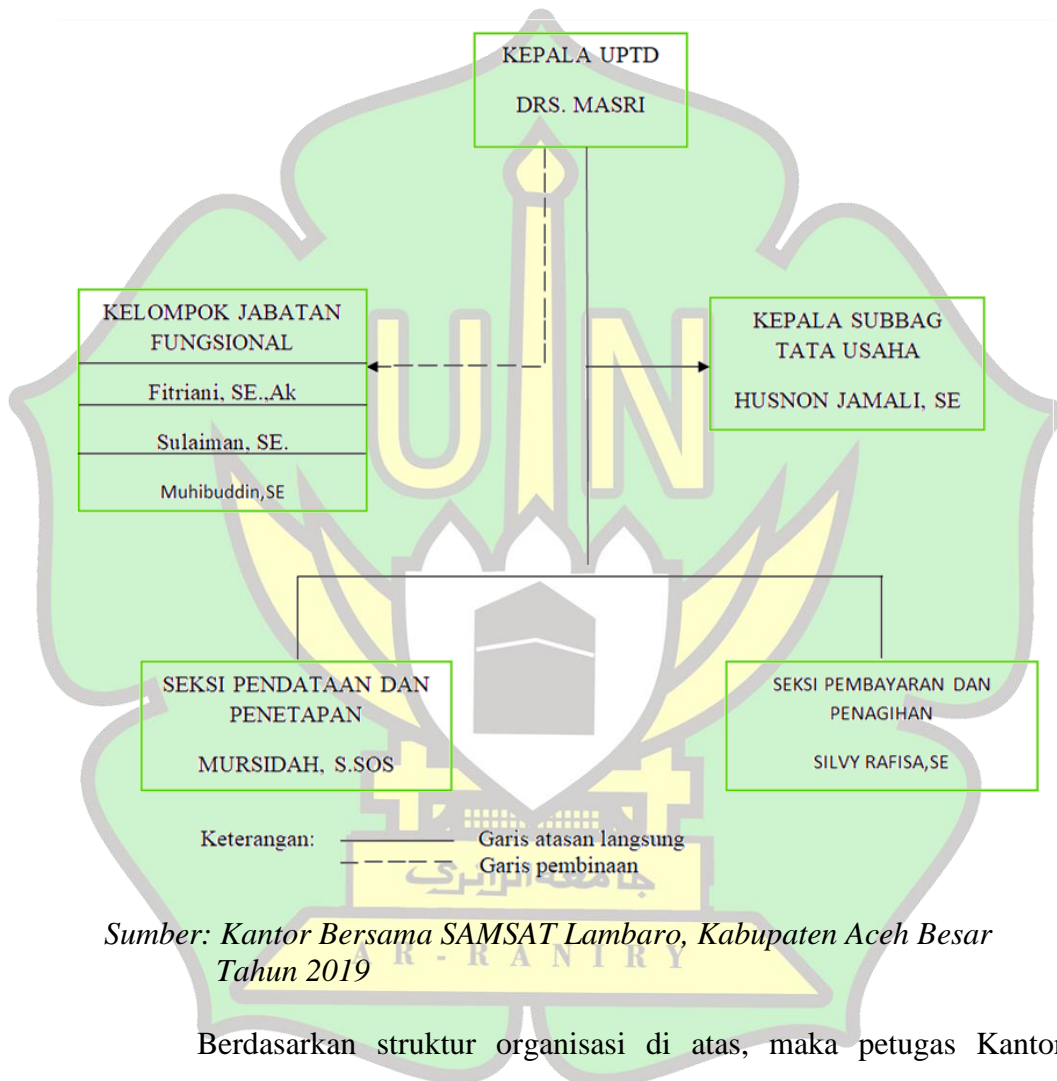
³Data observasi di Kantor Samsat Aceh Besar

4.1.4. Struktur Organisasi

Adapun Struktur organisasi Kantor SAMSAT Aceh Besar, sebagai berikut

:⁴

Gambar 4.2 Struktur Organisasi UPTD Wilayah II



Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Lambaro, Kabupaten Aceh Besar Tahun 2019

Berdasarkan struktur organisasi di atas, maka petugas Kantor SAMSAT Aceh Besar sebagaimana terlampir pada lampiran.

⁴Data Dokumentasi dari Kantor Samsat Aceh Besar

Tabel. 4.1 Nama Pekerja di Kantor SAMSAT

NO	NAMA PEGAWAI	NIP	GOL RUANG	JABATAN	KET
1	Drs. Masri	196506051985031005	IV / b	Kepala UPTD	Pekerja Tetap
2	Husnon Jamali, Se	196612312003121026	III / d	Kepala Sub. Bag TU	Pekerja Tetap
3	Silvy Rafisa, Se	198008042001122001	III / d	Seksi Pemabayaran dan Penagihan	Pekerja Tetap
4	Drs. Irwan Gade	196403201993031004	III / d	Staff Pendataan dan Penetapan	Pekerja Tetap
5	Fitriani, Se, Ak	197808182003122004	III / d	Bendahara Pengeluaran Pembantu	Pekerja Tetap
6	Mursidah, S.Sos	196910172002122002	III / c	Seksi Pendataan dan Penetapan	Pekerja Tetap
7	Susi Armayanti, Se	197508062009012004	III / c	Staff	Pekerja Tetap
8	Zuhra, Se	198310242006042001	III / b	Staff	Pekerja Tetap
9	Burhanuddin, Se	196710012007011003	III / b	Staff pembayaran dan penagihan	Pekerja Tetap
10	Sulaiman, Se	196803152007011005	III / b	Bendahara Penerimaan pembantu	Pekerja Tetap
11	Hasria Mauliza, A.Md	198212232006042004	III / b	Staff Sub.bag TU	Pekerja Tetap
12	Rahmat Agusta, St	19810817 200801 1 024	III / b	Staff pembayaran dan penagihan	Pekerja Tetap
13	Muhibuudin, Se	19791213 200901 1 005	III / a	Pengurus barang pembantu	Pekerja Tetap
14	Habibus Subkhan, Se	19790603 201003 1 001	III / a	Staff Pendataan dan Penetapan	Pekerja Tetap
15	Ferizal	19701031 200701 1 003	II / d	Staff pembayaran dan penagihan	Pekerja Tetap
16	Fakhrul Razi	19810621 200701 1 002	II / d	Staff Pendataan dan Penetapan	Pekerja Tetap
17	Nasrul	19770731 201001 1 007	II / b	Staff Sub.bag TU	Pekerja Tetap
18	Zulkifli	19641210 201212 1 002	II / d	Staff Sub.bag TU	Pekerja Tetap
19	Kurniawati, A.Md			Staff Sub.bag TU	Pekerja Kontrak

NO	NAMA PEGAWAI	NIP	GOL RUANG	JABATAN	KET
20	Maulinar, Sh			Staff Sub.bag TU	Pekerja Kontrak
21	Cut Shazana Anggreini, A. Md			Staff pembayaran dan penagihan	Pekerja Kontrak
22	Noni Rosmaya, A.Md			Staff Sub.bag TU	Pekerja Kontrak
23	Indra Zulfanzyah, Se			Staff Sub.bag TU	Pekerja Kontrak
24	M. Putra Kharisma			Staff Sub.bag TU	Pekerja Kontrak
25	Zulmulyadi			Staff pembayaran dan penagihan	Pekerja Kontrak
26	Sriwahyuni, Sp			Staff Sub.bag TU	Pekerja Kontrak
27	Satrina Amran, Se			Staff Sub.bag TU	Pekerja Kontrak
28	M. Irawan			Satpam	Pekerja Kontrak
29	Masrul Iman			Satpam	Pekerja Kontrak
30	Faizil Akbar			Satpam	Pekerja Kontrak
31	Muktar Ab			Cleaning Service	Pekerja Kontrak
32	Muhammad Yasin			Cleaning Service	Pekerja Kontrak

4.1.5. Tugas Pokok dan Fungsi

Secara garis besar, birokrat UPTD Wilayah II SAMSAT Aceh Besar mempunyai tugas dan fungsi masing-masing, diantaranya:

a. Kepala UPTD, mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) Memimpin UPTD Badan Pengelolaan Keuangan Aceh dalam pelaksanaan tugas yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kebijakan Kepada Badan.
- 2) Menyiapkan kebijakan operasional di bidang pendapatan daerah.

- 3) Melaksanakan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan pemungutan pendapatan daerah yang menjadi tanggung jawabnya sesuai dengan kebijakan umum yang ditetapkan oleh Gubernur dan Kepala Badan.
- 4) Melaksanakan hubungan kerja dengan instansi dan organisasi lainnya yang menyangkut bidang pendapatan daerah.
- 5) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Badan.

b. Sub Bagian Tata Usaha, mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan pelayanan administratif
- 2) Mengkoordinasi penyusunan program kerja UPTD
- 3) Pengelolaan urusan umum
- 4) Perlengkapan
- 5) Keuangan
- 6) Kepegawaian
- 7) Hubungan masyarakat di lingkungan UPTD
- 8) Serta tugas-tugas lain yang diberikan oleh UPTD

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana yang disebut di atas, sub bagian tata usaha mempunyai fungsi:

- a) Penyusunan anggaran dan pelaporan serta pembinaan organisasi dan tata laksana sesuai dengan kebijakan Kepala Badan dan Kepala UPTD.
- b) Penataan administrasi kepegawaian, keuangan, peralatan, penyiapan data dan penyelenggaraan investasi, hubungan masyarakat dan dokumentasi UPTD.
- c) Pelaksanaan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala UPTD.

c. Seksi Pendataan dan Penetapan, mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) Mengelola administrasi objek dan subjek pungutan
- 2) Membukukan dan menagih penerimaan pajak daerah, retribusi daerah dan lain-lain penerimaan yang sah
- 3) Membuat laporan bulanan serta tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala UPTD

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana yang tersebut di atas, seksi pendataan dan penetapan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a) Penyelenggara teknis administrasi pendapatan, penetapan, pembukaan, penagihan pajak daerah retribusi daerah dan lain-lain penerimaan yang sah.
- b) Penyusunan laporan data objek atau subjek, pelaporan, penerimaan pajak daerah, retribusi daerah dan lain-lain penerimaan yang sah.
- c) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPTD.

d. Seksi Pembayaran dan Penagihan, mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) Mengelola administrasi objek dan subjek pungutan.
- 2) Membukukan dan menagih penerimaan pajak daerah dan lain-lain penerimaan yang sah.
- 3) Membuat laporan bulanan serta tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala UPTD.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, seksi pembayaran dan penagihan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a) Penyelenggaraan teknis administrasi pendapatan, penetapan, pembukuan, penagihan pajak daerah dan lain-lain penerimaan yang sah.

- b) Penyusunan laporan data objek dan subjek, pelaporan, penerimaan pajak daerah dan lain-lain penerimaan yang sah.
- c) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan.
- d) Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Kepala UPTD.

e. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan teknis UPTD sesuai dengan bidang keahlian dan kemampuan.

- 1) Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah tenaga, dalam jenjang jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan ahlinya.
- 2) Kelompok jabatan fungsional dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang diangkat dan diberhentikan oleh Sekretaris Daerah atas perlimpahan wewenang Gubernur dengan memperhatikan usul Kepala UPTD melalui Kepala Badan.
- 3) Jumlah jabatan fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.
- 4) Jenis jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini peneliti mengambil responden sebanyak 137 orang yang kemudian dikelompokkan menurut jenis kelamin, usia, status perkawinan, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan dan jumlah kunjungan. Untuk memperjelas karakteristik responden, maka akan disajikan tabel mengenai data responden seperti di bawah ini :

a. Jenis Kelamin

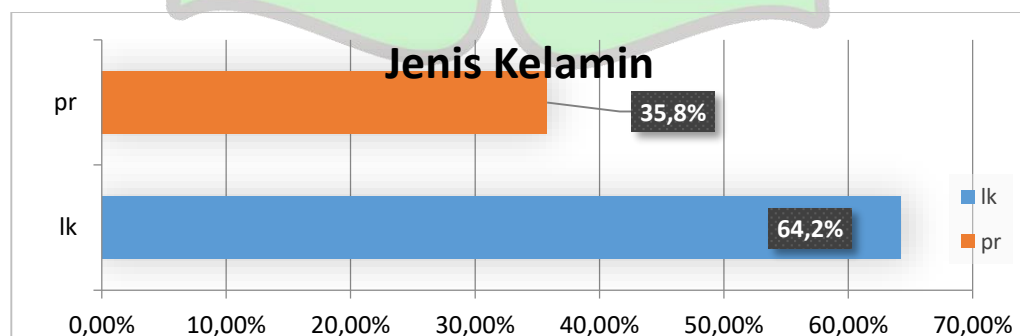
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	88	64,2%	64,2	64,2
	Perempuan	49	35,8%	35,8	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.2 terlihat bahwa dari 137 responden, sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu 88 orang atau 64,2% dan sisanya adalah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 49 orang atau 35,8%. Perbandingan responden berdasarkan kelompok jenis kelamin ditunjukkan pada diagram 4.2 berikut :

Diagram 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



b. Usia

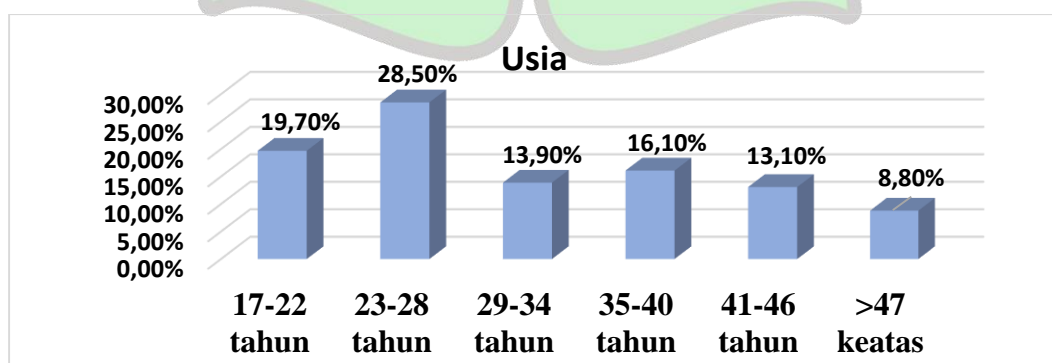
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-22 Tahun	27	19,7%	19,7	19,7
	23-28 Tahun	39	28,5%	28,5	48,2
	29-34 Tahun	19	13,9%	13,9	62,0
	35-40 Tahun	22	16,1%	16,1	78,1
	41-46 Tahun	18	13,1%	13,1	91,2
	> 47 keatas	12	8,8%	8,8	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.3, dapat dilihat bahwa responden Masyarakat yang membayar pajak di Kantor SAMSAT Aceh Besar dikelompokkan kedalam beberapa kelompok umur yang ke 1 (17 s/d 22 tahun) terdapat sebanyak 27 orang atau 19,7%, Kemudian kelompok umur yang ke 2 (23 s/d 28 tahun) sebanyak 39 orang atau 28,5%, selanjutnya kelompok umur ke 3 (29 s/d 34 tahun) terdapat sebanyak 19 orang atau 13,9%, Kemudian kelompok umur yang ke 4 (35 s/d 40 tahun) terdapat sebanyak 22 orang atau 16,1%, Kemudian kelompok umur yang ke 5 (41 s/d 46 tahun) terdapat sebanyak 18 orang atau 13,1%, Kemudian kelompok umur yang ke 6 (>47 keatas) terdapat sebanyak 12 orang atau 8,8% . Perbandingannya dapat dilihat pada diagram 4.3 berikut:

Diagram 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Usia



c. Status Perkawinan

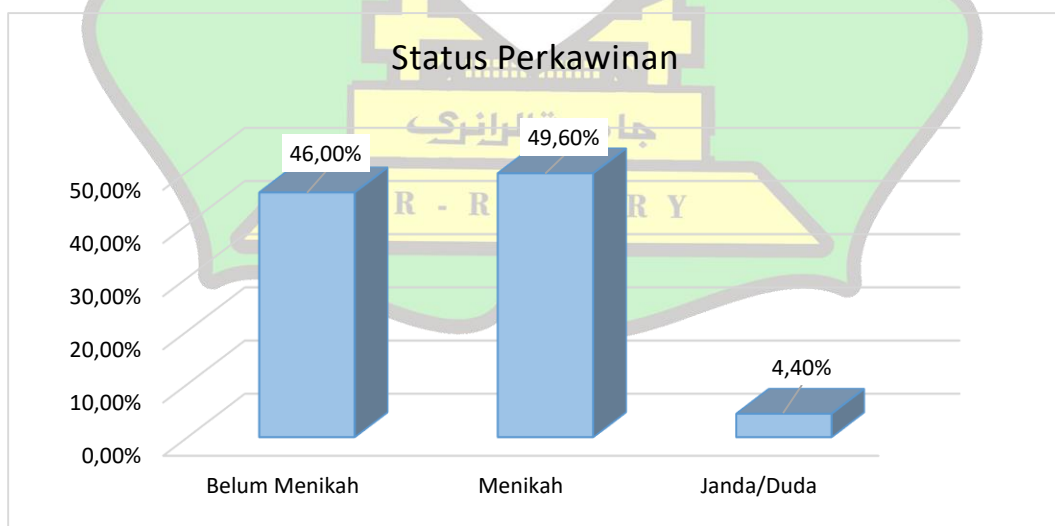
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Status Perkawinan

Status perkawinan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum Menikah	63	46,0%	46,0	46,0
	Menikah	68	49,6%	49,6	95,6
	Janda/Duda	6	4,4%	4,4	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan olahan data mengenai karakteristik responden berdasarkan status perkawinan yang ditunjukkan pada tabel 4.4, dari 137 orang responden terdapat 63 orang atau 46,0 % yang berstatus belum menikah, 68 orang atau 49,6% yang berstatus sudah menikah, dan 6 orang atau 4,4% yang berstatus janda/duda. Adapun perbandingannya dapat dilihat pada diagram 4.4 berikut:

Diagram 4.4 Responden Berdasarkan Status perkawinan



d. Pendidikan Terakhir

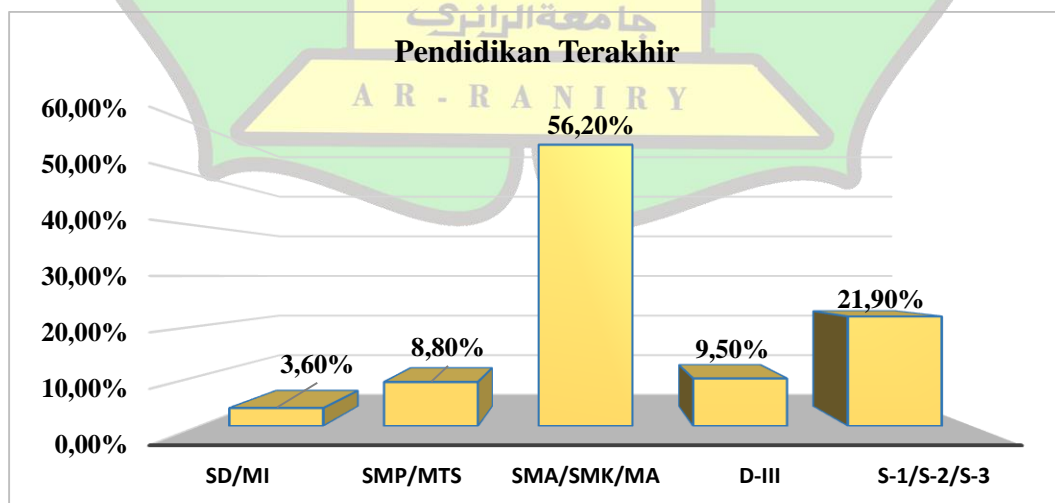
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD/MI	5	3,6	3,6	3,6
	SMP/MTs	12	8,8	8,8	12,4
	SMA/SMK/MA	77	56,2	56,2	68,6
	D-III	13	9,5	9,5	78,1
	S-1/S-2/S-3	30	21,9	21,9	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.5, dapat dilihat bahwa yang menjadi responden lebih banyak berasal dari pendidikan SMA/SMK/MA yang berjumlah 77 orang atau 56,2%, diikuti Pendidikan Sarjana S-1/S-2/S-3 yang berjumlah 30 orang atau 21,9%, kemudian yang berpendidikan D-III ada 13 orang atau 9,5%, kemudian yang berpendidikan SMP/MTs ada 12 orang atau 8,8% dan yang berpendidikan SD/MI ada 5 orang atau 3,6%. Perbandingannya dapat dilihat pada diagram 4.5 berikut ini :

Diagram 4.5 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



e. Pekerjaan

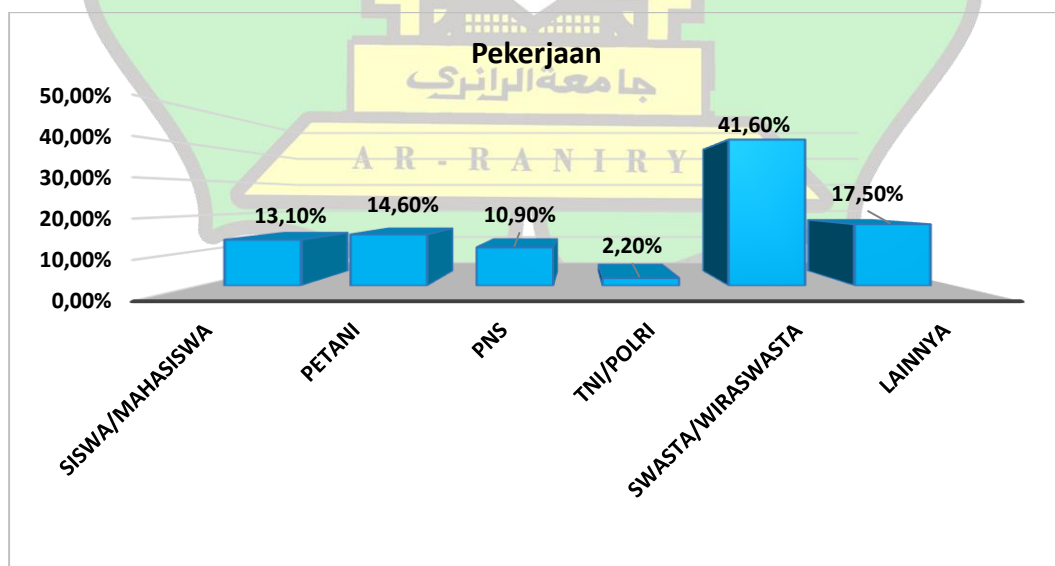
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Siswa/Mahasiswa	18	13,1	13,1	13,1
	Petani	20	14,6	14,6	27,7
	PNS	15	10,9	10,9	38,7
	TNI/POLRI	3	2,2	2,2	40,9
	SWASTA/ WIRASWASTA	57	41,6	41,6	82,5
	Lainnya	24	17,5	17,5	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat bahwa dari 137 orang responden berdasarkan pekerjaan, terdapat 18 orang atau 13,1% siswa/mahasiswa, kemudian 20 orang atau 14,6% Petani, selanjutnya terdapat 15 orang atau 10,9% yang bekerja sebagai PNS, 3 orang atau 2,2% yang bekerja sebagai TNI/POLRI, 57 orang atau 41,6% yang bekerja sebagai Swasta/Wiraswasta dan 24 atau 17,5% bekerja di lainnya. Perbandingannya dapat dilihat pada diagram 4.6 dibawah ini :

