

ETIKA KOMUNIKASI PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PENERBITAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

Abstract

Communication ethics is a significant thing in interacting with interpersonal relation, organization and government service. A good relationship will be good if there is have a communication ethics. Communication ethics becomes very important in the context of establishing good relationships with others. The aim of this research is to analyze a communication ethics of employee in publishing service of land and building tax. While the usefulness of the research is to provide scientific information to employees and government institutions of communication ethics This research will be conducted in April until June 2015 with the research location in Luwuk District.

This research is using a descriptive explanatory method. The technic of data analysis which is used qualitative and quantitative methods. Data collection in this research is for testing of the instrument and two data collection for the framework of actual research. Data on employee communication ethics are obtained through several methods of data collection is observation, interview, questionnaire, and documentation. Based on the results of the research

questionnaire, the communication ethics of Revenue Service Officials on Land and Building Publishing Services in Luwuk Sub-district of Banggai Regency is seen from achieving a percentage of high value seen from two aspects, with the following conclusion: Employee communication ethics shows on high criteria, and The service of land and property tax issuance shows high criteria.

Keyword : Ethics, Communication and Service

Abstrak

Etika komunikasi menjadi hal terpenting dalam menjalin hubungan yang baik antar pribadi, organisasi maupun hubungan terhadap pelayanan di instansi pemerintahan. Hubungan baik akan tercipta dengan sendirinya apabila adanya etika komunikasi. Etika komunikasi menjadi sangat penting dalam konteks menjalin hubungan yang baik dengan orang lain. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis Etika Komunikasi Pegawai terhadap Pelayanan Penerbitan Pajak Bumi dan Bangunan. Sedangkan kegunaan penelitian yaitu memberikan informasi ilmiah kepada pegawai dan instansi pemerintah etika komunikasi. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Juni 2015 dengan lokasi penelitian di Kecamatan Luwuk.

Metode Penelitian ini menggunakan deskriptif eksplanatori. Teknik pengumpulan datanya dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif. Pengumpulan data untuk uji coba instrumen dan dua pengumpulan data dalam rangka penelitian yang sebenarnya. Data mengenai etika komunikasi pegawai diperoleh melalui beberapa metode pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Berdasarkan hasil sebaran angket penelitian, etika komunikasi pegawai Dinas Pendapatan terhadap Pelayanan Penerbitan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai dilihat dari capai persentase dengan memiliki nilai yang tinggi dilihat dari dua aspek, dengan kesimpulan sebagai berikut : Etika komunikasi pegawai menunjukkan pada kriteria tinggi dan Pelayanan penerbitan pajak bumi dan bangunan menunjukkan pada kriteria tinggi.

Kata kunci : Etika, Komunikasi, Pelayanan

PENDAHULUAN

Komunikasi sebagai praktik sudah ada seiring dengan diciptakannya manusia, dan manusia menggunakan komunikasi dalam rangka melakukan aktivitas sosialnya, karenanya manusia tidak mungkin tidak berkomunikasi. Dalam suatu instansi penerapan etika

komunikasi dibutuhkan untuk semua bentuk kegiatan kerja. Etika komunikasi yakni etika komunikasi yang terjadi dan berlangsung dalam kantor (*office communication*). Dengan terciptanya etika komunikasi timbal balik yang baik antara pimpinan dan pegawai, maka akan menimbulkan produktivitas kerja yang baik pula. Dengan kata lain tanpa adanya komunikasi, maka pekerjaan di instansi pemerintahan akan menjadi tidak sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan sehingga tujuan-tujuan yang diharapkan tidak akan tercapai.

Pegawai adalah sumber daya manusia yang menjadi aset utama bagi setiap organisasi. Pegawai merupakan perencana, pelaksana dan pengendali bagi tujuan organisasi. Dalam instansi pemerintahan pegawai merupakan salah satu sumber daya yang sangat penting. Pegawai berfungsi sebagai pelaksana dalam mencapai tujuan organisasi pemerintahan, bahkan fasilitas kerja berupa mesin-mesin atau peralatan canggih pun memerlukan tenaga kerja sebagai operatornya. Semangat kerja yang tinggi dapat didukung oleh komunikasi yang baik, bagaimana pegawai berinteraksi, menyampaikan informasi, bertukar gagasan, baik antara atasan ke bawahan maupun sebaliknya, antara pegawai dengan pegawai, maupun pegawai pada satu bagian ke bagian lainnya.

Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Banggai didukung oleh sumber daya manusia yang terbagi dalam beberapa kelompok bagian. Agar operasional instansi tersebut berjalan dengan lancar maka dituntut adanya komunikasi yang harmonis baik antar sub bagian maupun antar kepala sub bagian dengan bawahannya serta antar sub bagian dengan pimpinannya. Dengan adanya komunikasi yang harmonis baik vertical maupun horizontal maka diharapkan mampu meningkatkan kerja pegawai dan pada akhirnya akan berdampak pada produktivitas kerja pegawai serta memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Memberikan pelayanan merupakan wujud penghargaan pada wajib pajak yang telah melaporkan dan

menyerahkan sebagian jerih payahnya pada negara dengan membayar pajak.

Etika komunikasi perlu diperhatikan agar tidak terjadi suatu prasangka buruk yang dapat mengakibatkan dampak negatif terhadap pegawai lainnya. Setiap pegawai tidak boleh mengeluarkan kata-kata yang kurang enak didengar yang bisa membuat perasaan orang lain menjadi tersinggung dalam memberikan pelayanan penertiban pajak bumi dan bangunan. Dengan demikian etika komunikasi memegang peranan penting dalam melakukan hubungan kerja pada instansi pemerintahan khususnya Dinas Pendapatan Kabupaten Banggai.

KAJIAN TEORI

Etika Komunikasi

Etika adalah penerapan dari proses dan teori filsafat moral pada situasi nyata. Etika berpusat pada prinsip dasar dan konsep bahwa manusia dalam berfikir dan tindakannya didasari nilai-nilai. (Wahyuningsih, 2006) Etika adalah suatu cabang ilmu filsafat. Maka di dalam literatur, dinamakan juga filsafat moral, yaitu suatu sistem prinsip-prinsip tentang moral, tentang baik atau buruk. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa etika adalah disiplin yang mempelajari tentang baik atau buruk sikap tindakan manusia. (Sofyan, dkk (Peny.), 2006).

Etika berarti ilmu tentang apa yang biasa dilakukan atau ilmu tentang adat kebiasaan. (Bertens, 2004). Etika merupakan aplikasi atau penerapan teori tentang filosofi moral ke dalam situasi nyata dan berfokus pada prinsip-prinsip dan konsep yang membimbing manusia berfikir dan bertindak dalam kehidupannya yang dilandasi oleh nilai-nilai yang dianutnya. (Pelatihan Keterampilan Manajerial SPMK, 2003).

Kata atau istilah komunikasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *Communication* dan dalam bahasa latin berasal dari kata *Communicatus* yang artinya berbagi atau menjadi milik bersama. Dengan demikian menurut Lexicographer salah satu ahli

kamus bahasa, mengartikan komunikasi yang menunjuk pada suatu upaya yang bertujuan berbagi untuk mencapai kebersamaan.

Istilah komunikasi dalam bahasa Inggris yaitu *communication*, berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Maksudnya adalah sama makna. Carl I. Hovland mendefinisikan komunikasi sebagai berikut: “*The process by which an individual (the communicator) transmits stimuli (usually verbal symbols) to modify the behavior of other individuals (communicatees).*” (Proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan perangsang (biasanya lambang bahasa) untuk mengubah perilaku orang lain (komunikan). (Effendy, 2002: 49).

Sedangkan Jaques, berpendapat bahwa komunikasi adalah: “*Communication is the sum total of directly and indirectly consciously and unconsciously transmitted feeling, attitudes, and wishes*”. (Komunikasi adalah penyampaian segala macam perasaan, sikap kehendak, baik langsung dan tidak langsung, sadar maupun tidak sadar). (Handayani, 1981: 94).

