

Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Dalam Mencapai Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (Wbk/Wbbm) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotamobagu

Dennis J.M. Rompas¹

Novie R. Pioh²

Donald Monintja³

ABSTRAK

tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Reformasi Birokrasi Program Pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) pada Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotamobagu. Reformasi birokrasi merupakan perubahan yang terencana dan akan berdampak pada perubahan dalam pengelolaan budaya birokrasi itu sendiri. Di Indonesia sendiri menganggap reformasi birokrasi dimulai pada 1997-1998 pada pemerintahan presiden Suharto. Saat itu pemerintahan Suharto yang terkenal dengan Orde Baru pemerintah telah mengalami beberapa konflik, salah satunya konflik dari mana para tokoh dan mahasiswa Indonesia yang menuntut rezim Pemerintahan Suharto dibubarkan dan dia mengundurkan diri dari kekuasaan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian disimpulkan bahwa Keberhasilan program menunjukkan bahwa program pembangunan zona integritas menuju WBK dan WBBM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotamobagu efektif. Keenam area perubahan dan peningkatan kualitas pelayanan publik serta sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan

Kata Kunci : Reformasi Birokrasi, Pelayanan Publik, WBK/WBBM

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

²Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

Dalam rangka mengakselerasi pencapaian sasaran hasil tersebut, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI mengeluarkan peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah.

Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah. Peraturan ini merupakan pengganti peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 52 Tahun 2014.

Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK)/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) merupakan langkah konkret dalam rangka mengakselerasi pencapaian program kerja Reformasi Birokrasi pada unit kerja. Khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Menuju Wilayah Bebas Korupsi (Menuju WBK) adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tata laksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, dan penguatan akuntabilitas kinerja. Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (Menuju WBBM) adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan,

penataan tata laksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, dan penguatan kualitas pelayanan publik.

Untuk mewujudkan efektivitas pelayanan dalam suatu administrasi, administrator harus mendengarkan daripada memberi tahu, melayani daripada mengontrol. Artinya untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan efektivitas dalam pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan merupakan hal yang penting dan utama dalam melayani masyarakat. Sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Permintaan efektifitas pelayanan penting dilaksanakan sesuai dengan dimensi pelayanan yang sederhana, jelas dan tegas, terbuka, efisien, ekonomis dan berkeadilan sebagai perwujudan pelayanan. Hal ini yang belum sepenuhnya diterapkan oleh instansi pemerintah seperti Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Kotamobagu.

Reformasi Birokrasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Kotamobagu, pelayanan di KPP masih sangat kurang, yaitu seperti: Kurang Responsif, misalnya para wajib pajak datang ke Kantor Pelayanan Pajak Kotamobagu tidak diberikan penjelasan tentang bagaimana prosedur pembayaran pajak di kantor tersebut. Para wajib pajak harus bertanya dulu, baru diberikan

penjelasan terkait prosedur pembayaran pajak, dan kurangnya inisiatif dari pegawai atau staff untuk bertanya apa yang menjadi keperluan dari para wajib pajak. Kuranginformatif, misalnya dalam hal pemanfaatan teknologi, dimana tidak semua para wajib pajak menggunakan teknologi seperti handphone, sehingga tidak semua para wajib pajak mendapat informasi terkait pembayaran pajak yang di info kan secara online. Kurang aksesibilitas, dalam hal ini kemudahan membayar pajak, belum adapelayanan Mobile Tax Unit (MTU) terkait pembayaran pajak Kotamobagu. kebersihan kantor pun yang belum maksimal, pencapaian target pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), pelayanan dari pegawai yang masih kurang, dan juga cara berpakaian yang masih kurang rapi serta juga para wajib pajak harus menunggu hingga berjam-jam untuk mendapatkan pelayan dari petugas loket.