Diagram 4.6 Responden Berdasarkan Pekerjaan



f. Pendapatan Perbulan

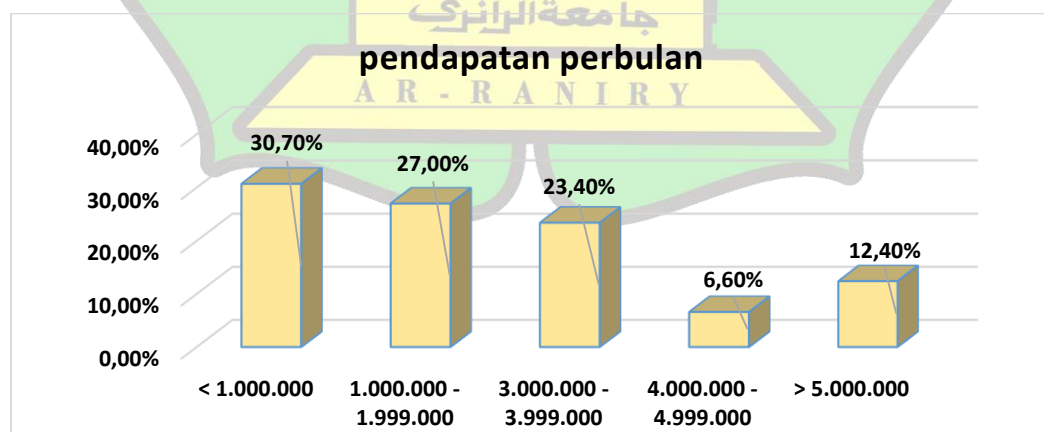
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

Pendapatan perbulan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1.000.000	42	30,7	30,7	30,7
	1.000.000 - 1.999.000	37	27,0	27,0	57,7
	3.000.000 - 3.999.000	32	23,4	23,4	81,0
	4.000.000 - 4.999.000	9	6,6	6,6	87,6
	> 5.000.000	17	12,4	12,4	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwa dari 137 orang responden berdasarkan pendapatan perbulan, terdapat 42 orang atau 30,7% yang berpendapatan perbulan <Rp.1.000.000, kemudian 37 orang atau 27,0% yang berpendapatan perbulan Rp.1.000.000 - 1.999.000, selanjutnya terdapat 32 orang atau 23,4% berpendapatan perbulan 3.000.000 - 3.999.000, 9 orang atau 6,6% berpendapatan perbulan 4.000.000 - 4.999.000 dan 17 orang atau 12,4% yang berpendapatan perbulan >Rp.5.000.000. Perbandingannya dapat dilihat pada diagram 4.7 dibawah ini :

Diagram 4.7 Responden Berdasarkan Pendapatan perbulan



g. Jumlah Kunjungan

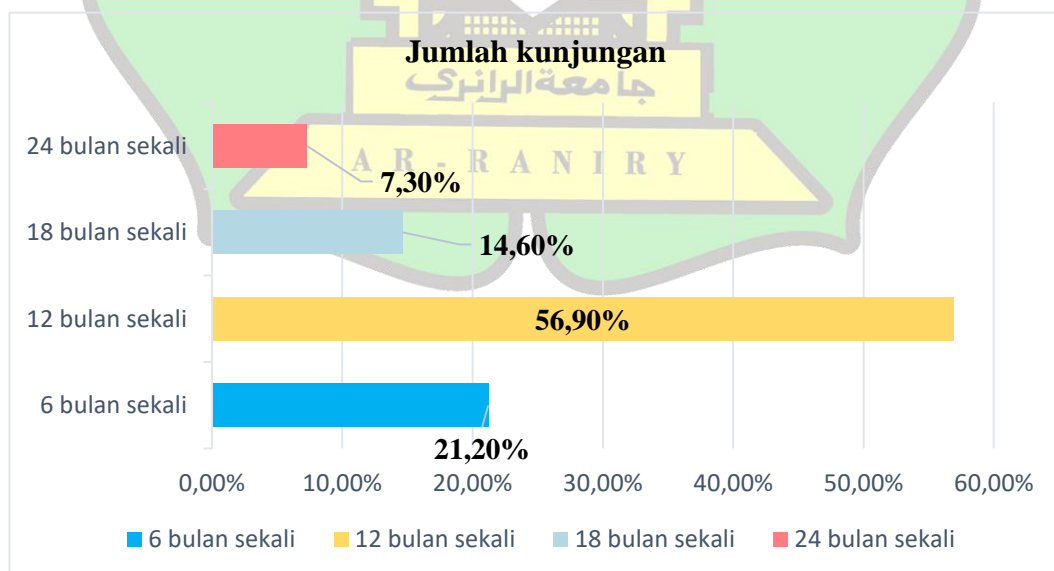
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan

Jumlah kunjungan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	6 bulan sekali	29	21.2	21.2	21.2
	12 bulan sekali	78	56.9	56.9	78.1
	18 bulan sekali	20	14.6	14.6	92.7
	24 bulan sekali	10	7.3	7.3	100.0

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dilihat bahwa dari 137 orang responden berdasarkan jumlah kunjungan, terdapat 29 orang atau 21,2% yang berkunjung selama 6 bulan sekali, kemudian 78 orang atau 56,9% yang berkunjung 12 bulan sekali, selanjutnya terdapat 20 orang atau 14,6% berkunjung selama 18 bulan sekali dan 10 orang atau 7,3% yang berkunjung selama 24 bulan sekali. Perbandingannya dapat dilihat pada diagram 4.8 dibawah ini :

Diagram 4.8 Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan



4.3. Teknik Pengolahan Data

4.3.1 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 Aceh Besar 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.

Berdasarkan kuisioner yang telah disebar oleh peneliti pada responden (masyarakat) Kantor SAMSAT Aceh Besar, maka Peneliti akan menganalisis

hubungan etika birokrat dengan pelayanan yang dapat dilihat dari pengisian kuisioner sebagai berikut:

Tabel 4.9. Tanggapan Responden Hubungan Etika Birokrat

Hubungan Etika Birokrat	STS		TS		KS		S		SS		JUMLAH Rata-rata	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X												
A.1	17	12,4	3	2,18	8	5,83	63	45,9	46	33,5	137	99,8
A.2	5	3,64	1	0,72	3	2,18	84	61,3	4	2,91	137	70,7
A.3	2	1,45	18	13,1	55	40,1	39	28,4	23	16,7	137	99,7
A.4	6	4,37	7	5,10	14	10,2	81	59,1	29	21,1	137	99,8
A.5	5	3,64	27	19,7	48	35,0	34	24,8	23	16,7	137	99,8
A.6	2	1,45	5	3,64	15	10,9	79	57,6	36	26,2	137	99,7
A.7	1	0,72	10	7,29	48	35,0	48	35,0	30	21,8	137	99,8
A.8	5	3,64	12	8,75	24	17,5	78	56,9	18	13,1	137	99,8
A.9	5	3,64	29	21,1	32	23,3	46	33,5	25	18,2	137	99,7
A.10	6	4,37	9	6,56	13	9,48	77	56,2	32	23,3	137	99,9
A.11	2	1,45	11	8,02	58	42,3	42	30,6	24	17,5	137	99,8
A.12	6	4,37	10	7,29	17	12,4	77	56,2	27	19,7	137	99,9
A.13	6	4,37	12	8,75	56	40,8	50	36,4	13	9,48	137	99,8
A.14	5	3,64	8	5,83	26	18,9	67	48,9	31	22,6	137	99,8

Sumber: Data kuisioner yang telah diolah dengan excel

Data pada tabel 4.9 diatas menunjukkan penyebaran data hasil jawaban responden terhadap variabel hubungan etika birokrat dengan kuisioner yang diarahkan pada pernyataan yang merujuk pada indikator 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. Jawaban reaponden tertinggi terdapat pada kategori jawaban setuju, setuju sebesar 50,9% yaitu penjumlahan setuju (63+84+18+81+27+79+10+78+29+77+11+77+12+67 = 713 : 14 = 50,9%), sangat setuju sebesar 20,2% yaitu dari penjumlahan sangat setuju

($46+44+2+29+5+36+1+18+5+32+2+27+6+31 = 1284 : 14 = 20,2\%$), kurang setuju sebesar 29,7% yaitu dari penjumlahan kurang setuju ($8+3+55+14+48+15+48+24+32+13+58+17+56+26 = 417 : 14 = 29,7\%$), tidak setuju sebesar 22,4%, yaitu dari penjumlahan tidak setuju ($3+1+39+7+34+5+48+12+46+9+42+10+50+8 = 314 : 14 = 22,4\%$) dan sangat tidak setuju 13,5% yaitu dari penjumlahan ($17+5+23+6+23+2+30+5+25+6+24+6+13+5 = 190 : 14 = 13,5\%$).

Pernyataan yang memberikan kontribusi nilai terbesar merupakan pernyataan A.10 dan A.12. hal ini berarti kepemimpinan yang baik dan pencapaian hasil dianggap fleksibel karena dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, kontribusi nilai 99,9%. Sedangkan pernyataan yang terendah pada pernyataan A.2. yaitu pengabdian kepada negara dan masyarakat dengan kontribusi nilai 70,7%.

Tabel 4.10. X.A.1 Peraturan yang diterapkan sesuai Dasar Hukum

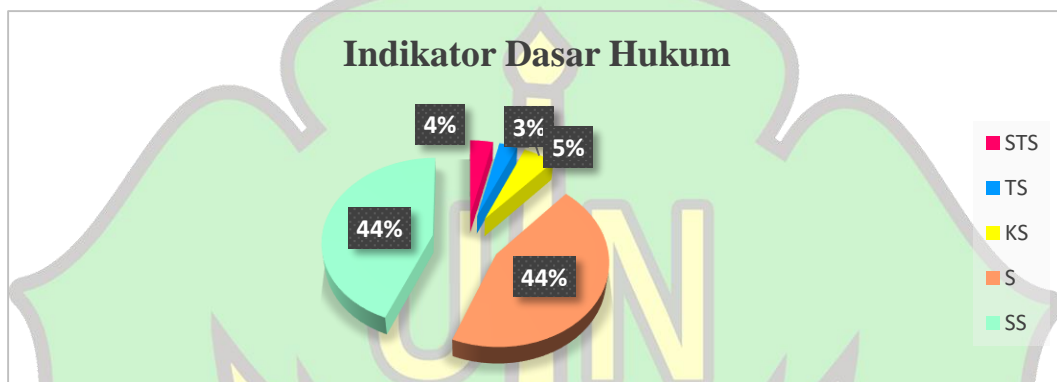
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	17	12,4	12,4	12,4
	TS	3	2,2	2,2	14,6
	KS	8	5,8	5,8	20,4
	S	63	46,0	46,0	66,4
	SS	46	33,6	33,6	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “peraturan yang diterapkan sesuai dasar hukum” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 17 orang (12,4%), tidak setuju 3 orang (2,2%), kurang setuju 8 orang (5,8%), setuju 63 orang (46,0%) dan sangat setuju berjumlah 46 orang (33,6%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat

disimpulkan bahwa masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Aceh Besar, setuju dengan pernyataan “peraturan yang diterapkan sesuai dasar hukum”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 46% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.10, berikut ini :

Diagram 4.10. X.A.1. Indikator Dasar Hukum



Tabel 4.11. X.A.2 Pelaksanaan tugas merupakan pengabdian kepada Negara dan masyarakat

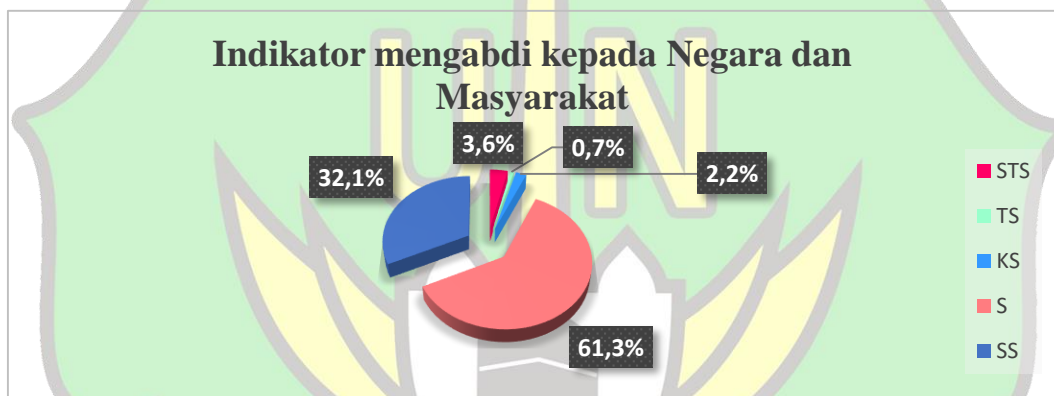
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	3,6	3,6	3,6
	TS	1	,7	,7	4,4
	KS	3	2,2	2,2	6,6
	S	84	61,3	61,3	67,9
	SS	44	32,1	32,1	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “pelaksanaan tugas merupakan pengabdian kepada negara dan masyarakat” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 5 orang (3,6%), tidak setuju 1 orang (0,7%), kurang setuju 3 orang (2,2%), setuju 84 orang

(61.3%) dan sangat setuju berjumlah 44 orang (32,1%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Aceh Besar, setuju dengan pernyataan “pelaksanaan tugas merupakan pengabdian kepada negara dan masyarakat”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 61,3% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.11 berikut ini :

Diagram 4.11. X.A.2. Indikator Mengabdikan kepada Negara dan Masyarakat



Tabel. 4.12. X.A.3. Pegawai melaksanakan tugas secara tidak profesional

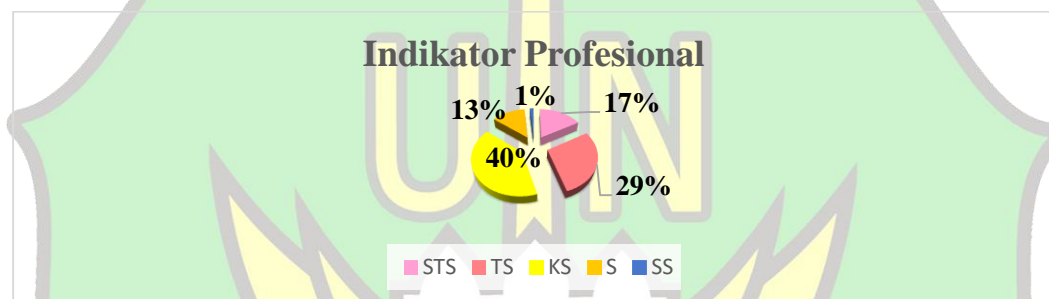
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	2	1,5	1,5	1,5
	S	18	13,1	13,1	14,6
	KS	55	40,1	40,1	54,7
	TS	39	28,5	28,5	83,2
	STS	23	16,8	16,8	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “pegawai melaksanakan tugas secara tidak profesional” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 23 orang (16,8%), tidak setuju 39

orang (28,5%), kurang setuju 55 orang (40,1%), setuju 18 orang (13.1%) dan sangat setuju berjumlah 2 orang (1,5%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Aceh Besar, kurang setuju dengan pernyataan “pegawai melaksanakan tugas secara tidak profesional”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 40,1% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.12 berikut ini :

Gambar 4.12. X.A.3. Indikator Profesional



Tabel. 4.13. X.A.4. Pegawai melaksanakan tugas menurut keahlian yang dimiliki

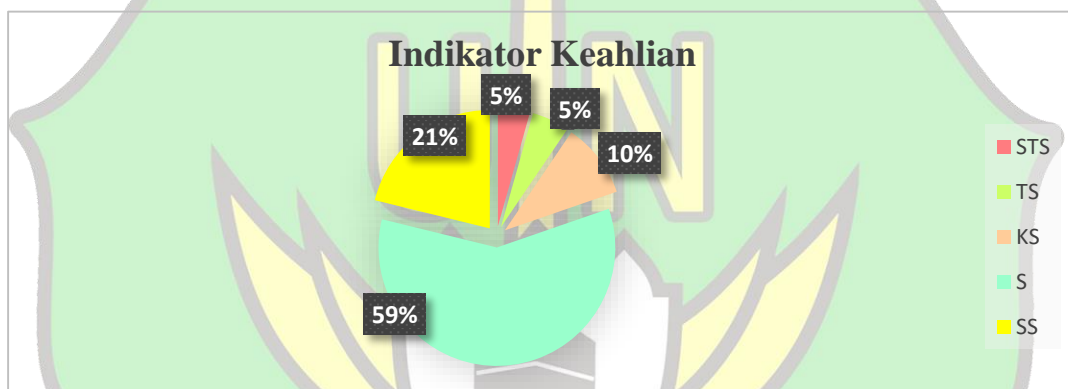
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	4,4	4,4	4,4
	TS	7	5,1	5,1	9,5
	KS	14	10,2	10,2	19,7
	S	81	59,1	59,1	78,8
	SS	29	21,2	21,2	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “pegawai melaksanakan tugas secara menurut keahlian yang dimiliki” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 6 orang (4,4%), tidak

setuju 7 orang (5,1%), kurang setuju 14 orang (10,2%), setuju 81 orang (59,1%) dan sangat setuju berjumlah 29 orang (21,2%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa, setuju dengan pernyataan “pegawai melaksanakan tugas secara menurut keahlian yang dimiliki”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 59,1% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.13, berikut ini :

Diagram 4.13. X.A.4. Indikator Keahlian



Tabel. 4.14. X.A.5 Pegawai tidak diskriminatif dalam melaksanakan tugasnya (unfavorable)

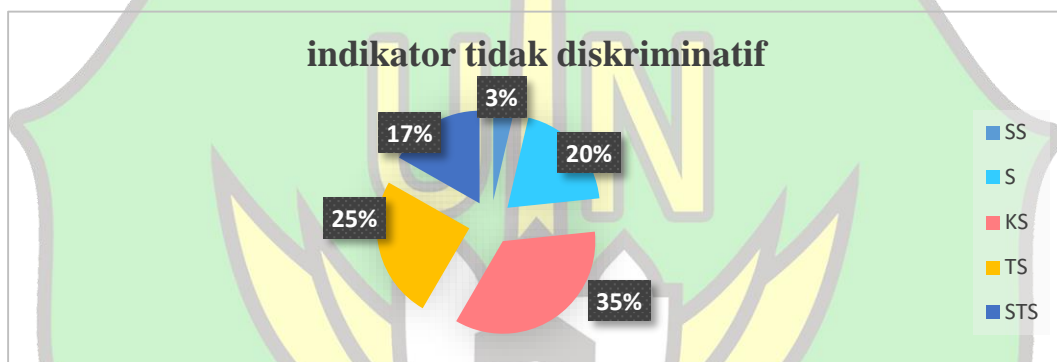
Valid		Frequency	Percent	Valid	Cumulative Percent
				Percent	
	SS	5	3,6	3,6	3,6
	S	27	19,7	19,7	23,4
	KS	48	35,0	35,0	58,4
	TS	34	24,8	24,8	83,2
	STS	23	16,8	16,8	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “pegawai diskriminatif dalam melaksanakan tugasnya” Responden

yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 23 orang (16,8%), tidak setuju 34 orang (24,8%), kurang setuju 48 orang (35,0%), setuju 27 orang (19,7%) dan sangat setuju berjumlah 5 orang (3,6%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa, kurang setuju dengan pernyataan “pegawai diskriminatif dalam melaksanakan tugasnya”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 35,0% responden yang menjawab kurang setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.14 berikut ini :

Diagram 4.14. X.A.5 Indikator tidak diskriminatif (unfavorabel)



Tabel 4.15. X.A.6. pegawai memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas

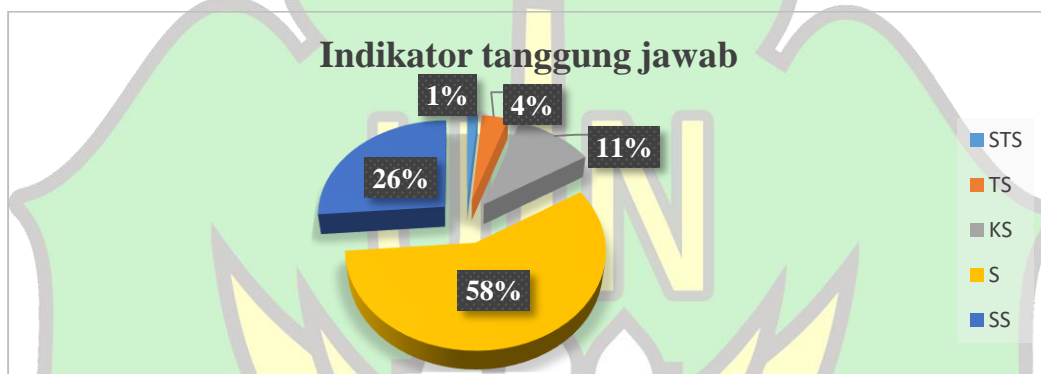
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	1,5	1,5	1,5
	TS	5	3,6	3,6	5,1
	KS	15	10,9	10,9	16,1
	S	79	57,7	57,7	73,7
	SS	36	26,3	26,3	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “pegawai bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (1,5%), tidak setuju 5 orang

(3,6%), kurang setuju 15 orang (10,9%), setuju 79 orang (57,7%) dan sangat setuju berjumlah 36 orang (26,3%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa, setuju dengan pernyataan “pegawai bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 57,7% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.15, berikut ini :

Diagram 4.15. X.A.6. Indikator Tanggung Jawab



Tabel 4.16. X.A.7. pegawai tidak menunjung tinggi etika dalam melaksanakan tugas

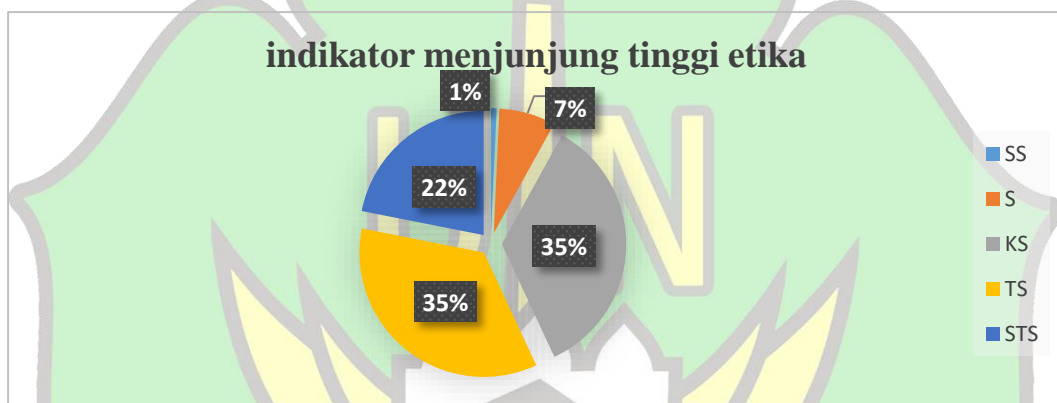
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	1	,7	,7	,7
	S	10	7,3	7,3	8,0
	KS	48	35,0	35,0	43,1
	TS	48	35,0	35,0	78,1
	STS	30	21,9	21,9	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “pegawai tidak menunjung tinggi etika dalam melaksanakan tugas” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 30 orang (21,9%), tidak setuju 48 orang (35,0%), kurang setuju 48 orang (35,0%), setuju 10 orang (7,3%)

dan sangat setuju berjumlah 1 orang (0,7%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa, kurang setuju dan tidak setuju dengan pernyataan “pegawai tidak menjunjung tinggi etika dalam melaksanakan tugas”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 35,0% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.16, berikut ini :