Berdasarkan kedua definisi tersebut di atas dapat dijabarkan bahwa komunikasi bukan hanya sekedar memberitahu, tapi juga mempengaruhi seseorang/sejumlah orang untuk melakukan tindakan tertentu (merubah perilaku orang lain). Komunikasi yang efektif adalah apabila penerima menginterpretasikan pesan yang diterimanya sebagaimana dimaksudkan oleh pengirim (Supratiknyo, 1995: 34). Apabila telah terjadi kesamaan makna dalam proses komunikasi seperti diuraikan di atas maka akan terjadi saling pengertian antara kedua belah pihak. Dalam proses komunikasi hal yang paling penting adalah pesan. Kiat mengirimkan pesan secara efektif menurut Johnson (1981) ada 3 syarat yang harus dipenuhi yaitu:

1. Kita harus mengusahakan agar pesan-pesan yang kita kirimkan mudah dipahami.
2. Sebagai pengirim kita harus memiliki kredibilitas dimata penerima.
3. Kita harus berusaha umpan balik secara optimal tentang pengaruh pesan kata itu dalam diri penerima.

Dengan kata lain kita harus memiliki kredibilitas dan terampil mengirimkan pesan. (Supratiknyo, 1995: 35). Tiga fungsi dasar yang menjadi penyebab, mengapa manusia perlu berkomunikasi, antara lain: Pertama, adalah hasrat manusia untuk mengontrol lingkungannya. Melalui komunikasi manusia dapat mengetahui peluang-peluang yang ada untuk dimanfaatkan, dipelihara dan menghindari pada hal-hal yang mengancam alam sekitarnya. Kedua, adalah upaya manusia untuk dapat beradaptasi dengan lingkungannya. Proses kelanjutan suatu masyarakat sesungguhnya tergantung bagaimana masyarakat itu bisa beradaptasi dengan lingkungannya. Ketiga, adalah upaya untuk melakukan transformasi warisan sosialisasi. Suatu masyarakat yang ingin mempertahankan keberadaannya, maka anggota masyarakatnya dituntut untuk melakukan pertukaran nilai, perilaku, dan peranan.

Jadi komunikasi jelas tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan umat manusia, baik sebagai individu maupun sebagai anggota masyarakat. Ia diperlukan untuk mengatur tatakrma pergaulan antar manusia, sebab berkomunikasi dengan baik akan memberi pengaruh langsung pada struktur keseimbangan seseorang dalam bermasyarakat, apakah ia seorang dokter, dosen, manajer, pedagang, pramugari, pemuka agama, penyuluh lapangan, pramuniaga dan lain sebagainya. Pendek kata, sekarang ini keberhasilan dan kegagalan seseorang dalam mencapai sesuatu yang diinginkan termasuk karir mereka, banyak ditentukan oleh kemampuannya berkomunikasi. Melalui komunikasi seseorang dapat mengajarkan atau memberitahukan apayang diketahuinya kepada orang lain. Komunikasi adalah proses transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan dan sebagainya dengan menggunakan simbol-simbol, kata-kata, gambar, grafis, angka, dan sebagainya. Komunikasi dapat memberikan gambaran bahwa komponen-komponen pendukung komunikasi diantaranya adalah:

1. Komunikator (*komunikator, source, dan sender*)
2. Pesan (*message*)
3. Media (*channel*)
4. Komunikan (*komunikan dan receiver*)
5. Efek (*effect*)

Dari beberapa pengertian di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa komunikasi adalah proses pertukaran makna/pesan dari seseorang kepada orang lain dengan maksud untuk mempengaruhi orang tersebut.