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas merupakan masalah yang harus diperhatikan oleh pihak pemberi jasa pelayanan publik yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Kotamobagu. Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini difokuskan pada Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Kotamobagu

Metode Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Adapun rincian informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1 Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotamobagu
- 2 Seksi Pengolahan data dan

- informasi
- 3 Seksi Pelayanan
- 4 Seksi Penagihan
- 5 Masyarakat Kotamobagu

Pembahasan

Untuk mengetahui Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Dalam Mencapai Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBK/WBBM) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotamobagu. Berdasarkan fokus penelitian yang mengacu pada konsep dalam Sinambela (2010, hal: 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Dalam hal ini untuk mengukur kualitas transparansi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotamobagu berdasarkan data dan informasi yang di peroleh. Para Pelaku Pajak Secara prinsip, international tax transparency standards menjadi acuan negara dengan tujuan mengungkap struktur pajak secara institusional dan memastikan informasi pajak merefleksikan besaran aset dan aktivitas wajib pajak. Hal yang terkait dengan transparansi perpajakan di antaranya ialah pertama, transparansi sistem keuangan dan kaitannya dengan perpajakan. Kedua, digitalisasi dengan menjaga kerahasiaan dan privasi data wajib pajak pada saat transparansi keuangan. Ketiga, pertukaran informasi melalui pelaksanaan tax transparency and exchange of information (Eol).

Keempat, efektivitas administrasi perpajakan. Kelima, kepatuhan wajib pajak. Pelaporan secara transparan tentu bisa meningkatkan kepatuhan melalui proses peradilan yang kredibel. Dan berdasarkan beberapa program yang di buat guna menunjang pembayaran pajak yaitu seperti Bolsel (BOLe kaSE tau Lei) yaitu aplikasi Pengawasan Permohonan, dan Whatsapp Grup Konsultasi Perpajakan.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kantor Pelayanan Pajak Kotamobagu telah menganut sistem e-government berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government. Salah satunya dengan adanya e-reg, e-filling, e-billing, e-SPT. Serta Penguatan Akuntabilitas NKO Watch & Monev NKO secara rutin, Sinergi antar Seksi (kegiatan penyuluhan, pengamatan, penagihan, visit ke WP, dll), Rapat rutin IIb & IIc, agar pegawai memiliki pemahaman sama target 2021 & langkah-langkah mencapai target tsb Serta berdasarkan Maklumat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotamobagu yaitu, Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotamobagu telah

menyediakan KPP Peduli Wanita-Difabel yang terdiri Sarana Bermain Anak, Ruang Laktasi, Jalur Kursi Roda, Kursi Roda, Loker PT Kantor Pos dan juga layanan langsung bagi ibu hamil serta, bisa membayarkan pajak lewat ATM, sehingga para Wajib Pajak tidak perlu harus datang ke kantor pelayanan pajak untuk membayarkan kewajibannya.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Yaitu dengan pengelolaan/manajemen lewat media sosial (Facebook, Instagram, Whatsapp, klik24.news, dan radio NH FM) untuk memberitakan ZI WBK - ZI WBBM & informasi perpajakan lainnya.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Bisa dilihat dari besarnya wilayah kerja yaitu 7 kabupaten/kota dengan jumlah WP total

192.170 WP serta luas wilayah total. Berdasarkan besarnya wilayah kerja, Kantor Pelayanan Pajak mewadahi dari berbagai suku ras, agama, golongan yang berbeda, dan berdasarkan tercapainya komponen pengungkit ZI, WBK & WBBM, yang terdiri 1. Manajemen Perubahan, 2. Penataan Tatalaksana, 3. Penataan Sistem Manajemen SDM, 4. Penguatan Akuntabilitas Kinerja, 5. Penguatan Pengawasan, dan 6. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotamobagu bisa mendapatkan predikat tersebut.

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dalam pelayanan publik, hal yang paling mendasar adalah masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan azas dan tujuan pelayanan, mengetahui kebenaran isi standar pelayanan, mengawasi pelaksanaan standar pelayanan, mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang disampaikan, mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan.

Penutup

Kesimpulan

1. Keberhasilan program menunjukkan bahwa program pembangunan zona integritas menuju WBK dan WBBM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotamobagu efektif. Keenam area perubahan dan peningkatan kualitas pelayanan publik serta sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.
2. Keberhasilan sasaran Program Pengembangan Zona Integritas menuju WBK dan WBBM di KPP Kotamobagu Pratama sejalan dengan harapan sasaran yang telah ditetapkan karena peningkatan efisiensi pegawai dan akuntabilitas organisasi, serta peningkatan pelayanan publik yang melakukan dengan baik.
3. Kepuasan terhadap program pembangunan zona integritas menuju WBK dan WBBM pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotamobagu efektif. Peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan ini dapat dirasakan masyarakat, dengan adanya peningkatan dan

perbaikan kualitas pelayanan ini diharapkan dapat membuat nyaman dan mempermudah masyarakat dalam pengurusan paspor dan pelayanan lainnya.