Diagram 4.16. X.A.7. Indikator menjunjung tinggi etik



Tabel 4.17. X.A.8. kemampuan pegawai handal dalam melaksanakan tugas

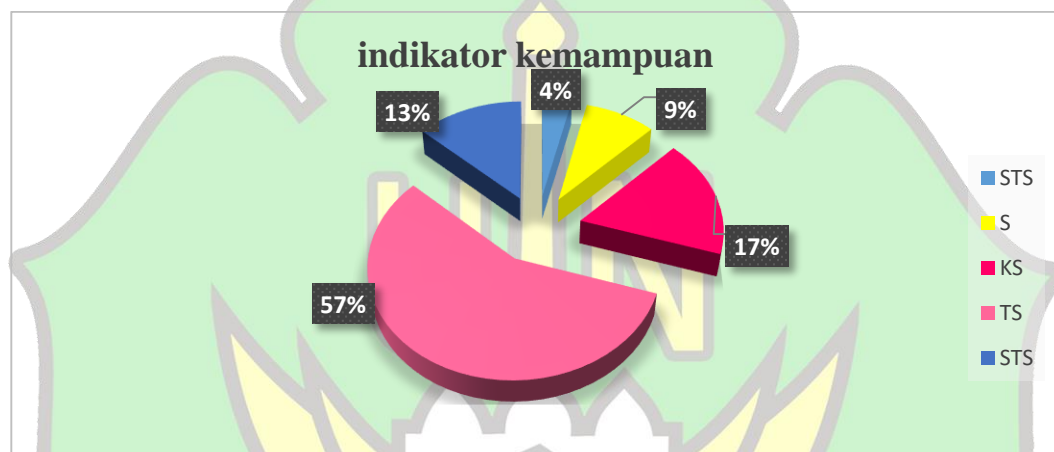
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	3,6	3,6	3,6
	TS	12	8,8	8,8	12,4
	KS	24	17,5	17,5	29,9
	S	78	56,9	56,9	86,9
	SS	18	13,1	13,1	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.17 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “kemampuan pegawai handal dalam melaksanakan tugas” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 5 orang (3,6%), tidak setuju 12 orang (8,8%), kurang setuju 24 orang (17,5%), setuju 78 orang (56,9%) dan sangat setuju

berjumlah 18 orang (3,1%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa, setuju dengan pernyataan “kemampuan pegawai handal dalam melaksanakan tugas dalam melaksanakan tugas”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 56,9% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.17, berikut ini :

Diagram 4.17. X.A.8. Indikator Kemampuan



Tabel 4.18. X.A.9. pegawai dalam bekerja bersikap tidak jujur, tanggap dan cepat

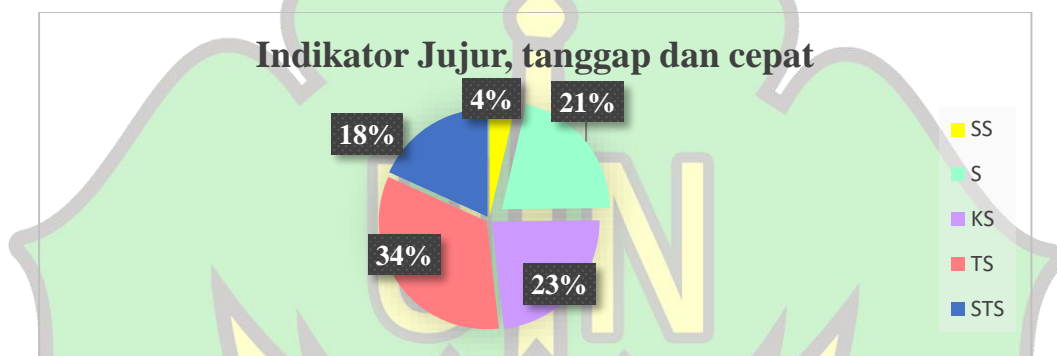
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	5	3,6	3,6	3,6
	S	29	21,2	21,2	24,8
	KS	32	23,4	23,4	48,2
	TS	46	33,6	33,6	81,8
	STS	25	18,2	18,2	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun

Berdasarkan tabel 4.18 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “pegawai dalam bekerja bersikap tidak jujur, tanggap dan cepat” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 25 orang (18,2%), tidak setuju 46 orang (33,6%), kurang setuju 32 orang (23,4%), setuju 29 orang (21,2%)

dan sangat setuju berjumlah 5 orang (3,6%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa, setuju dengan pernyataan “pegawai dalam bekerja bersikap tidak jujur, tanggap dan cepat”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 33,6% responden yang menjawab tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.18, berikut ini :

Diagram 4.18. X.A.9. Indikator jujur, tanggap dan cepat



Tabel 4.19. X.A.10. Kepemimpinan yang baik terlihat dalam pelaksanaan tugas

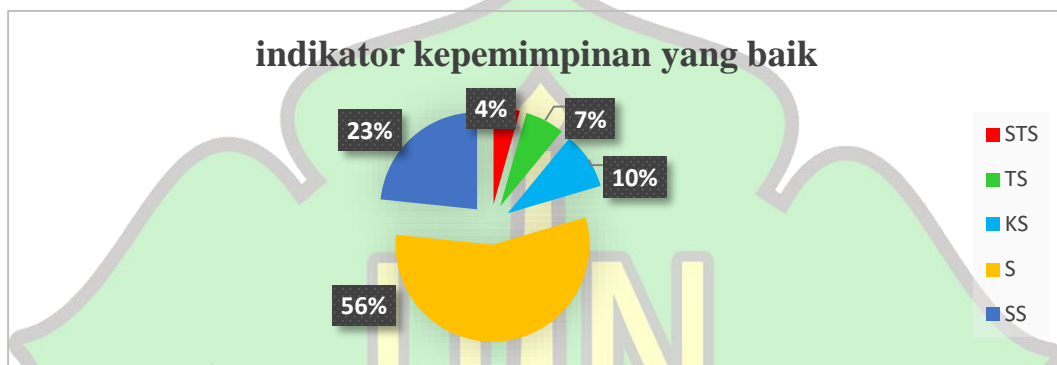
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	4,4	4,4	4,4
	TS	9	6,6	6,6	10,9
	KS	13	9,5	9,5	20,4
	S	77	56,2	56,2	76,6
	SS	32	23,4	23,4	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.19 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “kepemimpinan yang baik terlihat dalam pelaksanaan petugas” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 6 orang (4,4%), tidak setuju 9 orang (6,6%), kurang setuju 13 orang (9,5%), setuju 77 orang (56,2%) dan sangat setuju berjumlah 32 orang (23,4%). Maka berdasarkan hasil jawaban

responden dapat disimpulkan bahwa, setuju dengan pernyataan “kepemimpinan yang baik terlihat dalam pelaksanaan petugas”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 56,2% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.19, berikut ini :

Diagram 4.19. X.A.10. Indikator Kepemimpinan yang baik



Tabel 4.20. X.A.11. petugas tidak menghargai komunikasi dengan pengguna pelayanan

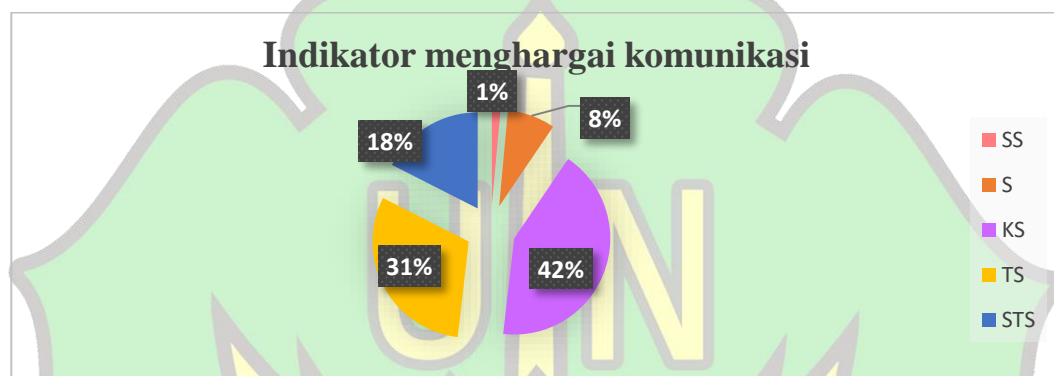
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	2	1,5	1,5	1,5
	S	11	8,0	8,0	9,5
	KS	58	42,3	42,3	51,8
	TS	42	30,7	30,7	82,5
	STS	24	17,5	17,5	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.20 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “petugas tidak menghargai komunikasi dengan pengguna pelayanan” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 24 orang (17,5%), tidak setuju 42 orang (30,7%), kurang setuju 58 orang (42,3%), setuju 11 orang (8,0%) dan sangat setuju berjumlah 2 orang (1,5%). Maka berdasarkan hasil jawaban

responden dapat disimpulkan bahwa, kurang setuju dan tidak setuju dengan pernyataan “petugas tidak menghargai komunikasi dengan pengguna pelayanan”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 42,3% responden yang menjawab kurang setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.20, berikut ini :

Diagram 4.20. X.A.11. Indikator Menghargai komunikasi



Tabel 4.21. X.A.12. mengutamakan pencapaian hasil dan kinerja pegawai

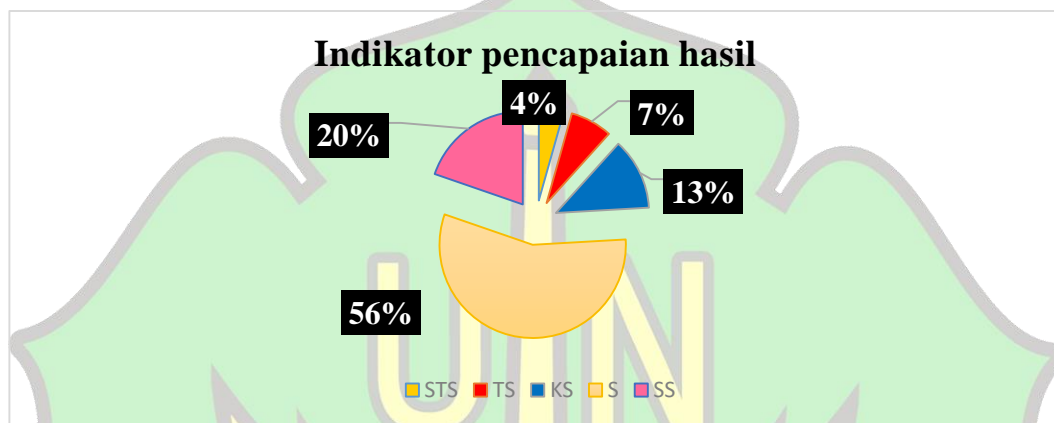
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	4,4	4,4	4,4
	TS	10	7,3	7,3	11,7
	KS	17	12,4	12,4	24,1
	S	77	56,2	56,2	80,3
	SS	27	19,7	19,7	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.21 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “mengutamakan pencapaian hasil dan kinerja pegawai” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 6 orang (4,4%), tidak setuju 10 orang (7,3%), kurang setuju 17 orang (12,4%), setuju 77 orang (56,2%) dan sangat setuju berjumlah 27 orang (19,7%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat

disimpulkan bahwa, setuju dengan pernyataan “mengutamakan pencapaian hasil dan kinerja pegawai”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 56,2% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.21, berikut ini :

Diagram 4.21. X.A.12. Indikator Pencapaian hasil



Tabel 4.22. X.A.13. Pegawai tidak mengutamakan kesetaraan dalam bekerja

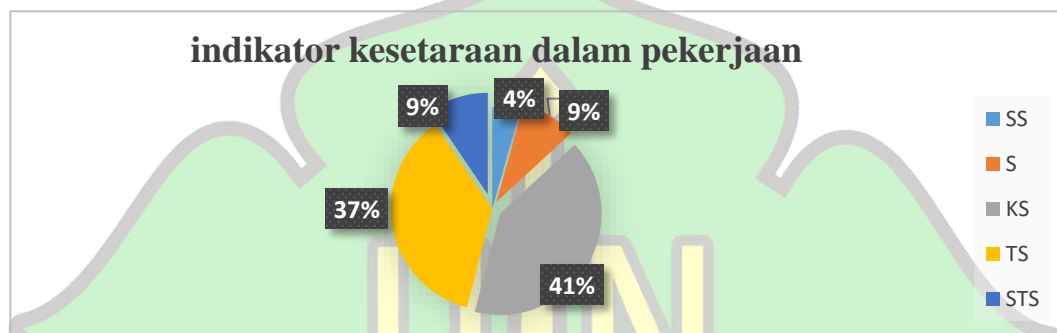
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	6	4,4	4,4	4,4
	S	12	8,8	8,8	13,1
	KS	56	40,9	40,9	54,0
	TS	50	36,5	36,5	90,5
	STS	13	9,5	9,5	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.22 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “Pegawai tidak mengutamakan kesetaraan dalam bekerja” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 13 orang (9,5%), tidak setuju 50 orang (36,5%), kurang setuju 56 orang (40,9%), setuju 12 orang (8,8%) dan sangat setuju berjumlah 6 orang (4,4%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat

disimpulkan bahwa, kurang setuju dengan pernyataan “mengutamakan pencapaian hasil dan kinerja pegawai”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 40,9% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.22, berikut ini :

Diagram 4.22. X.A.13. Indikator kesetaraan dalam bekerja



Tabel. 4.23. X.A.14. pegawai dalam bekerja memiliki motivasi untuk meningkatkan efektifitas

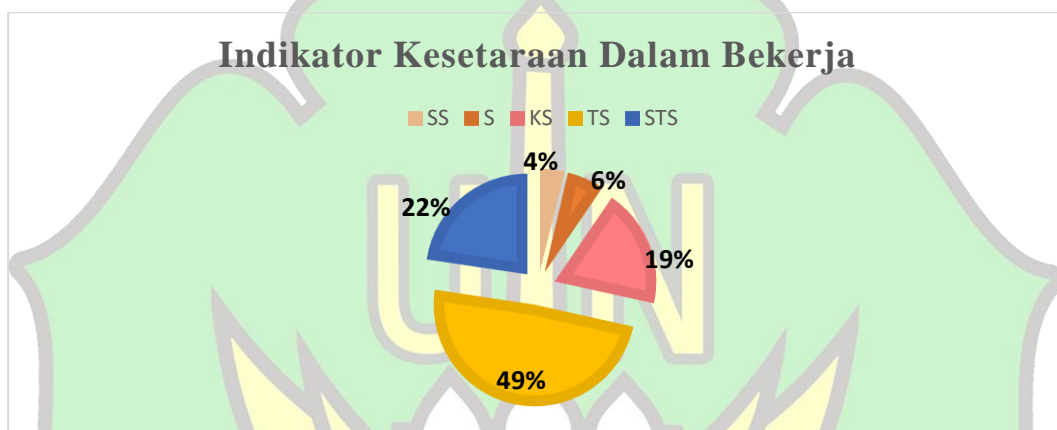
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	3,6	3,6	3,6
	TS	8	5,8	5,8	9,5
	KS	26	19,0	19,0	28,5
	S	67	48,9	48,9	77,4
	SS	31	22,6	22,6	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.23 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “pegawai dalam bekerja memiliki motivasi untuk meningkatkan efektifitas” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 5 orang (3,5%), tidak setuju 8 orang (5,8%), kurang setuju 26 orang (19,0%), setuju 67 orang (48,9%) dan sangat setuju berjumlah 31 orang (22,6%). Maka berdasarkan

hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa, setuju dengan pernyataan “pegawai dalam bekerja memiliki motivasi untuk meningkatkan efektifitas”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 48,9% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.23, berikut ini

Diagram 4.23.X.A.14. Indikator kesetaraan dalam bekerja



b. Tanggapan Responden tentang Pelayanan

Karakteristik pelayanan telah sesuai dengan tuntutan, diantaranya Peraturan, Persyaratan, Sistem, mekanisme dan produser, Jangka waktu dan penyelesaian, Biaya/tarif, Produk pelayanan, Sarana, prasarana, Kompetensi pelaksana, Pengawasan internal, Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, Jumlah pelaksana, Jaminan pelayanan, Jaminan keamanan dan evaluasi kinerja. Setelah keseluruhan data diperoleh dari penelitian diuraikan, maka tahap selanjutnya dilakukan yakni tentang pelayanan dalam penelitian ini variabel di bagi dalam 14 pernyataan.

Berdasarkan kuisioner yang telah disebarakan peneliti pada masyarakat (Responden) di Kantor Samsat Aceh Besar, Maka peneliti menganalisis pelayanan yang dapat dilihat dari pengisian kuisioner sebagai berikut :

Tabel 4.24. Tanggapan responden tentang Pelayanan

Pelayanan	STS		TS		KS		S		SS		JUMLAH Rata-rata	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
B.1	5	3,64	4	2,91	7	5,10	61	44,5	60	43,7	137	99,8
B.2	18	13,1	39	28,4	60	43,7	19	13,8	1	0,72	137	99,7
B.3	4	2,91	5	3,64	32	23,3	83	60,5	13	9,48	137	99,8
B.4	17	12,4	34	24,8	52	37,9	29	21,1	5	3,64	137	99,8
B.5	5	3,64	16	11,6	19	13,8	73	53,2	24	17,5	137	99,7
B.6	6	4,37	10	7,29	16	11,6	74	54,0	31	22,6	137	99,8
B.7	10	7,29	26	18,9	31	22,6	58	42,3	12	8,75	137	99,8
B.8	13	9,48	48	35,0	54	39,4	20	14,5	2	1,45	137	99,8
B.9	2	1,45	8	5,83	32	23,3	67	48,9	28	20,4	137	99,8
B.10	14	10,2	38	27,7	50	36,4	28	20,4	7	5,10	137	99,8
B.11	2	1,45	13	9,48	32	23,3	77	56,2	13	9,48	137	99,9
B.12	10	7,29	40	29,1	71	51,8	15	10,9	1	0,72	137	99,8
B.13	2	1,45	7	5,10	39	28,4	74	54,0	15	10,9	137	99,8
B.14	46	33,5	39	28,4	21	15,3	27	19,7	9	6,56	137	103,4

Sumber: Data diolah menggunakan excel

Dapat dilihat pada tabel 4.24. penyebaran data hasil jawaban responden terhadap variabel Pelayanan dengan kuisioner yang diarahkan pada pernyataan yang merujuk pada indikator Peraturan, Persyaratan, Sistem, mekanisme dan produser, Jangka waktu dan penyelesaian, Biaya/tarif, Produk pelayanan, Sarana,

prasarana, Kompetensi pelaksana, Pengawasan internal, Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, Jumlah pelaksana, Jaminan pelayanan, Jaminan keamanan dan Evaluasi kinerja.

Jawaban pada kategori setuju, setuju 50,30%, yaitu penjumlahan dari $(61+19+83+29+73+74+58+20+67+28+77+15+74+27 = 705 : 14 = 50,3\%)$, pada kategori sangat setuju sebesar 14,7%, yaitu dari penjumlahan $(60+1+13+5+24+31+12+2+28+7+13+1+15+4 = 206 : 14 = 14,7\%)$, yang kurang setuju 36,8% yaitu dari penjumlahan $(7+60+32+52+19+16+31+54+32+50+32+71+39+21 = 516 : 14 = 36,8\%)$, yang tidak setuju 23,3% yaitu dari penjumlahan $(4+39+5+34+16+10+26+48+8+38+13+40+7+39 = 327 : 14 = 23,3\%)$ dan yang sangat tidak setuju 11% yaitu penjumlahan dari $(5+18+4+17+5+6+10+13+2+14+2+10+2+46 = 154 : 14 = 11\%)$.

Pernyataan yang memberikan kontribusi nilai terbesar merupakan pernyataan B.14. hal ini berarti pimpinan perlu mengevaluasi kinerja pegawai dianggap fleksibel karena dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna dengan nilai 103,4%. Sedangkan pernyataan yang terendah pada pernyataan B.2 dan B.5. Hal ini persyaratan yang diterapkan tidak sesuai dan biaya/tarif biaya yang diterapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku dengani nilai 99,7%.