Manusia dalam kehidupannya harus dan selalu berkomunikasi, namun adapun tata cara dalam berkomunikasi atau bisa dikatakan juga etika dalam berkomunikasi merupakan hal yang harus diperhatikan. Etika komunikasi menjadi hal terpenting dalam menjalin hubungan yang baik antar pribadi, organisasi maupun hubungan terhadap pelayanan perusahaan, hubungan baik akan tercipta dengan sendirinya apabila adanya etika komunikasi. Etika komunikasi menjadi sangat penting dalam konteks menjalin hubungan yang baik dengan orang lain. Faktor utama dalam berkomunikasi adalah etika. Menurut peneliti etika komunikasi itu bagaimana *tutur bahasa yang sopan, nada bicara yang lembut dan bahkan mimik wajah yang ramah ditunjukkan kepada lawan bicara*.

Muhamad Mufid (2009:185-186) dalam berbagai kesempatan, komunikasi diperlihatkan sebagai ilmu yang berhubungan dengan berbagai macam ilmu pengetahuan yang lain. Ini menandakan bahwa komunikasi menyentuh berbagai macam bidang kehidupan manusia. Komunikasi juga menyentuh aspek ilmu dalam bidang komunikasi. Apa yang terjadi apabila nilai, gagasan, dan ide komunikasi justru tidak dikomunikasikan. Etika komunikasi mencoba untuk mengkolaborasi standar etis yang digunakan oleh komunikator dan komunikan. Setidaknya ada tujuh perspektif etika komunikasi yang bisa dilihat dalam perspektif yang bersangkutan.

1. Perspektif politik. Dalam perspektif ini, etika untuk mengembangkan kebiasaan ilmiah dalam praktek berkomunikasi, menumbuhkan bersikap

- adil dengan memilih atas dasar kebebasan, pengutamaan motivasi, dan menanamkan penghargaan atas perbedaan.
2. Perspektif sifat manusia. Yang paling mendasar adalah kemampuan berpikir dan kemampuan menggunakan simbol. Ini berarti bahwa tindakan manusia yang benar-benar manusiawi adalah berasal dari rasionalitas yang sadar atas apa yang dilakukan dan dengan bebas untuk memilih melakukannya.
3. Perspektif dialogis. Komunikasi adalah proses transaksi dialogal dua arah. Sikap dialogal adalah sikap setiap partisipan komunikasi yang ditandai oleh kualitas keutamaan, seperti keterbukaan, kejujuran, kerukunan intensitas, dan lain-lainnya.
4. Perspektif situasional. Faktor situasional adalah relevansi bagi setiap penilaian moral. Ini berarti bahwa etika memperhatikan peran dan fungsi komunikator, standar khalayak, derajat kesadaran, tingkat urgensi pelaksanaan komunikator, tujuan dan nilai khalayak, standar khalayak untuk komunikasi etis.
5. Perspektif utilitarian. Standar utilitarian untuk mengevaluasi cara dan tujuan komunikasi dapat dilihat dari adanya kegunaan, kesenangan, dan kegembiraan.
6. Perspektif legal. Perilaku komunikasi yang legal, sangat disesuaikan dengan peraturan yang berlaku dan dianggap sebagai perilaku yang etis.

Komunikasi etis bukan hanya serangkaian keputusan yang cermat dan reflektif, satu demi satu untuk berkomunikasi dengan cara-cara yang bertanggung jawab secara etis. Penerapan kaidah-kaidah etika secara berhati-hati kadang-kadang tidak mungkin dilakukan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Juni 2015 dengan lokasi penelitian untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah di Dinas Pendapatan Kabupaten Banggai. Metode Penelitian ini menggunakan deskriptif eksplanatori. Teknik

pengumpulan datanya dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif. Dengan pengumpulan data untuk uji coba instrumen dan dua pengumpulan data dalam rangka penelitian yang sebenarnya. Untuk memperoleh data mengenai etika komunikasi pegawai dalam pelayanan penerbitan pajak bumi dan bangunan yang akan dikumpulkan, diolah dan dianalisis, maka peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data melalui Observasi, Wawancara, Kuesioner dan Dokumentasi, Instrumen yang digunakan dalam teknik dokumentasi ini adalah pedoman tentang hal-hal yang dibutuhkan untuk memperkuat informasi yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan kuesioner.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif yang diperoleh melalui pernyataan responden yang terdapat pada data kuesioner, dan selanjutnya untuk pengecekan keakuratan data tersebut dilakukan pula wawancara, observasi serta dokumentasi. Sedangkan dalam mendeskripsikan data yang diperoleh secara kuantitatif digunakan statistik deskriptif, hal ini dilakukan dalam penelitian ini untuk memperoleh hasil informasi yang benar.