4. Tingkat input dan output menunjukkan bahwa tingkat input dan output Program Pengembangan Zona Integritas WBK dan WBBM di KPP Pratama Kotamobagu berjalan efektif karena menunjukkan kepuasan masyarakat dan budaya kerja pegawai yang berubah harus bersih dan mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
5. Tercapainya tujuan keseluruhan Program Pengembangan Zona Integritas WBK dan WBBM di KPP Pratama Kotamobagu sudah efektif. KPP Pratama Kotamobagu telah memperkenalkan inovasi layanan bagi masyarakat dan tujuan Program Pengembangan Zona Integritas WBK dan WBBM di KPP Pratama Kotamobagu

Saran

1. Keberhasilan program, dalam mensukseskan program ada hal-hal yang harus dilakukan lebih ditingkatkan lagi oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotamobagu, seperti Perlunya mengadakan sosialisasi tentang Program Pengembangan Zona Integritas kepada WBK dan WBBM di masyarakat. Hal ini bersifat untuk menghilangkan gratifikasi sehingga dapat membantu petugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotamobagu untuk menjaga integritas dalam memberikan pelayanan yang bersih dan bebas KKN.
2. Pencapaian target sukses, guna mewujudkan target sukses dalam hal ini KPP Pratama Kotamobagu

agar tetap menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran atau integritas pegawai, Disiplin, efisiensi layanan, dan upaya terus-menerus untuk terus meningkatkan Layanan atau menawarkan inovasi baru untuk meningkatkan kualitas layanan dan untuk menghilangkan prospek buruk Masyarakat terhadap buruknya kinerja birokrasi³. Kepuasan terhadap program, dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotamobagu agar bisa tetap konsisten menjaga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

3. Tingkat *input* dan *output*, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotamobagu diharapkan agar dapat menjaga kepuasan masyarakat dan tetap menekankan budaya kerja pegawai yang bersih dan mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.
4. Pencapaian tujuan menyeluruh, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotamobagu agar terus membuat inovasi-inovasi pelayanan, penambahan Komponen-komponen pengungkit dan komponen hasil komponen yaitu agar dapat terus di perhatikan agar Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotamobagu dapat mempertahankan ZI, WBK dan WBBM setiap tahunnya

Daftar Pustaka

- Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Prenada Media Group.
- Dwiyanto. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Dwiyanto. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: UGMPRESS.
- Handoyo, E. (2012). *Kebijakan publik*. Semarang: Widya Karya.
- Handoyo, E. (2013). *Kebijakan Publik*. Semarang: Semarang.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herdiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hosmer, L. T. (1995). *Trust: The connecting link between organizational theory and philosophical ethics*. *Academy of management Review*, 20(2), 379-403.
- Ibrahim, A., & Gunarsa, A. (1919). *Pokok-pokok administrasi publik dan implementasinya*.
- Klitgaard. (2001). *Membasmi Korupsi*. Yayasan Obor Indonesia: Jakarta.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIAN LAN Press.
- Martin, A. (2006). *Birokrasi*. Yogyakarta: PT. Tiara Wacana Yogya. Universitas Terbuka.
- Mas'ud, S. (2007). *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang: UMM Press..
- Setiyono, B. (2016). *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan Administrasi*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik (teori, kebijakan, dan implementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Solomon, R. C. (1992). *Ethics and excellence: Cooperation and integrity in business*.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sukmana, D. T., & Indarto, I. (2018). *Pengaruh Kepemimpinan Dan Integritas Terhadap Kinerja Anggota Polisi Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 128-141.
- Sunarto. (2016). *Sistem Politik Indonesia*. Sistem Politik Indonesia: Magnum Pustaka Utama.
- Susanti, S. (2014). *Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping*. Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Wahyudi, K. (2009). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yukl, G. A. dan Van Fleet, D. D. 1992. "Theory and Research on Leadership in Organizations", di dalam Dunnette, M. D. dan Hough, L. M. (ed), *Handbook of Industrial & Organizational Psychology*, 2nd ed, Vol 3. Palo Alto: Consulting Psychologists Press