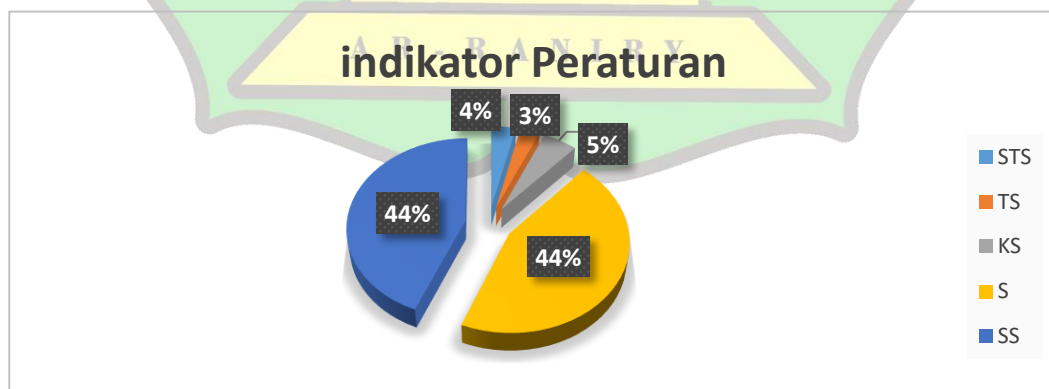
Tabel 4.25. Y.B.1. petugas memberikan pelayanan sesuai peraturan yang berlaku

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	3,6	3,6	3,6
	TS	4	2,9	2,9	6,6
	KS	7	5,1	5,1	11,7
	S	61	44,5	44,5	56,2
	SS	60	43,8	43,8	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.25 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “petugas memberikan pelayanan sesuai peraturan yang berlaku” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 5 orang (3,6%), tidak setuju 4 orang (2,9%), kurang setuju 7 orang (5,10%), setuju 61 orang (44,5%) dan sangat setuju berjumlah 60 orang (43,8%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa, setuju dengan pernyataan “petugas memberikan pelayanan sesuai peraturan yang berlaku”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 44,5% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.25, berikut ini :

Diagram 4.25.Y.B.1. Indikator Peraturan

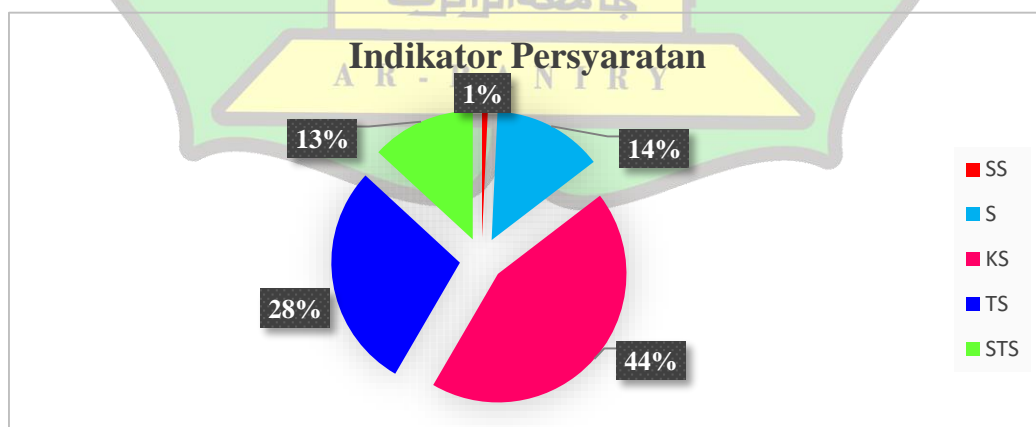


		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	1	,7	,7	,7
	S	19	13,9	13,9	14,6
	KS	60	43,8	43,8	58,4
	TS	39	28,5	28,5	86,9
	STS	18	13,1	13,1	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.26 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “persyaratan yang ditetapkan tidak sesuai” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 18 orang (13,1%), tidak setuju 39 orang (28,5%), kurang setuju 60 orang (43,8%), setuju 19 orang (13,9%) dan sangat setuju berjumlah 1 orang (0,7%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa, kurang setuju dengan pernyataan “persyaratan yang ditetapkan tidak sesuai”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 43,8% responden yang menjawab kurang setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.26, berikut ini :

Diagram 4.26. Y.B.2. Indikator Persyaratan



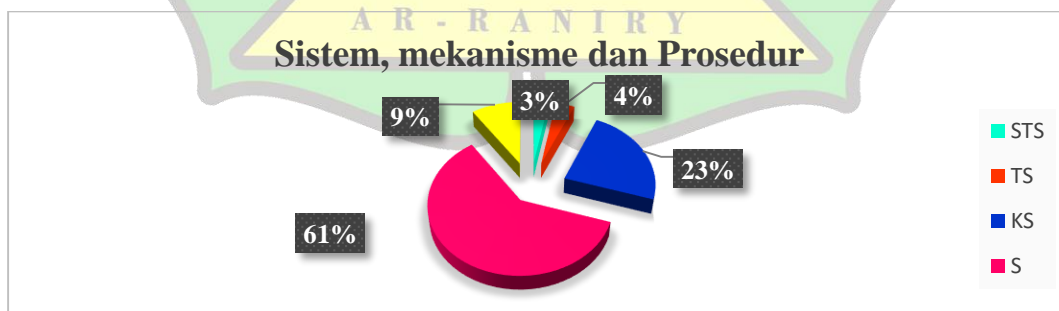
Tabel 4.27. Y.B.3 Sistem, mekanisme dan prosedur yang diberikan oleh petugas, masyarakat mudah untuk dipahami

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	2,9	2,9	2,9
	TS	5	3,6	3,6	6,6
	KS	32	23,4	23,4	29,9
	S	83	60,6	60,6	90,5
	SS	13	9,5	9,5	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.27 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “sistem, mekanisme dan prosedur yang diberikan oleh petugas, masyarakat mudah untuk dipahami” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang (2,9%), tidak setuju 5 orang (3,6%), kurang setuju 32 orang (23,4%), setuju 83 orang (60,6%) dan sangat setuju berjumlah 13 orang (9,5%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa, setuju dengan pernyataan “sistem, mekanisme dan prosedur yang diberikan oleh petugas, masyarakat mudah untuk dipahami”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 60,6% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.27, berikut ini

Diagram 4.27. Y.B.3. Indikator Sistem, mekanisme dan Prosedur



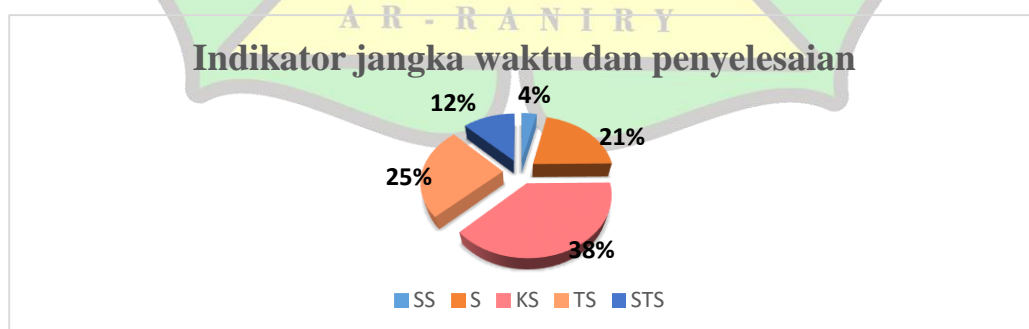
Tabel 4.28. Y.B.4 jangka waktu dan penyelesaian tidak sesuai dengan harapan masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	5	3,6	3,6	3,6
	S	29	21,2	21,2	24,8
	KS	52	38,0	38,0	62,8
	TS	34	24,8	24,8	87,6
	STS	17	12,4	12,4	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.28 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “jangka waktu dan penyelesaian tidak sesuai dengan harapan masyarakat” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 5 orang (3,6%), tidak setuju 29 orang (21,2%), kurang setuju 52 orang (38,0%), setuju 34 orang (24,8%) dan sangat setuju berjumlah 17 orang (12,4%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa, kurang setuju dengan pernyataan “petugas memberikan pelayanan sesuai peraturan yang berlaku”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 44,5% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.28, berikut ini :

Diagram 4.28. Y.B.4. Indikator jangka waktu dan penyelesaian



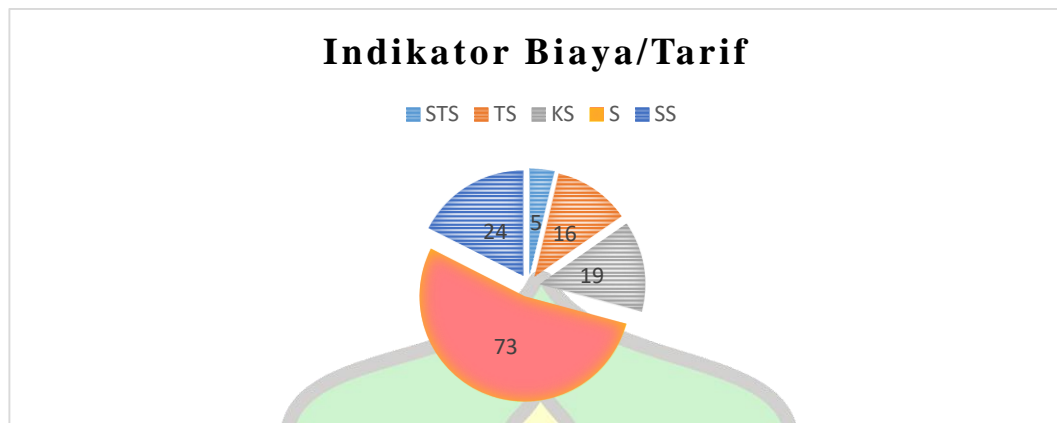
Tabel 4.29. Y.B.5. Biaya/Tarif biaya yang ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	3,6	3,6	3,6
	TS	16	11,7	11,7	15,3
	KS	19	13,9	13,9	29,2
	S	73	53,3	53,3	82,5
	SS	24	17,5	17,5	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.29 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “Biaya/Tarif biaya yang ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 5 orang (3,6%), tidak setuju 16 orang (11,7%), kurang setuju 19 orang (13,9%), setuju 73 orang (53,3%) dan sangat setuju berjumlah 24 orang (17,5%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa, setuju dengan pernyataan “Biaya/Tarif biaya yang ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 48,9% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.29, berikut ini :

Gambar 4.29. Y.B.5. Indikator biaya/tarif



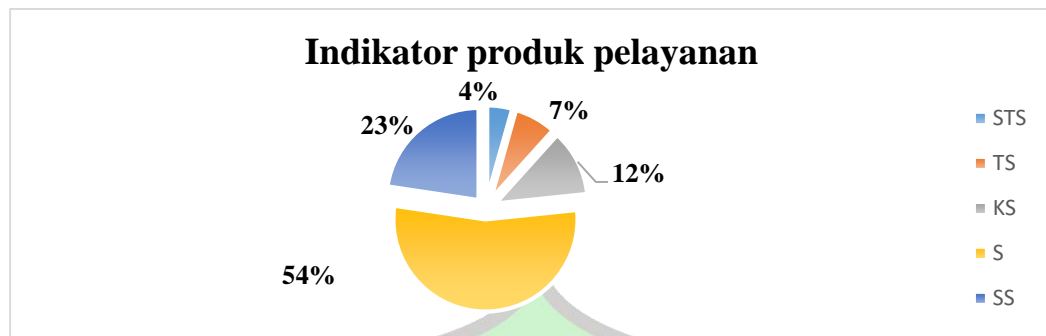
Tabel. 4.30. Y.B.6 Produk Pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	4,4	4,4	4,4
	TS	10	7,3	7,3	11,7
	KS	16	11,7	11,7	23,4
	S	74	54,0	54,0	77,4
	SS	31	22,6	22,6	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.30 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “produk pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 6 orang (4,4%), tidak setuju 10 orang (7,3%), kurang setuju 16 orang (11,7%), setuju 74 orang (54,0%) dan sangat setuju berjumlah 31 orang (22,6%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa, setuju dengan pernyataan “produk pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 54,9% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.30, berikut ini :

Diagram 4.30. Y.B.6. Indikator produk pelayanan



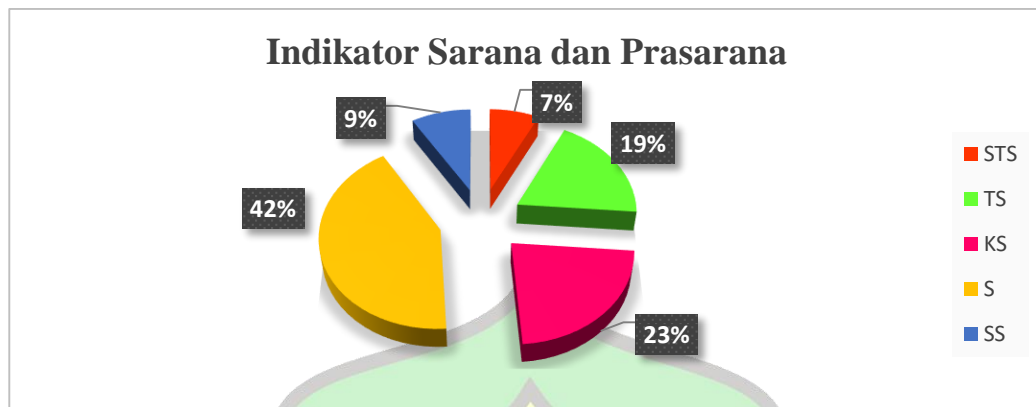
Tabel 4.31. Y.B.7. Sarana dan Prasarana sudah memadai.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	10	7,3	7,3	7,3
	TS	26	19,0	19,0	26,3
	KS	31	22,6	22,6	48,9
	S	58	42,3	42,3	91,2
	SS	12	8,8	8,8	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.31 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “sarana dan prasarana sudah memadai” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 10 orang (7,3%), tidak setuju 26 orang (19,0%), kurang setuju 31 orang (22,6%), setuju 58 orang (42,3%) dan sangat setuju berjumlah 12 orang (8,8%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa, setuju dengan pernyataan “sarana dan prasarana sudah memadai”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 42,3% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.31, berikut ini :

Diagram 4.31. Y.B.7 Indikator Sarana dan prasarana



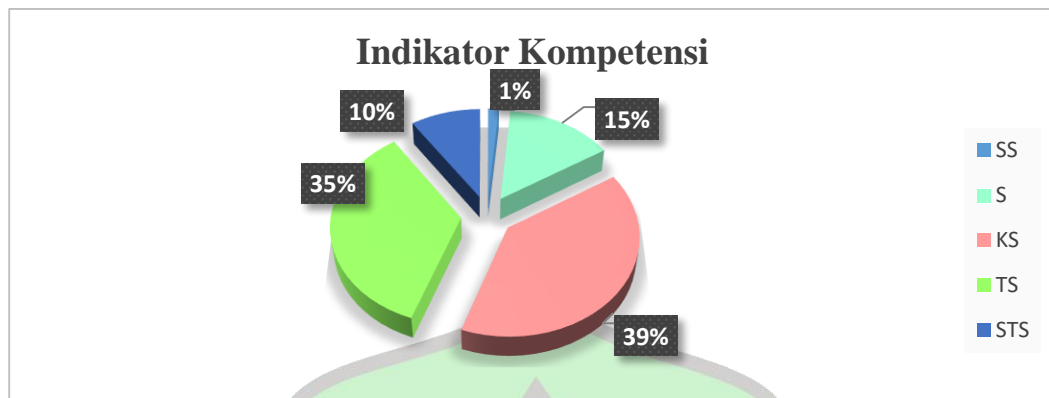
Tabel. 4.32.Y.B.8. Petugas tidak memiliki Kompetensi/kemampuan dalam melaksanakan tugasnya.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	2	1,5	1,5	1,5
	S	20	14,6	14,6	16,1
	KS	54	39,4	39,4	55,5
	TS	48	35,0	35,0	90,5
	STS	13	9,5	9,5	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.32 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “petugas tidak memiliki kompetensi dalam melaksanakan tugas” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 13 orang (9,5%), tidak setuju 48 orang (35,0%), kurang setuju 54 orang (39,4%), setuju 20 orang (14,6%) dan sangat setuju berjumlah 2 orang (1,5%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa, kurang setuju dengan pernyataan “petugas tidak memiliki kompetensi dalam melaksanakan tugas”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 39,4% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.32, berikut ini :

Diagram 4.32. Y.B.8. Indikator kompetensi



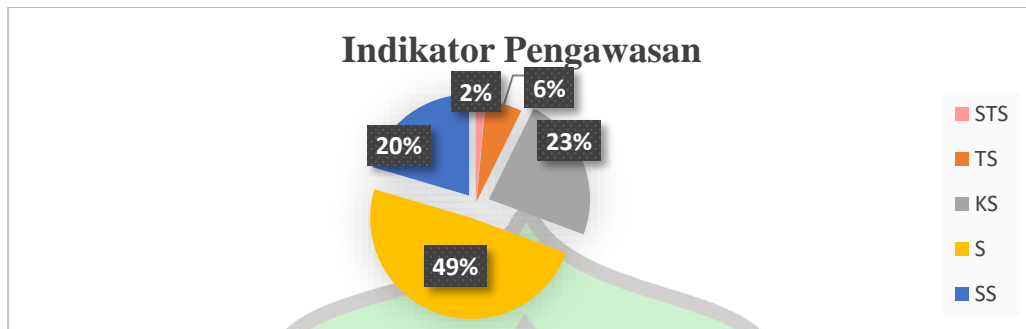
Tabel.4.33. Y.B.9 Adanya pengawasan internal tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	1,5	1,5	1,5
	TS	8	5,8	5,8	7,3
	KS	32	23,4	23,4	30,7
	S	67	48,9	48,9	79,6
	SS	28	20,4	20,4	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.33 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “Adanya pengawasan internal tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (1,5%), tidak setuju 8 orang (5,8,7%), kurang setuju 32 orang (23,4%), setuju 67 orang (48,9%) dan sangat setuju berjumlah 28 orang (20,4%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa, setuju dengan pernyataan “Adanya pengawasan internal tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 48,9% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.33, berikut ini :

Diagram 4.33. Y.B.9. Indikator pengawasan internal

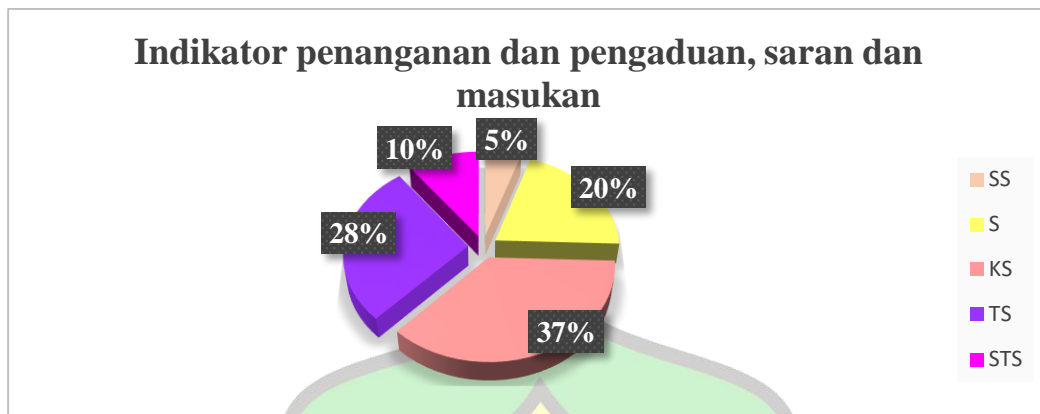


Tabel 4.34.Y.B.10. Penangan pengaduan, sarana dan masukan dari masyarakat tidak diterima dengan baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	7	5,1	5,1	5,1
	S	28	20,4	20,4	25,5
	KS	50	36,5	36,5	62,0
	TS	38	27,7	27,7	89,8
	STS	14	10,2	10,2	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.34 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “Penanganan pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat tidak diterima dengan baik” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 14 orang (10,2%), tidak setuju 38 orang (27,7%), kurang setuju 50 orang (36,5%), setuju 28 orang (20,4%) dan sangat setuju berjumlah 7 orang (5,1%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa, kurang setuju dengan pernyataan “Penanganan pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat tidak diterima dengan baik”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 36,5% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.34, berikut ini :

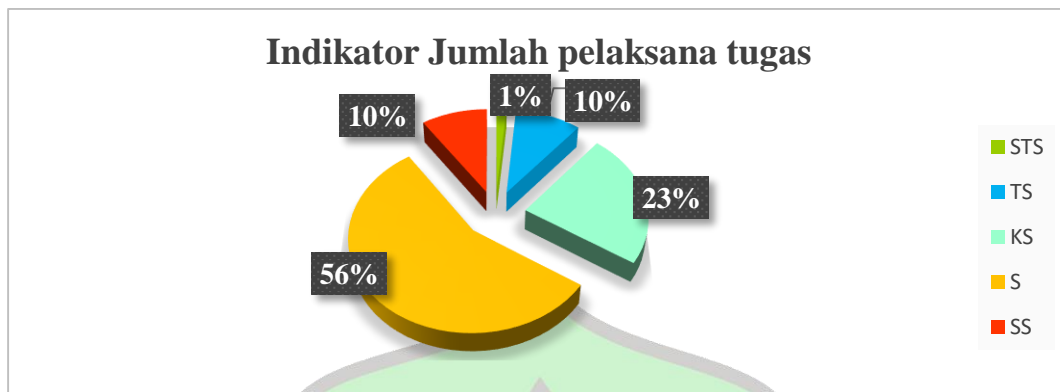
Diagram 4.34. Y.B.10 Indikator Penanganan pengaduan, saran dan masukan**Tabel. 4.35. Y.B.11. Jumlah pelaksana tugas sesuai dengan harapan masyarakat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
		Valid	STS	2	1,5
	TS	13	9,5	9,5	10,9
	KS	32	23,4	23,4	34,3
	S	77	56,2	56,2	90,5
	SS	13	9,5	9,5	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.35 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “Jumlah pelaksana tugas sesuai dengan harapan masyarakat” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (1,5%), tidak setuju 13 orang (9,5%), kurang setuju 32 orang (23,4%), setuju 77 orang (56,2%) dan sangat setuju berjumlah 13 orang (9,5%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa, setuju dengan pernyataan “Jumlah pelaksana tugas sesuai dengan harapan masyarakat”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 56,2% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.35, berikut ini :

Diagram 4.35. Y.B.11. Indikator jumlah pelaksana



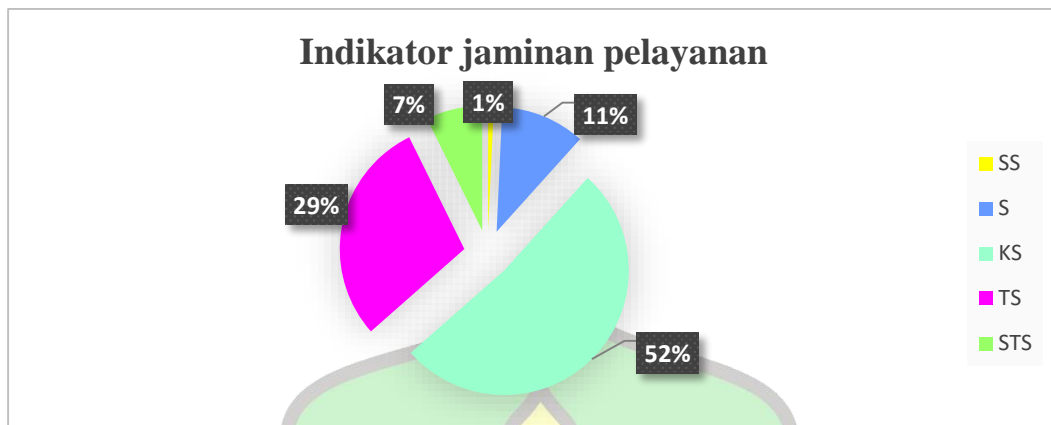
Tabel. 4.36. Y.B.12. Petugas tidak memberikan jaminan pelayanan bagi masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	1	,7	,7	,7
	S	15	10,9	10,9	11,7
	KS	71	51,8	51,8	63,5
	TS	40	29,2	29,2	92,7
	STS	10	7,3	7,3	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.36 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “Petugas tidak memberikan jaminan pelayanan bagi masyarakat” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 10 orang (7,3%), tidak setuju 40 orang (29,2%), kurang setuju 71 orang (51,8%), setuju 15 orang (10,9%) dan sangat setuju berjumlah 1 orang (0,7%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa, kurang setuju dengan pernyataan “Petugas tidak memberikan jaminan pelayanan bagi masyarakat”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 48,9% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.36, berikut ini :

Diagram 4.36. Y.B.12 Indikator jaminan pelayanan



Tabel. 4.37. Y.B.13. Petugas Memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat

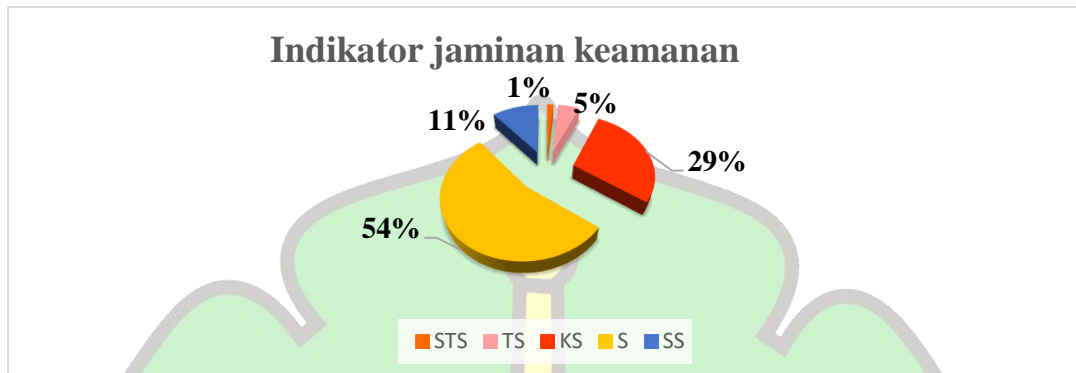
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	1,5	1,5	1,5
	TS	7	5,1	5,1	6,6
	KS	39	28,5	28,5	35,0
	S	74	54,0	54,0	89,1
	SS	15	10,9	10,9	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.37 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “Petugas Memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (1,5%), tidak setuju 7 orang (7%), kurang setuju 39 orang (28,5%), setuju 74 orang (54,0%) dan sangat setuju berjumlah 15 orang (10,9%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa, setuju dengan pernyataan “Petugas Memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah 48,9% responden yang menjawab setuju

dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.37, berikut ini :

Diagram 4.37. Y.B.13. Indikator jaminan keamanan



Tabel.4.38. Y.B.14. Pimpinan tidak perlu mengevaluasi kinerja pegawai

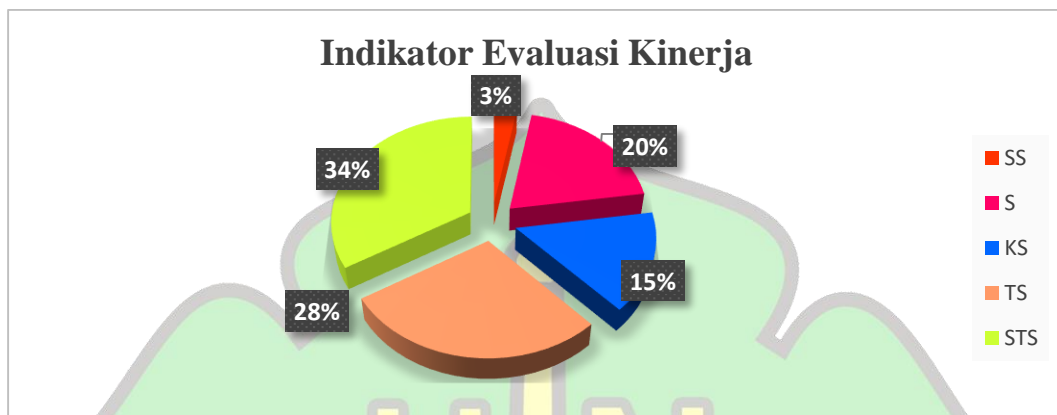
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	4	2,9	2,9	2,9
	S	27	19,7	19,7	22,6
	KS	21	15,3	15,3	38,0
	TS	39	28,5	28,5	66,4
	STS	46	33,6	33,6	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Sumber: data diolah menggunakan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.38 di atas, dapat dilihat tanggapan responden terhadap pernyataan “Pimpinan tidak perlu mengevaluasi kinerja pegawai” Responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 46 orang (33,6%), tidak setuju 39 orang (28,5%), kurang setuju 21 orang (15,3%), setuju 27 orang (19,7%) dan sangat setuju berjumlah 4 orang (2,9%). Maka berdasarkan hasil jawaban responden dapat disimpulkan bahwa, sangat tidak setuju dengan pernyataan “Pimpinan tidak perlu mengevaluasi kinerja pegawai”. Karena jawaban responden yang tertinggi adalah

33,6% responden yang menjawab setuju dengan pernyataan tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram 4.38 berikut ini :

Diagram 4.38. Y.B.14. Indikator evaluasi kinerja



4.3.2 Teknik Pengolahan Data

1. Uji Instrumen

1) 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 pengujiannya:

- 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.