Langkah pertama yang dilakukan oleh peneliti sebelum melakukan pengolahan data adalah berupa pengecekan atau pengoreksian data angket yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan dan bersifat koreksi. Sedangkan Langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut: a) memeriksa apakah semua responden dapat mengisi angket yang dibagikan; b) memeriksa semua pertanyaan dalam angket untuk memastikan jawaban sesuai dengan petunjuk yang diberikan; 3) memeriksa apakah data yang terkumpul tersebut layak untuk diolah.

Selanjutnya setelah melakukan seleksi data adalah mengklasifikasikan data berdasarkan indikator yang diteliti, kemudian memberikan bobot skor untuk setiap alternative jawaban dalam pemberian skor digunakan skala Likert yang merupakan salah satu cara untuk menentukan skor.

Tabel 1
Skor dan Alternatif Jawaban Angket

Skor	Alternatif Jawaban	Realisasi
5	Selalu	100 %
4	Sering	75 %
3	Kadang-Kadang	50 %
2	Jarang	25 %
1	Tidak Pernah	0 %

Perhitungan terhadap data yang sudah diberikan skor berdasarkan jenis data yang dikumpulkan yaitu data kualitatif yang kemudian diubah menjadi kuantitatif, maka teknik yang digunakan adalah analisis statistik, yaitu dengan menggunakan rumus statistik (prosentase) yang digunakan untuk mendeskripsikan hasil penelitian dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100 \%$$

P = Prosentase Jawaban

f = frekuensi

N = Number of Cases (banyaknya responden)

Dalam pengolahan data adalah hal yang terpenting dalam penelitian. Setelah penelitian dilaksanakan perlu dilakukan penyimpulan hasil penelitian agar dapat disimpulkan secara mendalam, hal ini dilakukan agar dapat menjawab permasalahan yang diteliti. Pengolahan data dimaksudkan agar data yang diteliti dapat berarti, sehingga dalam pengolahan data haruslah dilakukan secara sistematis agar peneliti dapat menggunakan data yang diolah untuk dapat disimpulkan.

Pada penelitian ini rumus yang digunakan adalah *Weighted Means Score* (WMS). Teknik ini digunakan untuk mendapatkan kecenderungan skor yang diberikan oleh responden pada setiap item pertanyaan sesuai dengan kriteria atau tolak ukur yang digunakan.

Menurut Sudjana (2005:67) teknik *Weighted Means Score* (WMS) adalah untuk menghitung kecenderungan jawaban responden terhadap variable penelitian. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam pengolahan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Pemberian bobot nilai terhadap masing-

- masing alternatif jawaban diberikan oleh responden, sesuai dengan pertanyaan yang diberikan. Angket yang digunakan adalah Skala Likert dengan rentang pilihan 1 sampai dengan 5
- Menghitung frekuensi dari alternatif jawaban responden pada setiap item pertanyaan.
 - Mencari jumlah nilai jawaban yang menjadi pilihan responden di setiap pertanyaan, dengan menghitung frekuensi responden yang memilih alternative jawaban yang diberikan tersebut selanjutnya dikalikan dengan bobot nilai alternative itu sendiri.
 - Menghitung nilai rata-rata untuk pada setiap item pertanyaan pada angket, dengan menggunakan rumus *Weighted Means Score* (WMS) sebagaimana yang dikemukakan oleh Sudjana (2005:67) adalah sebagai berikut:

Keterangan:

\bar{X} = Skor rata-rata yang dicari

X_i = Jumlah skor gabungan (hasil perkalian frekuensi dengan bobot nilai untuk setiap alternative jawaban).