Pengujian validitas data diperoleh nilai sebagai berikut:

Tabel 4.39. Uji Validitas Variabel Etika Birokrat (X)

Item Pernyataan	r_{hitung}	Signifikansi	r_{tabel}	Kriteria
A.1 Peraturan yang diterapkan sesuai dengan Dasar Hukum	0,480	0	0,1678	Valid
A.2 Pelaksanaan tugas merupakan pengabdian kepada Negara dan Masyarakat	0,639	0	0,1678	Valid
A.3 pegawai melaksanakan tugas secara tidak profesional	0,502	0	0,1678	Valid
A.4 Pegawai melaksanakan tugas menurut keahlian yang dimiliki.	0,526	0	0,1678	Valid
A.5 Pegawai Diskriminatif /bersikap sesukanya dalam melaksanakan tugasnya	0,242	0	0,1678	Valid
A.6 Pegawai memiliki Tanggung jawab dalam melaksanakan tugas	0,438	0	0,1678	Valid
A.7 Pegawai tidak Menjunjung Tinggi Etika dalam melaksanakan tugas	0,475	0	0,1678	Valid
A.8 kemampuan pegawai handal dalam pelaksanaan tugas	0,568	0	0,1678	Valid
A.9 Pegawai dalam bekerja bersikap tidak Jujur, tanggap dan cepat	0,604	0	0,1678	Valid
A.10 Kepemimpinan yang baik terlihat dalam pelaksanaan tugas	0,585	0	0,1678	Valid
A.11 Petugas tidak Menghargai komunikasi dengan pengguna pelayanan	0,529	0	0,1678	Valid
A.12 Mengutamakan pencapaian hasil dan mendorong kinerja pegawai	0,468	0	0,1678	Valid
A.13 Pegawai tidak mengutamakan kesetaraan dalam pekerjaan	0,462	0	0,1678	Valid
A.14 Pegawai dalam bekerja memiliki motivasi untuk Meningkatkan efektivitas	0,452	0	0,1678	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.39 dapat dilihat bahwa setiap item pernyataan dalam angket penelitian dinyatakan valid, karena r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} , yang diketahui nilai r_{tabel} pada uji dua sisi (*sign two taled*) dengan taraf signifikansi 0,05% dengan $N=135$ dan nilai r_{tabel} sebesar 0,1678. Hasilnya r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sehingga pernyataan-pernyataan penelitian ini dinyatakan valid atau layak untuk diteliti lebih lanjut.

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.

Tabel 4.40 Uji Validitas Variabel Pelayanan (Y)

Item Pernyataan	r_{hitung}	Signifikansi	r_{tabel}	Kriteria
B.1 Petugas Memberikan pelayanan sesuai peraturan yang berlaku	0,373	0	0,1678	Valid
B.2 Persyaratan yang ditetapkan tidak sesuai	0,490	0	0,1678	Valid
B.3 Sistem, mekanisme dan prosedur yang diberikan oleh petugas, masyarakat mudah untuk dipahami	0,480	0	0,1678	Valid
B.4 Jangka waktu dan penyelesaian tidak sesuai dengan harapan masyarakat	0,576	0	0,1678	Valid

<p>B.5 Biaya/Tarif biaya yang ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku.</p> <p><input type="checkbox"/> penerbitan STNK <input type="checkbox"/> penerbitan TNKB <input type="checkbox"/> penerbitan BPKB <input type="checkbox"/> BBNKB <input type="checkbox"/> PKB</p> <p>* Conteng <input checked="" type="checkbox"/> sesuai yang dibutuhkan/pengurusan</p>	0,296	0	0,1678	Valid
<p>B.6 Produk Pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat.</p> <p><input type="checkbox"/> penerbitan STNK <input type="checkbox"/> penerbitan TNKB <input type="checkbox"/> penerbitan BPKB <input type="checkbox"/> BBNKB <input type="checkbox"/> PKB</p>	0,219	0	0,1678	Valid
<p>B.7 Sarana dan Prasarana sudah memadai.</p>	0,434	0	0,1678	Valid
<p>B.8 Petugas tidak memiliki Kompetensi/kemampuan dalam melaksanakan tugasnya.</p>	0,536	0	0,1678	Valid
<p>B.9 Adanya pengawasan internal tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.</p>	0,519	0	0,1678	Valid
<p>B.10 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dari masyarakat tidak diterima dengan baik.</p>	0,354	0	0,1678	Valid
<p>B.11 Jumlah pelaksana tugas sesuai dengan harapan masyarakat</p>	0,509	0	0,1678	Valid
<p>B.12 Petugas tidak memberikan jaminan pelayanan bagi masyarakat</p>	0,439	0	0,1678	Valid
<p>B.13 Petugas Memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat</p>	0,455	0	0,1678	Valid
<p>B.14 Pimpinan tidak perlu mengevaluasi kinerja pegawai</p>	0,382	0	0,1678	Valid

Berdasarkan data pada tabel 4.40 dapat dilihat bahwa setiap item pernyataan dalam angket penelitian dinyatakan valid, karena r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} , yang diketahui nilai r_{tabel} pada uji dua sisi (*sign two taled*) dengan taraf signifikansi 0,05% dengan $N=135$ dan nilai r_{tabel} sebesar 0,1678. Hasilnya r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sehingga pernyataan-pernyataan penelitian ini dinyatakan valid atau layak untuk diteliti lebih lanjut.

Dari pengujian instrumen/ angket dalam uji validitas dapat dilihat, uji validitas indikator jangka waktu dan penyelesaian memiliki nilai tertinggi sebesar 0,576. Indikator produk pelayanan memiliki nilai terendah sebesar 0,219, sedangkan untuk indikator lainnya memiliki nilai diatas 0,296 sampai dengan 0,536.

2) 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 4.41 Hasil Uji Reliabilitas Variabel
Etika Birokrat (X) dan Pelayanan (Y)**

No	Variabel	r_{alpha}	Kriteria
1	Etika Birokrat (X)	0,760	Reliabel
2	Pelayanan (Y)	0,651	Reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 22 tahun 2019

**Tabel 4.42 Tabel nilai Cronbach's Alpha variabel Etika Birokrat
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	14

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 22 tahun 2019

**Tabel 4.43 tabel nilai Cronbach's Alpha variabel Pelayanan
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.651	14

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.42 dan 4.43 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* untuk variabel Etika Birokrat (X) adalah 0,760 dan untuk variabel Pelayanan (Y) adalah 0,651. Suatu instrument dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *alpha* (α) 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.

2. Uji Asumsi Dasar

1) 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 4.14.

**Tabel 4.44 tabel hasil uji normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Etika_Birokrat	Pelayanan
N		137	137
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	51.9197	49.9854
	Std. Deviation	6.78022	5.67889
	Most Extreme Differences		
	Absolute	.073	.069
	Positive	.054	.069
	Negative	-.073	-.063
Test Statistic		.073	.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.070 ^c	.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan hasil tabel 4.44 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.

2) Uji Homogenitas

Tabel 4.45 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 2019

Berdasarkan tabel 4.45 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.

3. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas Residual

Tabel 4.46 Hasil uji Normalitas Residual

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		137
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.59599987
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.069
	Positive	.054
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 22 tahun 2019

Dari tabel 4.46 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.

Gambar 4.38 Diagram Normal P-P Plot

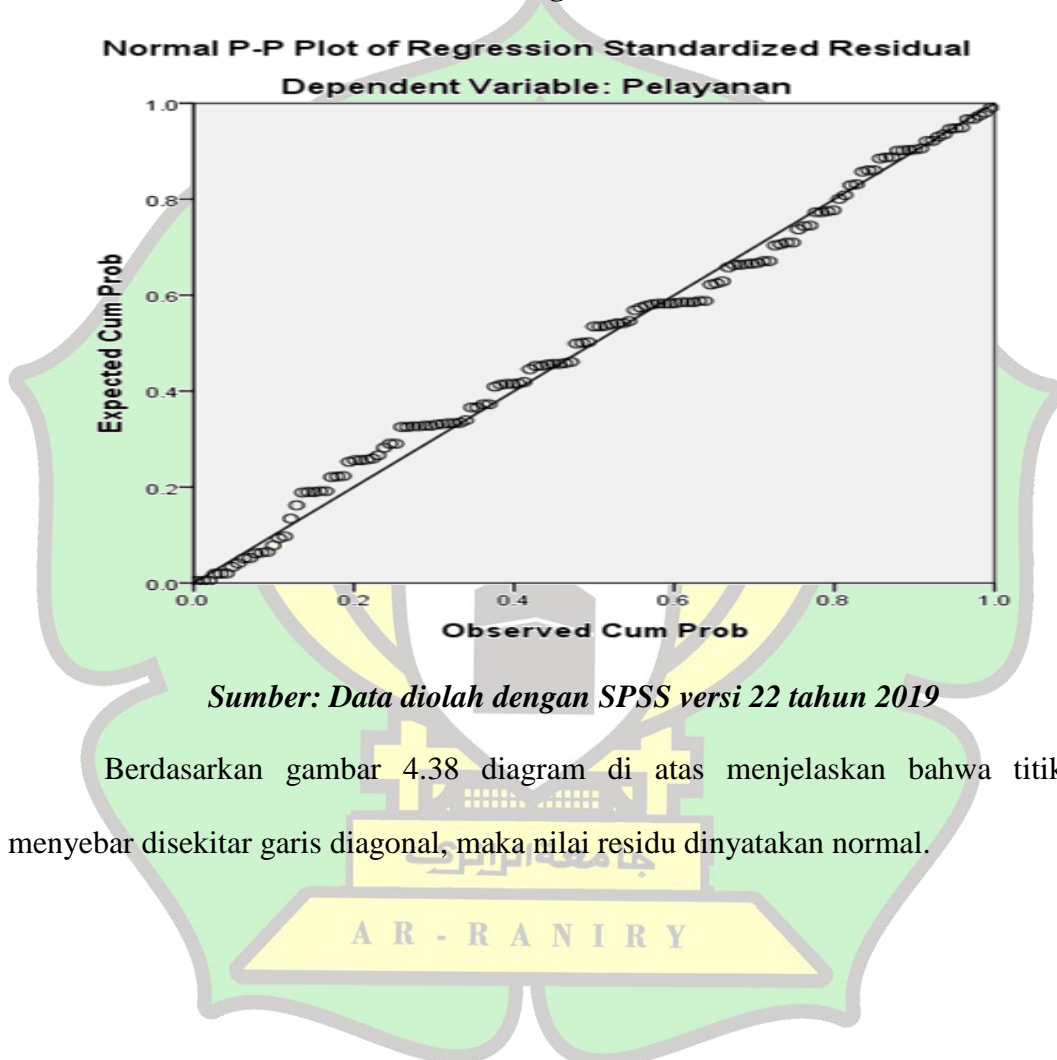
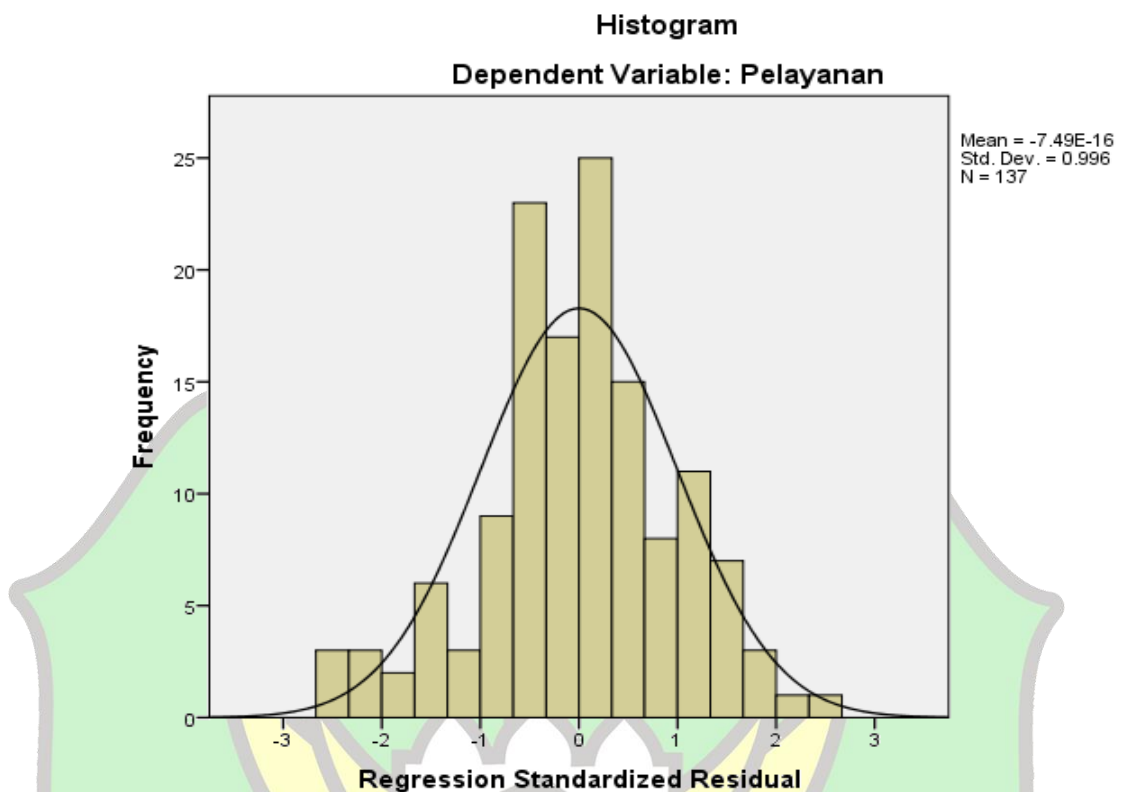


Diagram 4.39 Histogram

Berdasarkan diagram 4.39, 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.⁵

2) 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

⁵ Cara uji Normal Probability Plot dengan SPSS, diakses pada tanggal 13 januari 2020, pukul 09.30 WIB, dari situs : [Http://www.spssindonesia.com](http://www.spssindonesia.com).

pola tertentu dan tidak menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

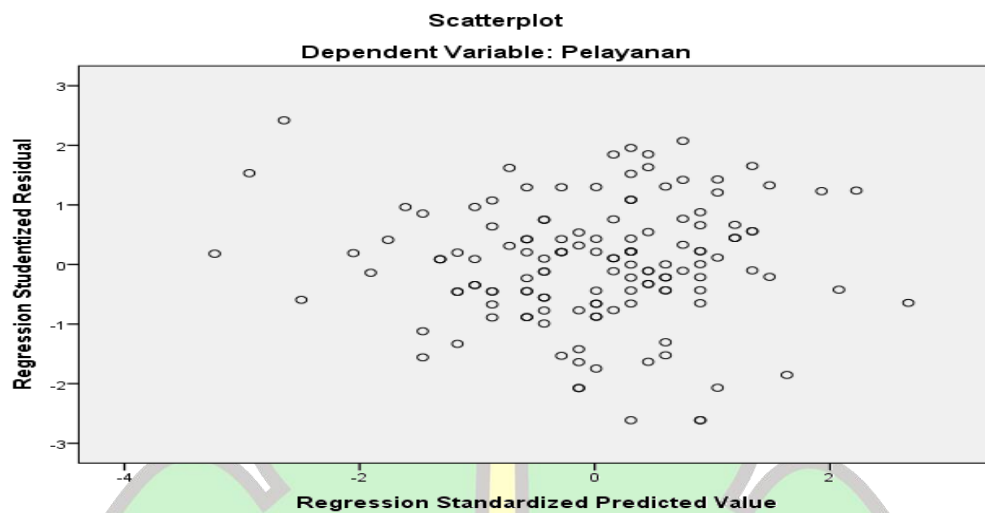
Tabel 4.47 Hasil Heteroskedastisitas Korelasi spearman rho

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

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

Berdasarkan tabel 4.47 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.

Diagram 4.40 Scatterplot



Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 22 tahun 2019

Berdasarkan diagram 4.40 diagram di atas menunjukkan bahwa titik tidak memiliki pola tertentu dan menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedartisitas.

4.4. Teknik Analisis Data

a) Analisis korelasi sederhana

Tabel 4.48 Hasil korelasi sederhana

		Etika_Birokrat	Pelayanan
Etika_Birokrat	Pearson Correlation	1	.587**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	137	137
Pelayanan	Pearson Correlation	.587**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	137	137

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

Berdasarkan tabel 4.48 hasil korelasi sederhana pada tabel di atas, menunjukkan bahwa korelasi antara variabel etika birokrat (X) dengan pelayanan (Y) korelasinya adalah 0,587. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang positif antara variabel X dengan variabel Y.

b) Koefisien Determinasi

Tabel 4.49 hasil koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.587 ^a	.345	.340	4.61299

a. Predictors: (Constant), Etika_Birokrat

b. Dependent Variable: Pelayanan

$$KD = r_{xy}^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,587^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,345 \times 100\%$$

$$= 34,5\%$$

Pada tabel 4.49, hasil dari koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai r adalah 0,587 dan nilai r square 0,345. Maka dapat disimpulkan bahwa hubungan etika birokrat dengan pelayanan sebesar 34,5%.

c) Uji signifikansi koefisien korelasi sederhana (uji t)

Tabel. 4.50 uji signifikansi (uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	24.443	3.055		8.002	.000
Etika_Birokras	.492	.058	.587	8.433	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan

Untuk menguji apakah variabel-variabel koefisien korelasi sederhana signifikan atau tidak, maka dilakukan pengujian melalui uji t. Langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesa

H_0 : tidak terdapat *hubungan etika birokrat dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Aceh Besar*

H_1 : terdapat *hubungan etika birokrat dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Aceh Besar*

2. Menentukan tingkat signifikan

Tingkat signifikan menggunakan $\alpha = 5\%$ atau 0,05

3. Menentukan *t hitung*

Berdasarkan tabel di atas diperoleh *t hitung* sebesar 8,433

4. Menentukan *t tabel*

Berdasarkan tabel t dicari pada $\alpha = 0,05$ dengan derajat kebebasan $df = 137 - 2 - 1 = 134$. Maka hasil diperoleh untuk *t tabel* sebesar 1,65630.

5. Kriteria pengujian

H_0 : diterima jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$

H_0 : ditolak jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$

6. Membandingkan *t hitung* dengan *t tabel*

Nilai $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($8,433 > 1,65630$) maka H_0 di tolak

7. Kesimpulan

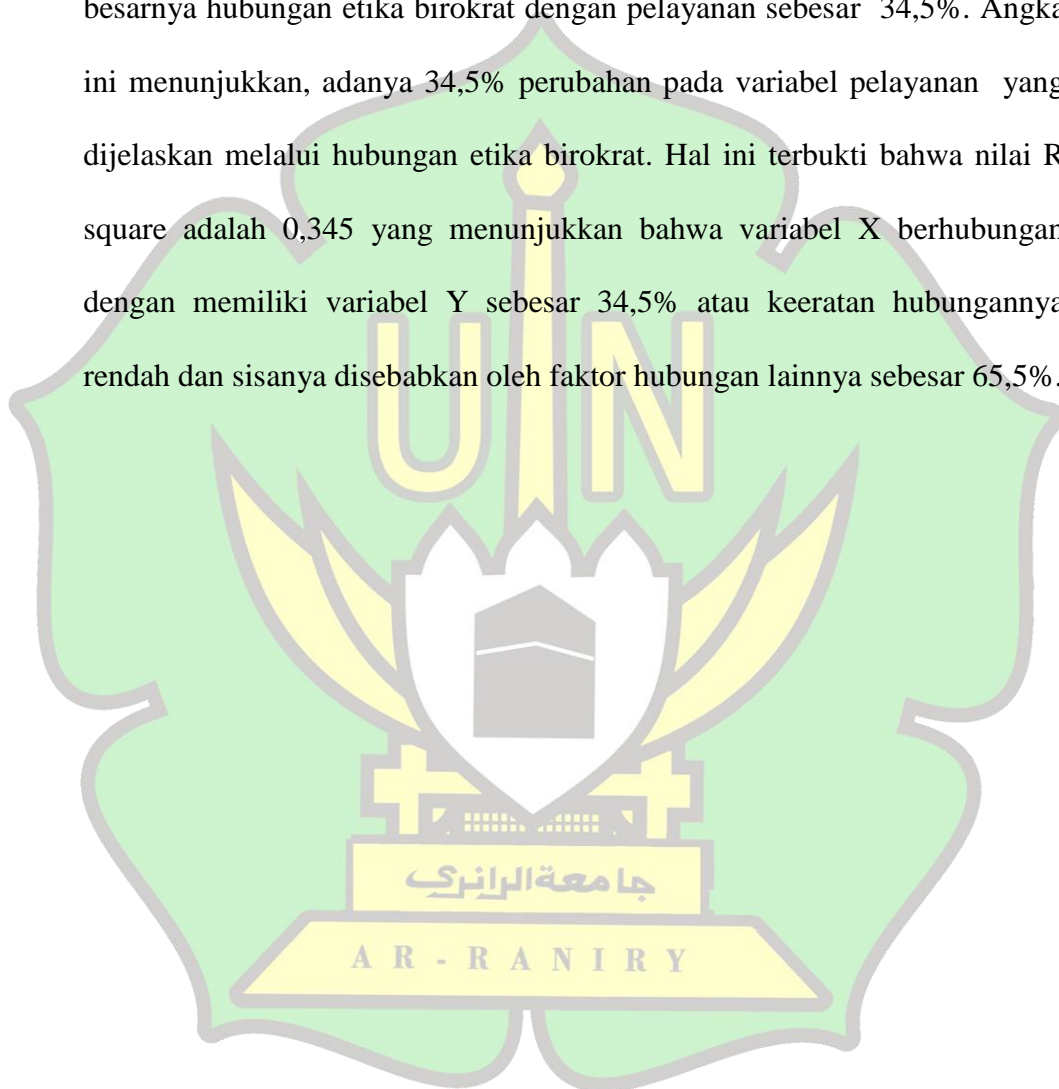
Nilai $t \text{ hitung} > t \text{ tabel} = 8,433 > 1,65630$, maka H_0 ditolak artinya bahwa adanya hubungan antara etika birokrat dengan pelayanan.

4.5. Hubungan Etika Birokrat dengan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Aceh Besar

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 Aceh Besar. Dimana hasil pengujian hubungan yang dilakukan dengan menggunakan korelasi sederhana diketahui bahwa nilai $t \text{ hitung}$ ($8,433$) $>$ $t \text{ tabel}$ ($1,65630$). Maknanya bahwa etika birokrat berhubungan dengan pelayanan.

4.6. Presentase seberapa erat Hubungan Etika Birokrat dengan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Aceh Besar

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%.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dikumpulkan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

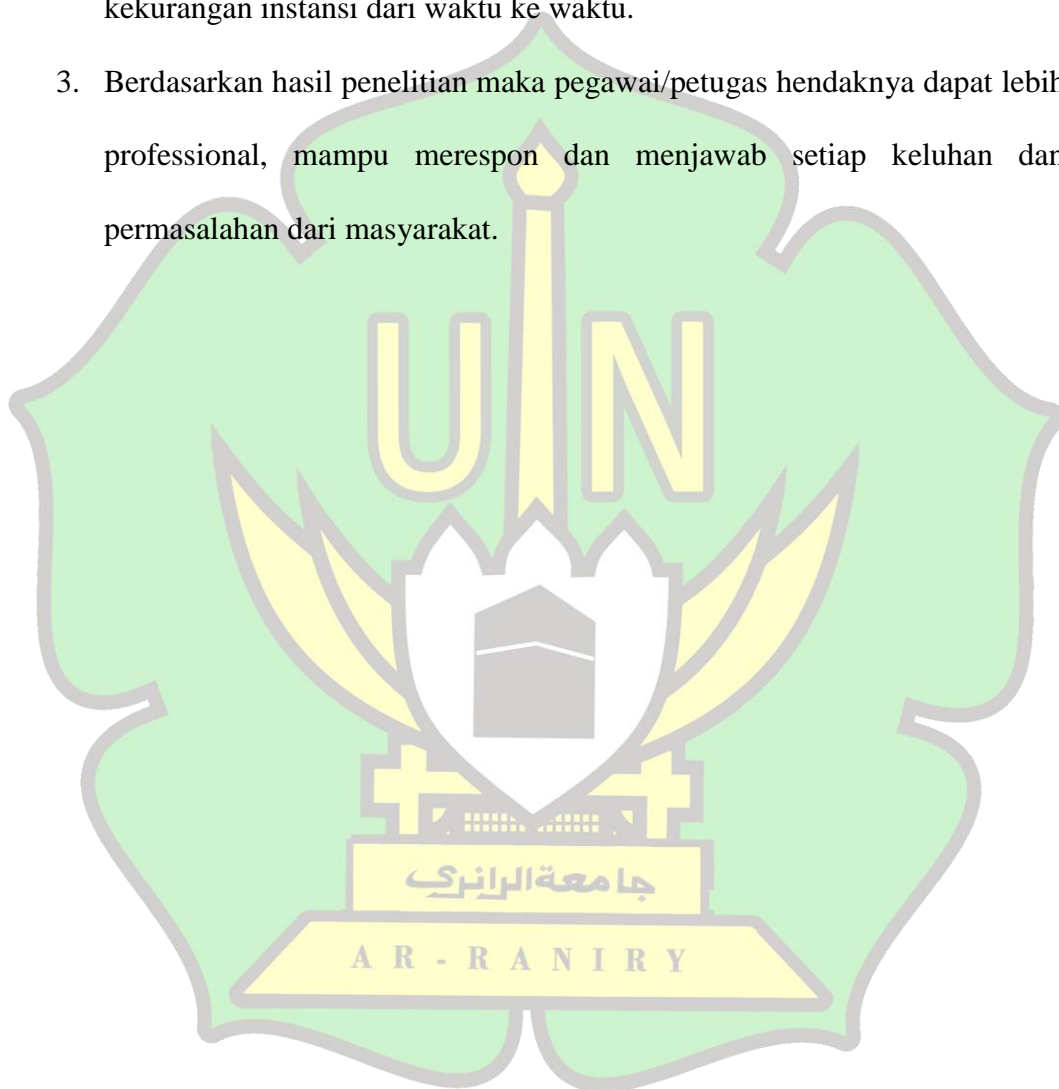
1. Terdapat hubungan antara etika birokrat dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Aceh Besar yang dibuktikan dengan hasil pengujian hubungan yang dilakukan dengan menggunakan korelasi sederhana diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,433 > 1,65630$). Artinya H_0 di tolak dan H_1 diterima maka terdapat hubungan antara variabel etika birokrat (X) dengan variabel pelayanan (Y).
2. Berdasarkan hasil R^2 hubungan etika birokrat dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Aceh Besar sebesar 34,5% atau keeratan hubungannya rendah dan sisanya disebabkan oleh faktor lainnya sebesar 65,5%.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan Kantor SAMSAT Aceh Besar sebaiknya pegawai/petugas bersikap ramah dengan memberikan senyum dan sapa kepada masyarakat sebelum melayani masyarakat.

2. Para pegawai/petugas harus menyadari bagaimana memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan karena itu merupakan pekerjaan penting dan tidak mudah sehingga pegawai/petugas harus selalu menerima saran dan kritik dari masyarakat secara terus menerus agar dapat memperbaiki kekurangan instansi dari waktu ke waktu.
3. Berdasarkan hasil penelitian maka pegawai/petugas hendaknya dapat lebih professional, mampu merespon dan menjawab setiap keluhan dan permasalahan dari masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

Andriansan, Sudarso, 2016, *Manajemen Jasa Perhotelan*, Yogyakarta: Cv Budi Utama.

Arikunto, Suharsimi, 2012, *Prosedur Penelitian*, Jakarta, Rineka Cipta.

Azwar, Saifuddin, 1988, *Sikap Manusia: Teori Dan Pengukurannya*, Yogyakarta : Liberty

Bungin, Burhan, 2008, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Lainnya*, Jakarta: Kencana.

Panarangi, Andi Rasyid, 2017, *Etika Birokrat*, Makassar : Cv Sah Media.

Rismawaty, 2008, *Kepribadian Dan Etika Profesi*, Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.

_____.2013, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

_____.2014, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta .

_____. 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*, Bandung : Alfabeta.

Undang-Undang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, Penyelenggaraan Pelayanan umum

Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, tentang pajak daerah dan Retribusi daerah

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Kode Etik ASN (Aparatur Sipil Negara).

Jurnal dan Skripsi

- Aksa, Ahmad Husnan, "Etika Administrasi Publik : Peranannya 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.
- Basyari, Asyhar. 2013. "Hubungan Antara Minat Dan Prestasi Belajar Sejarah Dengan Kesadaran Sejarah Siswa Man Yogyakarta Iii" (Skripsi), Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Dt. Maani, Karjuni, "Etika Pelayanan Publik", *jurnal Demokrasi* Vol. IX, 2010,
- Fitranti, Pramita Dwi, dkk, "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.
- Habibah, Syarifah, "Akhlak Dan Etika Dalam Islam", *Jurnal Pesona Dasar*, Vol. 1 No.4, Oktober 2015.
- Mursidah, Umi. 2017. "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Di Pasar Tradisional (Studi Pasar Betung Kecamatan Sekincau Kabupaten Lampung Barat)" (Skripsi), UIN Raden Intan, Lampung.
- Mursidah, Umi. 2017. "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Di Pasar Tradisional (Studi Pasar Betung Kecamatan Sekincau Kabupaten Lampung Barat)" (Skripsi), UIN Raden Intan, Lampung.
- Octavianasari, Putri. 2017."Hubungan Antara Motivasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan" (skripsi), UMS, Surakarta.
- Podungge, Robiyati. 2011. "Mewujudkan Birokrasi Yang Mengedepankan Etika Pelayanan Publik" (skripsi), UNG , Gorontalo.

- Ramzani, Eko. 2015. *“Hubungan Pengalaman Praktik Kerja Industri Dengan Minat Siswa Dalam Berwirausaha Di SMK Muhammadiyah Prambanan”* (skripsi), Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Sari, Suci Wulan. 2015. *“Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Ndalem Ngabean Resto”* (skripsi), UNY, Yogyakarta.
- 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.

Website

- Huang, Hidayat, *“Perbedaan Antara Hubungan dengan Pengaruh”*
<https://www.globalstatistik.com/perbedaan-antara-hubungan-dengan-pengaruh/>, (Diakses pada tanggal 02 Desember 2019, pukul 09.00 WIB).
- Ismiyarto, *“Etika dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik”*
<http://Eprints.Ipdn.Ac.Id/2264/1/Jurnal%20kalbar%20des%202016.Pdf>,
(diakses pada tanggal 29 Oktober 2019, pukul 10.00 WIB).
- Kantor Samsat Lambaro Aceh Besar, Aceh, diakses pada tanggal 1 Mei 2018, pukul 10:00 WIB, dari situs : <https://petalokasi.org/Kabupaten-Aceh-Besar/Kantor-Samsat-Lambaro-3685302/>.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia

- Suyadi, *“Etika Birokrasi Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik”*,
<https://Bdksemarang.Kemenag.Go.Id/Etika-Birokrasi-Dalam->

Mewujudkan-Pelayanan-Publik/, (Diakses 8 November 2019, Jam 12:29 WIB).

T. Keban, Yermias, “*Etika pelayanan publik : Dilema dan implikasinya bagi pelayanan publik di Indonesia*”, <https://www.bappenas.go.id> › Yermias, (Diakses 12 Mei 2019, jam 20.00 WIB).



Lampiran 1

Surat izin pengisian Angket (kuesioner)

Kepada Yth,

Bapak/ibu/Sdr/i

Di

Tempat

Dengan hormat,

Saya, yang tersebut dibawah ini :

Nama : **Rizqa Maisarah**

NIM : 150802054

Mahasiswa : Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Universitas : Islam Negeri Ar-Raniry

Sedang melakukan penelitian mengenai **“HUBUNGAN ETIKA BIROKRAT DENGAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT ACEH BESAR”**.

Penelitian ini adalah bagian dari proses pembuatan karya akhir atau skripsi yang hasil penelitiannya akan digunakan untuk tujuan akademis. Setiap jawaban yang saudara/i berikan akan dijamin kerahasiaannya.

Saya mohon kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini dengan selengkap-lengkapnyanya dan sejujur-jujurnya berdasarkan pengalamannya selama ini.

Demikian, atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Darussalam, 15 November 2019

Peneliti

(Rizqa Maisarah)

Lampiran 2

Angket (Kuesioner)

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (✓) pada salah satu pertanyaan yang bapak/ibu/saudara/i pilih !

1) STS (Sangat Tidak Setuju)

Berarti bapak/ibu/saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh tidak benar dan tidak sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

2) TS (Tidak Setuju)

Berarti bapak/ibu/saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak tidak benarnya.

3) KS (Kurang Setuju)

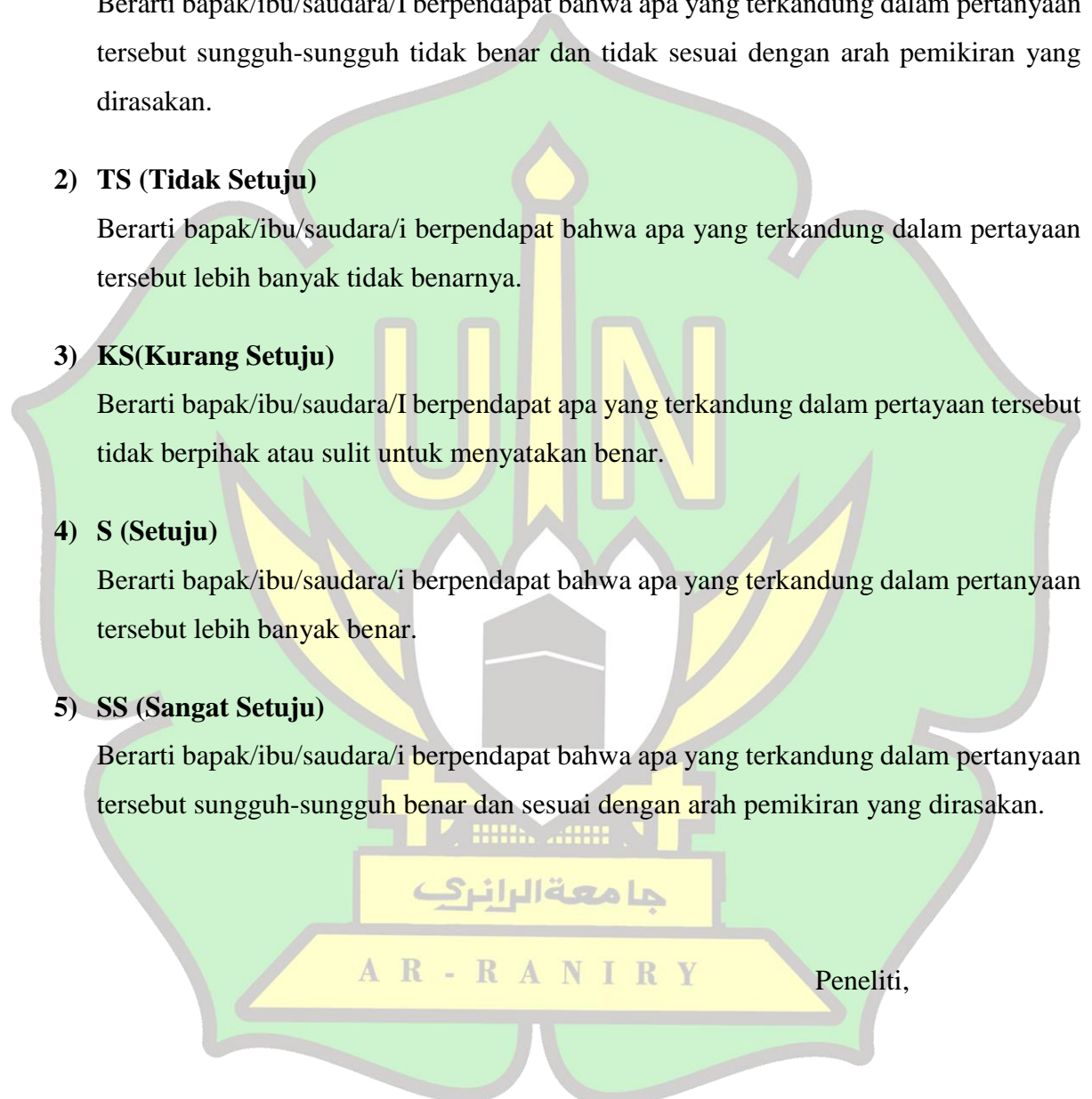
Berarti bapak/ibu/saudara/i berpendapat apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut tidak berpihak atau sulit untuk menyatakan benar.

4) S (Setuju)

Berarti bapak/ibu/saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak benar.

5) SS (Sangat Setuju)

Berarti bapak/ibu/saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh benar dan sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.



RIZQA MAISARAH
NIM. 150802054

Tanggal Survei : _____

Lokasi/Alamat :