N = Jumlah responden

- Menentukan variabel yang diukur berdasarkan indicator yang diteliti, maka digunakan skala penilaian oleh Riduwan (2010:15), yaitu sebagai berikut:

Tabel 2
Kriteria Penilaian

Rentang Nilai	Kriteria
86 - 100%	Sangat Tinggi
71 - 85%	Tinggi
51 - 70%	Cukup
35 - 50%	Rendah
0 - 34%	Sangat Rendah

Dari hasil analisis kuantitatif selanjutnya dalam memperdalam dalam keakuratan hasil tersebut, maka dilakukan wawancara, observasi dan dokumentasi dilokasi penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Etika Komunikasi Pegawai

Hasil analisis data terhadap skor Etika Komunikasi Pegawai Dinas Pendapatan Terhadap Pelayanan Penerbitan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai yang dijabarkan dalam 9 item pernyataan sehingga dari pernyataan nomor 1 sampai nomor 9 dilakukan dengan perhitungan teknik *Weighted Means Score* (WMS) adalah sebagai berikut:

Tabel 2.

Etika Komunikasi Pegawai Dinas Pendapatan Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai

Indikator	No Item	Bobot Skor										Jumlah		% Skor	
		5		4		3		2		1		F	X		
		F	X	F	X	F	X	F	X	F	X				
Etika Komunikasi Pegawai Dinas Pendapatan Terhadap Pelayanan Penerbitan Pajak Bumi dan Bangunan	3	3	15	9	36	1	3	0	0	0	0	13	54	83,07	
	4	0	0	11	44	0	0	2	4	0	0	13	48	73,84	
	5	3	15	8	32	1	3	1	2	0	0	13	52	80	
	6	0	0	10	40	2	6	1	2	0	0	13	48	73,84	
	7	4	20	9	36	0	0	0	0	0	0	13	56	86,15	
	8	2	10	8	32	3	9	0	0	0	0	13	51	78,46	
	9	11	55	2	8	0	0	0	0	0	0	13	63	96,92	
	10	8	40	3	12	2	6	0	0	0	0	13	58	89,23	
	11	3	15	9	36	1	3	0	0	0	0	13	54	83,09	
	Rata-Rata = $744,6 / 9 = 82,73$														

Keterangan:

F = Frekuensi responden yang menjawab sesuai dengan kategori jawaban

X = Frekuensi dikalikan dengan bobot nilai kategori jawaban

Sehingga berdasarkan tabel yang disajikan di atas dapat disimpulkan nilai rata-rata persentase skor peroleh pada tahapan Etika Komunikasi Pegawai Dinas Pendapatan, maka diperoleh skor rata-rata 82,73, jika dikonsutasikan pada kriteria penilaian maka disimpulkan kriteria yang diperoleh adalah Tinggi.

Pelayanan Penerbitan Pajak Bumi dan Bangunan

Hasil analisis data terhadap skor Pelayanan Penerbitan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai yang dijabarkan dalam 9 item pernyataan sehingga dari pernyataan nomor 13 sampai nomor 21 dilakukan dengan perhitungan teknik

Weighted Means Score (WMS) yang dapat dilihat pada tabel 3.

Sehingga berdasarkan tabel 3 dapat disimpulkan nilai rata-rata persentase skor peroleh pada Pelayanan Penerbitan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai, maka diperoleh skor rata-rata 74,52. Jika dikonsutasikan pada kriteria penilaian maka disimpulkan kriteria yang diperoleh adalah tinggi. Untuk mendapatkan hasil kesimpulan tentang Etika Komunikasi Pegawai Dinas Pendapatan Terhadap Pelayanan Penerbitan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai yang di tinjau dari dua aspek etika komunikasi pegawai dan pelayanan penerbitan pajak bumi dan bangunan, selanjutnya dapat disimpulkan melalui rekapitulasi hasil angket yang disajikan pada table 4.

Tabel 3.