Jam Survei : 08.30 – 10.30

10.31 – 14.00

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin : 1. Laki – laki

2. Perempuan

Usia : 1. 17 – 22 Tahun

2. 23 – 28 Tahun

3. 29 – 34 Tahun

4. 35 – 40 Tahun

5. 41 – 46 Tahun

6. \geq 47 Keatas

Status Perkawinan : 1. Belum menikah

2. Menikah

3. Janda/Duda

Pendidikan Terakhir : 1. SD/MI

2. SMP/MTs

3. SMA/SMK/MA

4. D-III

5. S-1/S-2/S-3

Pekerjaan : 1. Siswa/Mahasiswa

2. Petani

3. PNS

4. TNI/PORLI

5. SWASTA/WIRASWASTA

6. Lainnya

Pendapatan PerBulan : 1. \leq Rp. 1.000.000,-

2. Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 1.999.000,-

3. Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 3.999.000,-

4. Rp. 4.000.000,- s/d Rp. 4.999.000,-

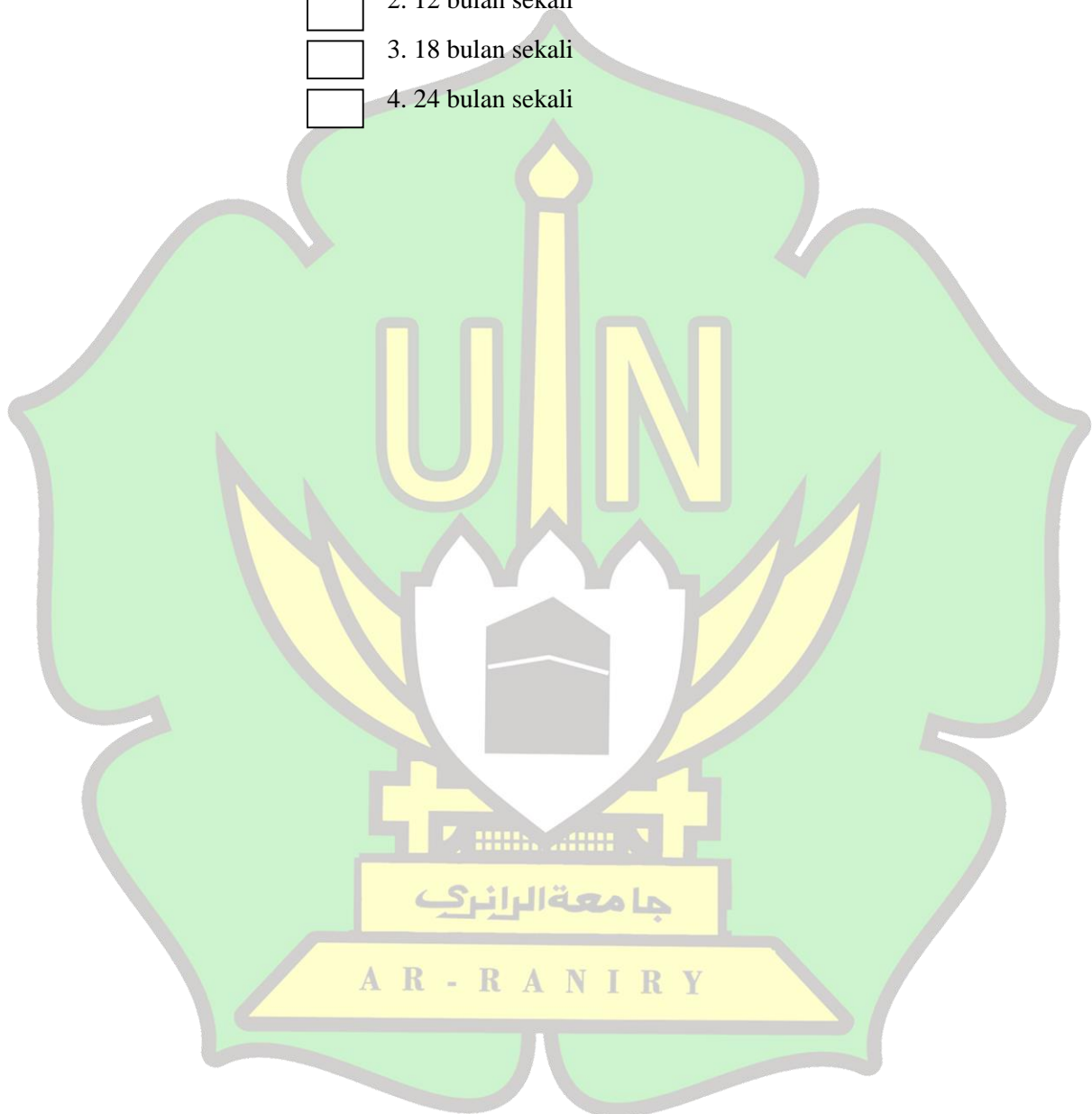
5. \geq Rp. 5.000.000,-

Jumlah Kunjungan : 1. 6 bulan sekali

2. 12 bulan sekali

3. 18 bulan sekali

4. 24 bulan sekali

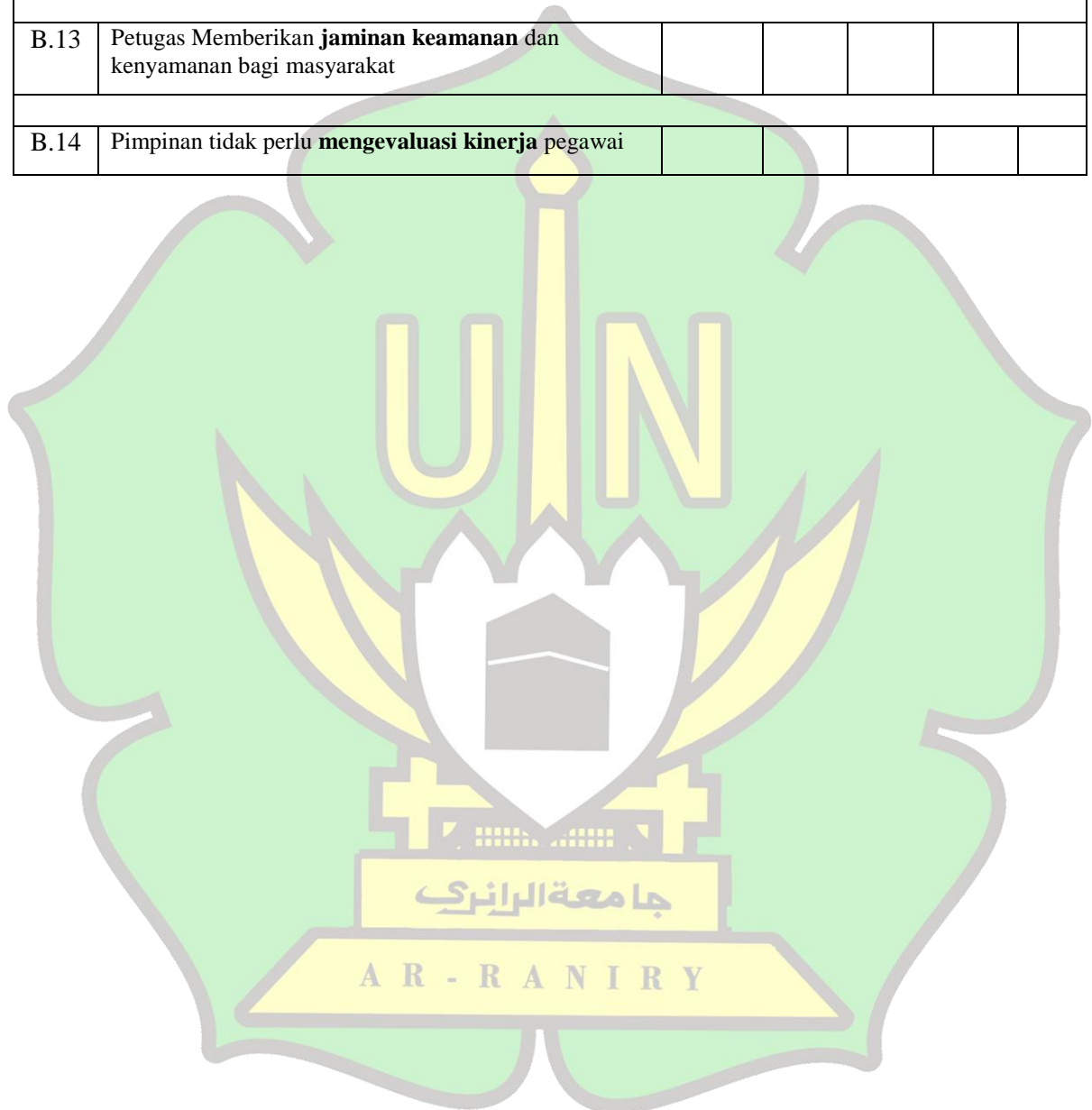


PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

NO	PERNYATAAN	JAWABAN RESPONDEN				
		STS	TS	KS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
A.1	Peraturan yang diterapkan sesuai dengan Dasar Hukum					
A.2	Pelaksanaan tugas merupakan pengabdian kepada Negara dan Masyarakat					
A.3	pegawai melaksanakan tugas secara tidak profesional					
A.4	Pegawai melaksanakan tugas menurut keahlian yang dimiliki.					
A.5	Pegawai diskriminatif/bersikap sesukanya dalam melaksanakan tugas					
A.6	Pegawai memiliki Tanggung jawab dalam melaksanakan tugas					
A.7	Pegawai tidak Menjunjung Tinggi Etika dalam melaksanakan tugas					
A.8	kemampuan pegawai handal dalam pelaksanaan tugas					
A.9	Pegawai dalam bekerja bersikap tidak Jujur, tanggap dan cepat					
A.10	Kepemimpinan yang baik terlihat dalam pelaksanaan tugas					
A.11	Petugas tidak Menghargai komunikasi dengan pengguna pelayanan					
A.12	Mengutamakan pencapaian hasil dan mendorong kinerja pegawai					
A.13	Pegawai tidak mengutamakan kesetaraan dalam pekerjaan					
A.14	Pegawai dalam bekerja memiliki motivasi untuk Meningkatkan efektivitas					

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
B.1	Petugas Memberikan pelayanan sesuai peraturan yang berlaku					
B.2	Persyaratan yang ditetapkan tidak sesuai					
B.3	Sistem, mekanisme dan prosedur yang diberikan oleh petugas, masyarakat mudah untuk dipahami					
B.4	Jangka waktu dan penyelesaian tidak sesuai dengan harapan masyarakat					
B.5	Biaya/Tarif biaya yang ditetapkan sesuai dengan peraturan yang berlaku. <input type="checkbox"/> penerbitan STNK <input type="checkbox"/> penerbitan TNKB <input type="checkbox"/> penerbitan BPKB <input type="checkbox"/> BBNKB <input type="checkbox"/> PKB * Conteng <input checked="" type="checkbox"/> sesuai yang dibutuhkan/pengurusan					
B.6	Produk Pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat. <input type="checkbox"/> penerbitan STNK <input type="checkbox"/> penerbitan TNKB <input type="checkbox"/> penerbitan BPKB <input type="checkbox"/> BBNKB <input type="checkbox"/> PKB * Conteng <input checked="" type="checkbox"/> sesuai yang dibutuhkan/pengurusan					
B.7	Sarana dan Prasarana sudah memadai.					
B.8	Petugas tidak memiliki Kompetensi/kemampuan dalam melaksanakan tugasnya.					
B.9	Adanya pengawasan internal tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.					

B.10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dari masyarakat tidak diterima dengan baik.					
B.11	Jumlah pelaksana tugas sesuai dengan harapan masyarakat					
B.12	Petugas tidak memberikan jaminan pelayanan bagi masyarakat					
B.13	Petugas Memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat					
B.14	Pimpinan tidak perlu mengevaluasi kinerja pegawai					



Lampiran 3

TABEL TABULASI DATA

No	Karakteristik Responden										X														Y													
	Nama	J K	U S	S P	P T	P K	P P	JL K	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A1 0	A1 1	A1 2	A1 3	A1 4	B 1	B 2	B 3	B 4	B 5	B 6	B 7	B 8	B 9	B1 0	B1 1	B1 2	B1 3	B1 4		
1.	Nurul Hikmah	2	2	1	5	5	1	2	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	5	4	4		
2.	Jasmaniar	2	2	1	3	1	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4		
3.	Hilyati Kamala	2	1	1	3	1	1	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5		
4.	Jandika Putra	1	2	1	5	6	1	1	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	5			
5.	Maulana Ikhsan	1	2	1	5	6	2	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4			
6.	Muhammad Afzal	1	1	3	1	1	1	1	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	5	3	4	4	3	4	2	4	4	3	2	4	2	4	3	3	2			
7.	M.Uhl Siddiq	1	1	1	3	1	1	1	3	4	2	4	2	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	2	4	4	4	3	5	5		
8.	Siti Nafisah	2	1	1	3	6	1	3	4	4	4	5	1	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4			
9.	Abu Bakar	1	6	2	3	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4		
10.	Fazaluddin	1	1	1	3	1	1	2	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	2	2	1	4	5	4	5	4	5	4	4		
11.	Husniar	2	5	2	3	3	3	2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3		
12.	Sri Darmawan	1	1	1	3	6	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4		
13.	Zulkarnaen	2	2	1	5	5	4	4	3	4	3	4	2	4	2	2	1	3	1	2	1	2	3	2	2	2	4	4	4	5	5	3	4	5	5			
14.	Randana	1	2	1	2	6	1	2	4	4	2	5	1	2	4	2	2	4	2	4	4	3	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	2			
15.	Jahidin Sayuti	1	2	1	3	6	1	3	4	4	2	4	5	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	5	3	2	5	4	1	4	4	5	3	4	4	4		
16.	Amim Firdi	1	2	1	3	6	1	3	4	4	3	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	3	2	5	4	1	4	4	3	3	4	4	4		
17.	Ziki Maulana	1	1	1	2	6	2	2	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	2	4	3	2	4	3	2	1	4	4	4	3	4	2	2	3	4	5		
18.	M.Dan Syuhada	1	1	1	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	5	4	3	4	4	3	4	2	3	4	
19.	Mahdi	1	1	1	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3		
20.	Firdaus	1	6	2	3	5	3	2	4	4	3	5	4	3	2	5	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	5	5		
21.	Zakaria	1	3	1	3	5	2	1	1	4	3	4	2	4	3	2	1	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2		
22.	Rizki Fauzan Al Mustadh	1	2	2	3	4	5	2	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	
23.	Sabaruddin	1	2	2	4	5	3	1	1	4	3	4	3	5	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	4	3	3	5	4	3	4	2	
24.	Maulanasyah	1	2	1	3	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	3	4	3			
25.	Basri	1	5	2	3	5	5	2	1	4	3	5	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	2	4	3	3	3	4	3	4	2		
26.	Hindon	2	6	3	3	6	2	2	5	5	3	4	3	4	3	5	3	5	5	4	3	4	5	3	3	3	4	4	3	2	4	1	4	2	3	5		
27.	Hendri	1	3	2	3	4	4	1	1	4	3	5	3	5	3	4	2	4	3	4	3	4	1	3	4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	2		
28.	Puri Safina	2	1	1	3	1	1	1	2	4	3	4	2	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	3	4	4	4	2		
29.	Akhsan Khalikin	1	1	1	3	5	1	2	1	4	3	4	3	5	3	4	2	4	3	5	3	4	4	3	4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	2		
30.	Noor Ruz Hassanah S.H	2	2	1	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	2	4	1	4	3	4	3	4	5	5	5	5			
31.	Hendra	1	2	1	5	5	3	1	1	4	3	4	3	4	5	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	4	3	4	2		
32.	Silvia Komala Sari S.H	2	2	1	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	5		
33.	Andi Mirza	1	2	1	3	5	3	1	1	4	3	4	5	4	3	4	2	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	1	3	3	3	4	3	4	2		
34.	Fauziah	2	6	3	3	6	2	2	4	4	3	4	5	4	3	3	5	5	3	4	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	5		
35.	Khairul Fani	1	2	1	3	2	2	1	1	4	3	5	3	5	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	
36.	Hani	2	5	2	5	3	5	2	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5		
37.	Nanria	2	5	2	3	6	1	3	4	3	2	3	4	3	3	4	5	3	4	2	5	5	1	3	4	4	4	1	3	4	5	5	2	3	2			
38.	Nuryana	2	2	2	5	5	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5		
39.	Abaw	1	2	1	3	5	4	2	5	5	2	4	5	3	5	4	2	4	5	1	5	1	3	5	1	5	2	4	2	4	2	3	3	3	2	1		
40.	M. Iqbal	1	3	2	3	5	3	1	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	4	3	2	5	4	3	3	3	4	3	4	2		
41.	Ihsan Maulana	1	3	1	5	6	3	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	5		
42.	Muhamad	1	4	1	3	2	3	1	1	4	3	5	3	5	3	4	2	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	4	2	
43.	Azha Farhanawati	1	3	1	5	5	5	2	1	4	3	5	3	5	3	4	2	5	3	4	3	4	4	2	3	4	3	1	5	4	3	3	3	4	3	4	2	
44.	Siti Arina	2	2	1	4	1	1	1	2	5	4	5	5	5	3	5	1	4	5	4	2	5	1	4	3	2	5	5	5	1	1	4	5	3	4	1		
45.	Andri	1	2	1	3	5	2	1	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2		
46.	Ruzi Abdillah	1	3	1	3	5	2	1	1	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	2	2	4	3	3	3	4	3	4	2		
47.	Nurul Rafika	2	1	1	3	1	1	2	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	2	4	4	3	4	3	3	2	2	3	5		
48.	Jusaidi	1	3	1	3	5	1	2	1	4	3	5	3	5	3	4	2	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	2		

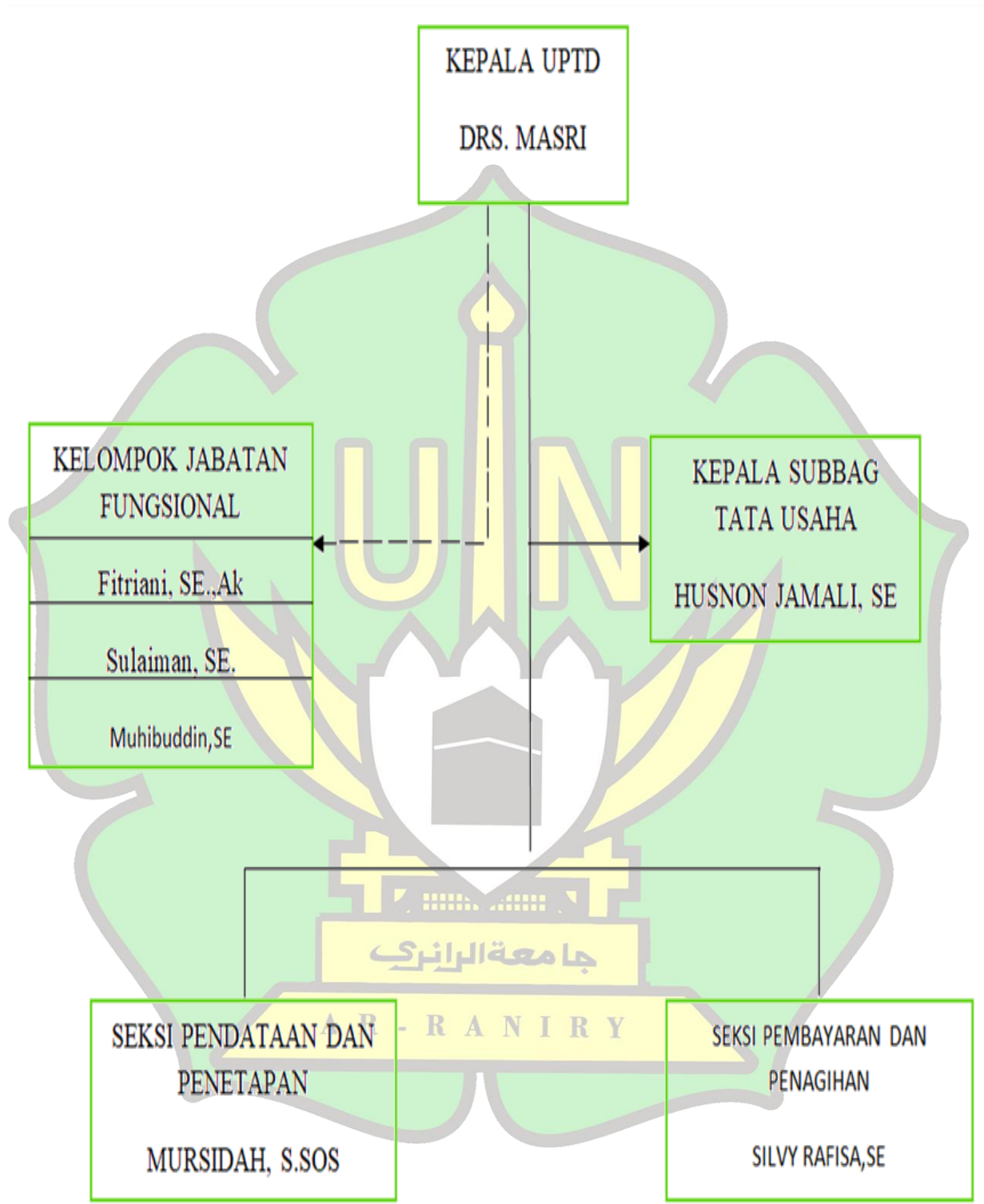
49	Muzni	2	5	2	5	3	4	2	4	4	2	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	2	5	5		
50	M. Iqbal	1	4	2	3	5	4	1	1	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	2		
51	Siti Nurul	2	4	2	5	5	1	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4			
52	Syahrul Muzam	1	5	2	3	5	1	2	5	5	5	5	4	5	1	5	1	4	4	5	1	5	5	4	5	4	1	5	5	4	5	4	5	4	5	4		
53	Fahrol	1	4	2	3	2	2	2	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	5	3	5	4	3	3	2	4	4	1	2	4	2	2	2	3	4		
54	Ida Wati	2	1	1	3	1	1	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3	1	4	4	2	2	4	1	2	2	2	5		
55	Ekawati	2	4	3	2	2	1	1	4	4	4	4	4	3	5	4	5	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2		
56	Sarjul Huda	2	1	1	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2	4	2	3	3	1	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3		
57	Abdus Samad	1	5	2	4	5	5	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
58	Rijal Firdaus	1	1	1	3	1	2	1	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	1	5	3	3	3	3	2	4	2	3	3	5	1	5	1	5		
59	Khalifah Muhammad	2	2	1	5	1	1	1	4	4	4	4	2	4	3	2	3	5	4	5	2	5	5	2	3	1	4	4	1	2	4	2	3	3	3	5		
60	Muhammad	1	2	1	2	6	1	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	
61	Dra. Susaidah	2	6	2	5	3	5	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	3	5	4	2	3	2	4	4	3	2	4	2	4	3	4	5		
62	Mitris	2	5	2	3	6	1	2	5	5	4	4	3	3	4	3	5	5	2	5	5	5	4	3	4	3	4	4	3	5	4	2	4	2	3	5		
63	Makhlis	1	4	2	3	5	3	2	4	4	5	4	5	4	5	1	5	1	5	3	5	3	4	2	4	4	2	5	4	5	4	3	3	3	3	5		
64	Faisal	1	3	2	3	5	2	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5	5	3	3	2	5	5	1	2	4	1	4	1	3	5		
65	Yuliana	2	4	2	5	3	2	2	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	2	3	5	2	4	4	4	5	
66	Samruah	1	4	2	2	2	5	2	5	5	1	4	2	4	2	3	4	2	5	1	5	1	5	4	1	5	2	5	3	3	3	4	2	4	2	4		
67	Khairul Umamri	1	1	1	3	1	1	2	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
68	Kikari	2	2	2	4	6	1	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
69	Kiki Subandri	1	3	2	5	5	4	2	5	5	3	3	4	4	4	3	5	5	3	5	4	5	5	2	3	2	4	5	2	2	3	1	2	2	3	5		
70	Ismail	1	5	2	3	2	2	2	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	3	3	5	2	3	5	4	4	3	2	5	4	5	3	4	5		
71	Ahmad	1	2	1	3	5	3	2	4	4	2	2	4	2	4	3	3	2	4	2	4	2	3	3	3	5	4	4	2	3	5	4	2	3	3	5		
72	Siti Rahmawati	2	1	1	5	6	1	4	4	4	5	1	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	5	5	2	5	5	4	3	4	4	
73	Azanami	1	4	2	3	5	3	2	4	4	2	1	5	2	4	2	4	2	5	4	4	2	1	5	5	5	4	4	1	4	1	5	5	5	1	5		
74	Puri Masriati	2	2	2	4	5	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	2	5	5	4	3	5	4	4		
75	Siti Makhlisrah	2	2	2	4	5	2	3	5	5	3	4	4	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	2	5	2	4	3	5	5		
76	Malia	2	5	2	5	3	5	3	5	5	2	3	2	3	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	5	5	2	4	2	2	4	3	3	4		
77	Bukhari	1	6	2	3	5	1	1	4	4	3	3	5	3	4	4	2	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	2	5	2	3	4		
78	Vivi Novia	2	4	2	4	6	3	2	5	5	3	4	4	5	5	4	3	4	3	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4		
79	Fandi	2	5	2	3	5	3	2	5	5	3	5	3	2	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3	4	3	4	5	2	3	5	1	5	4	3	5		
80	Fika Hamzah	1	2	1	5	1	2	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	2	5	3	3	1	2	4	2	3	5	3	3	4	2	3	3	4	5		
81	Hani' Mahain	1	1	1	3	1	1	2	4	4	2	4	3	3	3	4	2	4	3	3	2	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3		
82	Faisal Saputra	1	2	1	4	5	3	2	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	2	
83	Jamrudin	1	6	2	3	5	2	1	4	3	2	4	2	4	3	5	2	4	3	4	4	3	4	2	3	2	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3		
84	Vanda	1	2	2	5	3	5	4	4	4	2	4	4	4	5	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	5	2	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	5
85	Hajni Fajrina	2	2	2	5	5	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	2	4	4	3	4	2	4	4	2	4	2	2	3	2	3	4	2	
86	Bukhari	1	6	2	3	5	2	2	4	4	3	3	3	4	2	4	2	4	3	3	2	3	4	3	4	2	4	4	2	3	2	3	4	2	3	3	3	
87	Burhanuddin	1	5	2	3	5	5	1	4	4	4	4	3	5	3	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	
88	Marlina Wati AR	2	4	2	3	2	1	3	5	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5	5	3	4	4	5	5	2	3	5	4	4	4	4	5		
89	Hauani	2	4	2	2	6	1	2	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5		
90	Muhammad Amin	1	6	2	3	2	2	2	4	4	3	3	4	5	4	4	3	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	
91	Maulia Pratiwi	2	2	1	3	1	1	3	4	4	2	3	2	3	3	4	3	5	3	5	4	4	5	5	3	5	3	3	5	5	3	4	3	4	3	1		
92	Fais Ashar	1	3	2	4	5	3	2	1	1	2	2	3	4	2	2	1	3	2	3	1	3	1	2	1	2	2	2	2	5	3	5	3	3	3	3	5	
93	Mohibuddin	1	4	2	3	5	3	2	5	5	3	5	3	5	4	4	3	5	4	4	3	3	5	5	3	4	2	4	2	3	2	3	3	3	4	2		
94	Eti Darma Hidayat	1	3	2	5	3	3	1	5	5	3	5	3	4	2	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5		
95	Faridah	2	4	2	2	1	3	1	1	2	2	4	4	3	3	4	4	2	1	1	3	1	2	2	1	5	5	3	2	3	5	2	3	3	2	2		
96	Safina	2	4	2	4	5	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2		
97	Fariyal	1	3	2	3	6	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4		
98	Hamzah	1	2	1	5	5	2	2	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	2	5	2	1	1	3	3	2	4	2	2	3	3
99	Ismail Sami	1	5	2	3	2	2	2	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	2	5	2	1	1	3	3	4	4	2	2	3	3
100	Marami Hs	1	4	2	5	3	4	1	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3		
101	Fira Iskandar	1	3	2	3	5	3	2	5	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
102	Tarmizi	1	6	3																																		

103	Marwan	1	5	2	3	5	3	2	5	5	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4								
104	Zamzami	1	5	2	3	5	2	2	5	5	3	3	3	4	2	3	2	4	4	2	3	3	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3								
105	Rana Hajar	1	4	2	3	5	3	2	5	5	3	5	3	5	3	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4								
106	Karimi	2	6	3	2	2	1	3	5	5	3	4	3	4	4	2	3	3	3	2	2	3	5	3	4	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	4								
107	Abdullah Buzrang	1	5	2	5	3	5	1	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	2								
108	Nurana Dorkhin	2	4	2	3	6	2	2	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	5	3	4	3	5	5	3	2	4	3	4	4	3	4	4								
109	Raki Ashar	1	2	1	5	5	3	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4							
110	Cur Muslana Wati	2	3	2	3	6	2	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	3	4	5	2	2	4	5	4	5	4	4								
111	Dewi Komalasari	2	3	2	4	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	2	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	4	2	4	3	3					
112	Mahars	2	4	2	3	2	1	2	5	5	3	4	2	5	3	3	2	4	3	3	2	4	5	3	3	2	4	4	1	3	4	2	3	3	4	5	5							
113	Muhardi	1	3	2	3	5	3	2	5	5	5	4	5	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	5	5	3	3	2	3	3	5	2	4	3	3	3							
114	Marami	1	6	2	1	2	2	3	5	5	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	1	4	5	5	5	1	4	5	5	3	4	3	4	3	3						
115	Suhaiman	1	4	2	2	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	2	5	4	4	4	4	2	4	5	3	4	3	3	5	5							
116	Nurhalla	2	3	2	3	6	2	3	4	4	5	4	5	5	3	4	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	5	5							
117	Khaidir	1	2	1	4	5	2	2	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	5	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4							
118	Mariana	2	2	2	3	6	1	1	4	4	3	2	3	4	3	2	3	1	3	2	2	5	4	3	3	3	5	5	2	3	4	3	4	3	3	4	4							
119	Suryano	1	4	2	2	6	2	2	4	4	3	5	3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	5	3	5	5	5	4	4	2	3	4	3	4	4	5	5							
120	Zaitun Amin	1	5	2	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	2	1	3	3	1							
121	Yulia Kusuma	2	5	2	5	3	4	2	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	2	3	2	4	4	1	1	4	3	3	3	4	3								
122	Amaya Prista	2	2	1	5	5	1	3	5	5	5	3	3	4	4	3	3	2	3	3	1	5	5	3	4	3	5	5	2	3	5	1	4	3	4	5	5							
123	Ahmad Saifan	1	1	1	3	2	5	3	2	1	4	1	4	4	5	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3						
124	Mukadl Mima	1	1	1	3	1	1	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
125	Rahmad	1	1	1	3	5	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4						
126	Samsuardi	1	1	1	3	1	1	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4						
127	Muhammad Rizal	1	1	1	3	5	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4						
128	Dawarri Fara	1	1	1	1	2	1	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	3	3	4	4						
129	Tawin	1	2	1	4	5	3	3	4	4	5	5	2	4	5	1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	2	1	4	4	4	4	5	4	5	4						
130	Amur	1	1	1	3	2	2	4	5	5	4	5	1	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	2	1	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4						
131	Rijalus Subki	1	1	1	1	4	3	2	5	5	4	5	1	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5						
132	Janafna	1	3	2	3	5	3	2	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5						
133	Taufiq	1	3	2	2	2	2	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4						
134	Puzi Kaitah	2	1	1	3	5	2	2	5	5	4	5	1	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4					
135	Fadimah	2	2	1	3	2	1	2	5	5	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	2	3					
136	Yusufal	1	2	1	3	5	3	2	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4					
137	Sahira	1	4	2	3	5	5	2	5	5	4	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4



Lampiran 4

STRUKTUR ORGANISASI



Keterangan: ———— Garis atasan langsung
- - - - - Garis pembinaan

Lampiran 5

ALUR LAYANAN SAMSAT



Lampiran 6

STANDAR WAKTU PELAYANAN



TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 12 Desember 2018
- Menetapkan
PERTAMA :
: Menunjuk Saudara :
1. Fakhruddin, SE, MM : Sebagai pembimbing pertama
2. Siti Nur Zaikha, M.Si. : Sebagai pembimbing kedua
Untuk membimbing skripsi
Nama : Rizqa Maisarah
NIM : 150802054
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Hubungan Etika Birokrat Dengan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Aceh Besar
- KEDUA : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2019.
- KETIGA : Surat Keputusan ini bertaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2019/2020 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

MEMUTUSKAN

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 28 Februari 2019
An. Rektor
Dekan,



Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN

Jalan: Syekh Abdu Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Telepon: 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651-7552921

Homepage: www.ar-raniry.ac.id e-mail: fisip@ar-raniry.ac.id

Nomor : B- 2665/Un.08/FISIP/PP.00.9/11/2019

15 November 2019

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

di -

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu dan atau yang mewakili agar sudi kiranya meluangkan waktu untuk mahasiswa kami melakukan wawancara dan pengambilan data yang dibutuhkan guna menyelesaikan tugas akhir dimaksud. Adapun data mahasiswa yang akan melaksanakan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

Nama : Rizqa Maisarah

NIM : 150802054

Fakultas / Prodi : FISIP UIN Ar-Raniry Banda Aceh / Ilmu Administrasi Negara

Judul : Hubungan Etika Birokrat Dengan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Aceh Besar

Lokasi Penelitian : Kantor Samsat Aceh Besar Lambaro.

Demikian, atas perhatian dan bantuan yang diberikan kami ucapkan terimakasih.

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Pth. Dekan,



Muhammad Thalal



PEMERINTAH ACEH
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN ACEH
UPTD WILAYAH - II

Jln. Rel Kereta Api Nomor 3 Lambaro Telp 0651-26447 Fax 0651-26447
ACEH BESAR 23371

Lambaro, 03 Januari 2020
07 Jumadil Awal 1440H

Nomor : 070/ 03 / 2020
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Telah Melakukan Penelitian

di UPTD Wilayah-II BPKA.

Kepada Yth :
Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
di -

Banda Aceh

1. Sehubungan dengan melakukan Penelitian di UPTD Wilayah-II BPKA, pihak kami UPTD Wilayah-II BPKA menyatakan bahwa :

Nama : Rizqa Maisarah
NIM : 150802054
Fakultas/ Program Studi : FISIP/ Ilmu Administrasi Negara

Yang tersebut diatas telah melakukan penelitian dan pengambilan data di UPTD Wilayah-II BPKA yang bertujuan untuk menyelesaikan Tugas Akhir Perkuliahan, dengan Judul "Hubungan Etika Birokrat dengan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Aceh Besar".

2. Demikian kami sampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

رانی
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN ACEH
AR - RANIRY
KEPALA UPTD WILAYAH II

DRS. MASRI

Pembina Tingkat I

NIP. 19650695 198503 1 005



Hasil Uji Validitas variabel X

		Correlations														
		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	Etika_B irokrat
X.1	Pearson Correlation	1	.371**	.221**	-.008	.086	-.082	.243**	.067	.467**	.098	.274**	.018	.276**	.020	.480**
	Sig. (2-tailed)		.000	.010	.923	.318	.343	.004	.439	.000	.254	.001	.831	.001	.814	.000
	N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
X.2	Pearson Correlation	.371**	1	.147	.555**	.029	.378**	.070	.465**	.136	.434**	.270**	.299**	.133	.290**	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000		.086	.000	.740	.000	.416	.000	.114	.000	.001	.000	.120	.001	.000
	N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
X.3	Pearson Correlation	.221**	.147	1	.214*	.274**	.241**	.362**	.078	.397**	-.017	.267**	-.016	.228**	.062	.502**
	Sig. (2-tailed)	.010	.086		.012	.001	.005	.000	.364	.000	.846	.002	.850	.007	.472	.000
	N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
X.4	Pearson Correlation	-.008	.555**	.214*	1	-.126	.475**	-.026	.489**	.042	.453**	.128	.294**	.145	.244**	.526**
	Sig. (2-tailed)	.923	.000	.012		.142	.000	.763	.000	.627	.000	.135	.000	.091	.004	.000
	N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
X.5	Pearson Correlation	.086	.029	.274**	-.126	1	.029	.206*	.015	.243**	-.066	.195*	-.091	-.053	-.201*	.242**
	Sig. (2-tailed)	.318	.740	.001	.142		.738	.016	.859	.004	.441	.023	.290	.536	.019	.004
	N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
X.6	Pearson Correlation	-.082	.378**	.241**	.475**	.029	1	-.025	.403**	.024	.392**	.072	.249**	-.136	.289**	.438**
	Sig. (2-tailed)	.343	.000	.005	.000	.738		.774	.000	.784	.000	.406	.003	.114	.001	.000
	N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
X.7	Pearson Correlation	.243**	.070	.362**	-.026	.206*	-.025	1	.047	.485**	-.009	.368**	-.011	.434**	.100	.475**
	Sig. (2-tailed)	.004	.416	.000	.763	.016	.774		.585	.000	.919	.000	.897	.000	.243	.000
	N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
X.8	Pearson Correlation	.067	.465**	.078	.489**	.015	.403**	.047	1	.047	.597**	.217*	.308**	.059	.325**	.568**
	Sig. (2-tailed)	.439	.000	.364	.000	.859	.000	.585		.587	.000	.011	.000	.491	.000	.000
	N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
X.9	Pearson Correlation	.467**	.136	.397**	.042	.243**	.024	.485**	.047	1	.133	.396**	.077	.452**	.079	.604**
	Sig. (2-tailed)	.000	.114	.000	.627	.004	.784	.000	.587		.121	.000	.369	.000	.356	.000
	N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
X.10	Pearson Correlation	.098	.434**	-.017	.453**	-.066	.392**	-.009	.597**	.133	1	.075	.509**	.115	.472**	.585**
	Sig. (2-tailed)	.254	.000	.846	.000	.441	.000	.919	.000	.121		.384	.000	.180	.000	.000
	N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
X.11	Pearson Correlation	.274**	.270**	.267**	.128	.195*	.072	.368**	.217*	.396**	.075	1	-.013	.406**	.018	.529**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.002	.135	.023	.406	.000	.011	.000	.384		.876	.000	.832	.000
	N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
X.12	Pearson Correlation	.018	.299**	-.016	.294**	-.091	.249**	-.011	.308**	.077	.509**	-.013	1	.133	.587**	.468**
	Sig. (2-tailed)	.831	.000	.850	.000	.290	.003	.897	.000	.369	.000	.876		.121	.000	.000
	N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
X.13	Pearson Correlation	.276**	.133	.228**	.145	-.053	-.136	.434**	.059	.452**	.115	.406**	.133	1	-.033	.462**
	Sig. (2-tailed)	.001	.120	.007	.091	.536	.114	.000	.491	.000	.180	.000	.121		.698	.000
	N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
X.14	Pearson Correlation	.020	.290**	.062	.244**	-.201*	.289**	.100	.325**	.079	.472**	.018	.587**	-.033	1	.452**
	Sig. (2-tailed)	.814	.001	.472	.004	.019	.001	.243	.000	.356	.000	.832	.000	.698		.000
	N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
Etika_B irokrat	Pearson Correlation	.480**	.639**	.502**	.526**	.242**	.438**	.475**	.568**	.604**	.585**	.529**	.468**	.462**	.452**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Correlations

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Pelayanan
Y.1 Pearson Correlation	1	.138	.327**	.148	.109	-.069	-.070	.096	.334**	-.137	.122	-.053	.134	.219*	.373**
Sig. (2-tailed)		.107	.000	.084	.204	.420	.414	.266	.000	.110	.156	.537	.120	.010	.000
N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
Y.2 Pearson Correlation	.138	1	.192*	.505**	-.012	-.056	.154	.452**	.039	.137	.126	.296*	.075	-.012	.490**
Sig. (2-tailed)	.107		.025	.000	.894	.517	.073	.000	.651	.111	.143	.000	.386	.887	.000
N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
Y.3 Pearson Correlation	.327**	.192*	1	.253**	.013	-.090	.273**	.223**	.116	.081	.420**	.021	.262**	-.010	.480**
Sig. (2-tailed)	.000	.025		.003	.881	.298	.001	.009	.176	.348	.000	.803	.002	.912	.000
N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
Y.4 Pearson Correlation	.148	.505**	.253**	1	-.064	.056	.237**	.368**	.158	.282**	.253**	.251*	.066	-.031	.576**
Sig. (2-tailed)	.084	.000	.003		.456	.517	.005	.000	.065	.001	.003	.003	.446	.716	.000
N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
Y.5 Pearson Correlation	.109	-.012	.013	-.064	1	.564**	-.153	-.086	.190*	-.173*	.150	-.099	.133	.141	.296**
Sig. (2-tailed)	.204	.894	.881	.456		.000	.075	.316	.026	.043	.080	.249	.122	.100	.000
N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
Y.6 Pearson Correlation	-.069	-.056	-.090	.056	.564**	1	-.120	-.119	.122	-.134	.030	-.081	-.004	.092	.219*
Sig. (2-tailed)	.420	.517	.298	.517	.000		.162	.166	.156	.118	.728	.346	.967	.287	.010
N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
Y.7 Pearson Correlation	-.070	.154	.273**	.237**	-.153	-.120	1	.313**	.136	.199*	.291**	.167	.377**	-.146	.434**
Sig. (2-tailed)	.414	.073	.001	.005	.075	.162		.000	.112	.019	.001	.051	.000	.089	.000
N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
Y.8 Pearson Correlation	.096	.452**	.223**	.368**	-.086	-.119	.313**	1	.116	.263**	.094	.292*	.032	.196*	.536**
Sig. (2-tailed)	.266	.000	.009	.000	.316	.166	.000		.176	.002	.276	.001	.715	.022	.000
N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
Y.9 Pearson Correlation	.334**	.039	.116	.158	.190*	.122	.136	.116	1	.061	.162	.065	.228**	.382**	.519**
Sig. (2-tailed)	.000	.651	.176	.065	.026	.156	.112	.176		.479	.058	.450	.007	.000	.000
N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
Y.10 Pearson Correlation	-.137	.137	.081	.282**	-.173*	-.134	.199*	.263**	.061	1	.050	.398*	.087	.001	.354**
Sig. (2-tailed)	.110	.111	.348	.001	.043	.118	.019	.002	.479		.561	.000	.313	.990	.000
N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
Y.11 Pearson Correlation	.122	.126	.420**	.253**	.150	.030	.291**	.094	.162	.050	1	.144	.348**	.042	.509**
Sig. (2-tailed)	.156	.143	.000	.003	.080	.728	.001	.276	.058	.561		.094	.000	.630	.000
N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
Y.12 Pearson Correlation	-.053	.296*	.021	.251**	-.099	-.081	.167	.292**	.065	.398**	.144	1	.150	.191*	.439**
Sig. (2-tailed)	.537	.000	.803	.003	.249	.346	.051	.001	.450	.000	.094		.081	.026	.000
N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
Y.13 Pearson Correlation	.134	.075	.262**	.066	.133	-.004	.377**	.032	.228**	.087	.348**	.150	1	.037	.455**
Sig. (2-tailed)	.120	.386	.002	.446	.122	.967	.000	.715	.007	.313	.000	.081		.668	.000
N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
Y.14 Pearson Correlation	.219*	-.012	-.010	-.031	.141	.092	-.146	.196*	.382**	.001	.042	.191*	.037	1	.382**
Sig. (2-tailed)	.010	.887	.912	.716	.100	.287	.089	.022	.000	.990	.630	.026	.668		.000
N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
Pelayanan Pearson Correlation	.373**	.490**	.480**	.576**	.296**	.219*	.434**	.536**	.519**	.354**	.509**	.439**	.455**	.382**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.010	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel olah data Uji Realibilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	137	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	137	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	14

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	137	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	137	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.651	14

A R - R A N I R Y

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

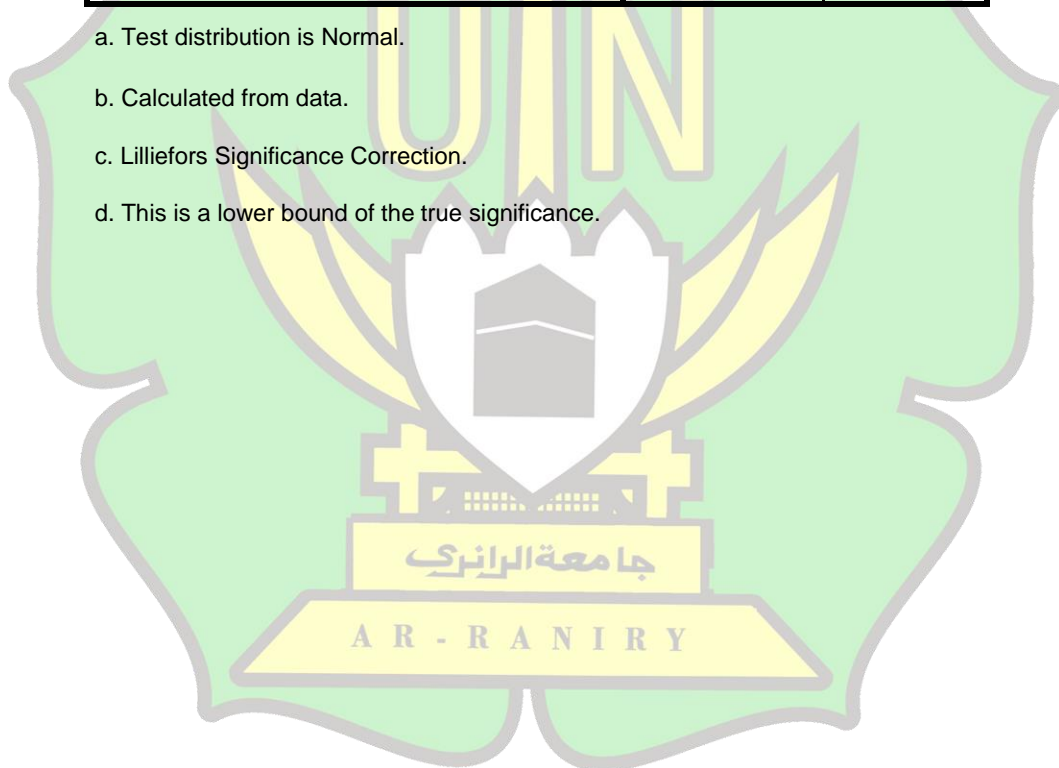
		Etika_Birokrat	Pelayanan
N		137	137
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	51.9197	49.9854
	Std. Deviation	6.78022	5.67889
Most Extreme Differences	Absolute	.073	.069
	Positive	.054	.069
	Negative	-.073	-.063
Test Statistic		.073	.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.070 ^c	.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.



Tabel r untuk df = 151 - 200

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk df = 151 - 200

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel r untuk df = 151 - 200

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

Tabel r untuk df = 151 - 200

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 - 40)

df	Pr	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1		1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2		0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3		0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4		0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5		0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6		0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7		0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8		0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9		0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10		0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11		0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12		0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13		0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14		0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15		0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16		0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17		0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18		0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19		0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20		0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21		0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22		0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23		0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24		0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25		0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26		0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27		0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28		0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29		0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30		0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31		0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32		0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33		0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34		0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35		0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36		0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37		0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38		0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39		0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40		0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 - 80)

df	Pr 0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 -120)

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81		0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82		0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83		0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84		0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85		0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86		0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87		0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88		0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89		0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90		0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91		0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92		0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93		0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94		0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95		0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96		0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97		0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98		0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99		0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100		0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101		0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102		0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103		0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104		0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105		0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106		0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107		0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108		0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109		0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110		0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111		0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112		0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113		0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114		0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115		0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116		0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117		0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118		0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119		0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120		0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 -160)

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895	
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838	
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781	
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726	
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671	
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617	
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565	
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512	
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461	
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411	
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361	
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312	
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264	
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217	
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170	
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124	
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079	
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034	
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990	
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947	
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904	
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862	
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820	
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779	
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739	
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699	
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660	
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621	
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583	
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545	
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508	
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471	
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435	
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400	
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364	
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330	
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295	
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261	
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228	
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195	

Titik Persentase Distribusi t (df = 161 -200)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
161	0.67602	1.28683	1.65437	1.97481	2.34973	2.60671	3.14162
162	0.67601	1.28680	1.65431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130
163	0.67600	1.28677	1.65426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098
164	0.67599	1.28673	1.65420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067
165	0.67598	1.28670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
166	0.67597	1.28667	1.65408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005
167	0.67596	1.28664	1.65403	1.97427	2.34888	2.60559	3.13975
168	0.67595	1.28661	1.65397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945
169	0.67594	1.28658	1.65392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915
170	0.67594	1.28655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
171	0.67593	1.28652	1.65381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857
172	0.67592	1.28649	1.65376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829
173	0.67591	1.28646	1.65371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801
174	0.67590	1.28644	1.65366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773
175	0.67589	1.28641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
176	0.67589	1.28638	1.65356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13718
177	0.67588	1.28635	1.65351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691
178	0.67587	1.28633	1.65346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665
179	0.67586	1.28630	1.65341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638
180	0.67586	1.28627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
181	0.67585	1.28625	1.65332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587
182	0.67584	1.28622	1.65327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561
183	0.67583	1.28619	1.65322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536
184	0.67583	1.28617	1.65318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511
185	0.67582	1.28614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487
186	0.67581	1.28612	1.65309	1.97280	2.34656	2.60252	3.13463
187	0.67580	1.28610	1.65304	1.97273	2.34645	2.60238	3.13438
188	0.67580	1.28607	1.65300	1.97266	2.34635	2.60223	3.13415
189	0.67579	1.28605	1.65296	1.97260	2.34624	2.60209	3.13391
190	0.67578	1.28602	1.65291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368
191	0.67578	1.28600	1.65287	1.97246	2.34603	2.60181	3.13345
192	0.67577	1.28598	1.65283	1.97240	2.34593	2.60168	3.13322
193	0.67576	1.28595	1.65279	1.97233	2.34582	2.60154	3.13299
194	0.67576	1.28593	1.65275	1.97227	2.34572	2.60141	3.13277
195	0.67575	1.28591	1.65271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255
196	0.67574	1.28589	1.65267	1.97214	2.34552	2.60115	3.13233
197	0.67574	1.28586	1.65263	1.97208	2.34543	2.60102	3.13212
198	0.67573	1.28584	1.65259	1.97202	2.34533	2.60089	3.13190
199	0.67572	1.28582	1.65255	1.97196	2.34523	2.60076	3.13169
200	0.67572	1.28580	1.65251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Lampiran 15

DOKUMENTASI FOTO



Jumat, 22 November 2019, pukul 14.00 WIB

(Pengguna jasa pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Aceh menjawab pernyataan kuesioner peneliti)





Sabtu, 23 November 2019 09.00 WIB

(pengguna jasa bayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Aceh Besar menjawab pernyataan kuesioner peneliti)



Senin, 25 November 2019, pukul 09.00

(pengguna jasa bayar pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Aceh Besar menjawab pernyataan kuisisioner yang dibagikan oleh peneliti)



Senin, 25 November 2019, pukul 14.00 WIB

(pengguna jasa bayar pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Aceh Besar menjawab pernyataan kuisisioner yang dibagikan oleh peneliti)



Selasa, 26 November 2019, pukul 09.00 WIB

(pengguna jasa bayar pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Aceh Besar menjawab pernyataan kuisisioner yang dibagikan oleh peneliti)



Selasa, 26 November 2019, pukul 14.00 WIB

(pengguna jasa bayar pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Aceh Besar menjawab pernyataan kuisisioner yang dibagikan oleh peneliti)



Keadaan Kantor Samsat Aceh Besar



Kedaaan kantor Samsat Aceh Besar



Jumat, 15 November 2019, pukul 10.00 WIB

Foto dengan kepala Subbag Tata Usaha UPTD Wilayah II kantor Samsat Aceh Besar untuk meminta izin melakukan penelitian

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Identitas Penulis:

Nama Lengkap : Rizqa Maisarah
Tempat Tanggal Lahir : Sigli, 10 Mei 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Status : Belum Kawin
NIM : 150802054
Alamat : Desa Cot Nambak, Kec. Blang Bintang, Kab. Aceh Besar

Orang Tua/Wali:

Nama Ayah : Firdaus
Nama Ibu : Husniar
Alamat : Desa Cot Nambak, Kec. Blang Bintang, Kab. Aceh Besar

Riwayat Pendidikan:

MIN : MIN Sungai Makmur (2009)
MTsN : MTsN Montasik (2012)
SMA : MAN Montasik (2015)
S-1 : Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh (2020)