Pelayanan Penerbitan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai

Indikator	No Item	Bobot Skor										Jumlah		%
		5		4		3		2		1		F	X	
		F	X	F	X	F	X	F	X	F	X			
Pelayanan Penerbitan Pajak Bumi dan Bangunan	13	0	0	7	28	5	15	1	2	0	0	13	45	69,23
	14	0	0	6	24	6	18	1	2	0	0	13	44	67,69
	15	5	25	7	28	1	3	0	0	0	0	13	56	86,15
	16	1	5	5	20	6	18	1	2	0	0	13	45	69,23
	17	7	35	4	16	2	6	0	0	0	0	13	57	87,69
	18	4	20	6	24	3	9	0	0	0	0	13	53	81,53
	19	2	10	5	20	4	12	2	4	0	0	13	46	70,76
	20	1	5	9	36	3	9	0	0	0	0	13	50	76,92
	21	0	0	3	12	8	24	2	4	0	0	13	40	61,53
Rata-Rata = 670,73 / 9 = 74,52														

Keterangan:

F=Frekuensi responden yang menjawab sesuai dengan kategori jawaban

X=Frekuensi dikalikan dengan bobot nilai kategori jawaban

Tabel 4.

Etika Komunikasi Pegawai Dinas Pendapatan Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai

No	Aspek	Skor Rata-Rata	Presentase
1	Etika Komunikasi Pegawai Dinas Pendapatan	82,73	Tinggi
2	Pelayanan Penerbitan Pajak Bumi dan Bangunan	74,52	Tinggi
Total		157,25	-
Rata-Rata		78,67	Tinggi

Tabel di atas dapat diketahui bahwa responden menyatakan bahwa Etika Komunikasi Pegawai Dinas Pendapatan Terhadap Pelayanan Penerbitan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai yang berdasarkan skala penilaian maka tergolong tinggi dengan perolehan skor rata-rata adalah 78,67.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil sebaran angket dari penelitian Etika Komunikasi Pegawai Dinas Pendapatan Terhadap Pelayanan Penerbitan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai dilihat dari capaian persentase dengan memiliki nilai yang tinggi dilihat dari dua aspek, dengan kesimpulan yaitu etika komunikasi pegawai menunjukkan pada kriteria tinggi yaitu pada kisaran angka 74,52. Kemudian untuk pelayanan penerbitan pajak bumi dan bangunan menunjukkan pada kriteria tinggi pula yaitu pada angka 78.67.

Berdasarkan hasil sebaran angket, analisis data dan kesimpulan penelitian walau pun belum diperkuat dari hasil wawancara, maka saran yang dapat diberikan kepada pegawai adalah untuk lebih meningkatkan etika komunikasinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian

dalam memberikan pelayanan, petugas harus selalu memperhatikan etika dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat. Dan yang terakhir adalah harus mampu untuk memperlihatkan atribut dan petunjuk kepada masyarakat agar pelayanan yang diberikan dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi. 2004. *Dasar-Dasar Supervisi. Buku Pegangan Kuliah*. Jakarta: Reneka Cipta
- Effendy Onong Uchajana. 2002. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Rosdakarya.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, (2006), *Marketing Management*. Pearson Education Inc
- Mufid, Muhamad. 2009. *Etika dan Filsafat Komunikasi*. Jakarta
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sofyan, Mustika, dkk (Peny.). 2006. *Bidan Menyongsong Masa Depan*. Cetakan VIII. Jakarta: PP. IBI
- Supratikno. 1995. *Komunikasi Antar Pribadi Tinjauan Psikologis*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Wahyuningsih, Heni Puji. 2006. *Etika Profesi Kebidanan Sebuah Pengantar*. Yogyakarta: Fitrimaya.
2003. *Konsep Asuhan Kebidanan*. Jakarta: PUSDIKNAS-WHO-JHPIEGO. *Pelatihan keterampilan manajerial SPMK*. www.WHO.com diakses September 2007
- Yuanita Setyastuti. 2012. *Apresiasi Komunikasi dalam Komunikasi Antarpribadi*. Jurnal Komunikator, Volume 4, Nomor 02.