

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Berbagai permasalahan yang dihadapi dalam rangka pembangunan nasional baik dalam bidang ekonomi, sosial, maupun politik/pemerintahan, khususnya pada masa transisi era reformasi dewasa ini, pada hakekatnya menuntut diberlakukannya proses perubahan structural yang relative mendasar. Hal ini sejalan dengan proses perubahan paradigma penyelenggaraan Negara yang sedang hampir diseluruh negara bangsa-bangsa yang ada didunia. Ashari (2001: 1), menyatakan bahwa tuntutan perubahan dalam system dan proses penyelenggaraan negara akan lebih bermakna apabila disertai kejelasan paradigma yang mendasarinya. Pergeseran paradigma akan selalu terjadi, apabila paradigma yang dianut tidak lagi dapat menjamin berkembangnya sistem yang konsisten dengan prinsip dan semangat serta kinerja perjuangan yang sesuai dengan cita-cita yang disepakati bersama. Di era reformasi, kata perubahan menjadi kata yang sering kita dengar, dimana tuntutan perubahan sering disuarakan, baik oleh individu maupun oleh anggota kelompok masyarakat lainnya. Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan public yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur publik menjadi citra buruk

birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa dengan tidak layaknya aparatur dalam memberikan layanan.

Berbagai macam jenis pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur publik kepada masyarakat, mulai dari kelahiran sampai dengan urusan surat kematian. Semua jenis pelayanan tersebut disediakan dan diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah, baik aparatur yang berada dipusat maupun didaerah, secara umum belum banyak memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan alasan sesuai dengan prosedur, banyak biaya pungutan, dan waktu yang cukup lama, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Pelayanan yang diberikan lebih didasarkan pada peraturan yang sangat kaku, dan fleksibel, sehingga aparatur terbelenggu untuk melakukan daya inovasi dan kreasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik menjadi tidak terpuaskan, sehingga masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah. Selanjutnya masyarakat mencari jalan pintas dengan cara melanggar peraturan yang ada, disinilah proses KKN dimulai. Pelayanan menjadi komoditas yang diperjual belikan oleh aparatur untuk memperkaya dirinya, terjadi tawar menawar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang seharusnya sudah menjadi tugas dan tanggungjawabnya.

Berbagai jenis pelayanan publik khususnya dalam proses ijin reklame di

Kota Yogyakarta sebagai salah satu kota di Indonesia yang memiliki Kota Yogyakarta sebagai

daerah pendidikan dan berpenduduk padat sehingga Kota Yogyakarta sangat strategis untuk dijadikan tempat promosi yang berbentuk, hampir setiap sudut Kota Yogyakarta kita menjumpai papan reklame dalam ukuran besar dan kecil. Ini mengindikasikan bahwa Kota Yogyakarta mempunyai subsidi yang besar dari pajak reklame untuk Pendapatan Asli Daerah. (PAD).

Guna ketertiban administrasi reklame di Kota Yogyakarta maka Dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan Kota Yogyakarta harus memaksimalkan pelayanan dalam proses perijinan supaya jangan sampai terjadi pemasangan reklame ilegal yang akan merugikan Pemerintah Kota Yogyakarta, sebab dengan upaya peningkatan pelayanan itulah setiap orang dalam mengurus ijin dengan mudah tanpa harus berhadapan dengan birokrasi yang kompleks.

Kondisi pelayanan publik yang mengalami perubahan sejalan dengan bergulirnya arus reformasi. Terjadinya reformasi dibidang politik dan hukum telah melahirkan perubahan yang cepat pada tatanan kehidupan dan perilaku masyarakat, maupun perilaku aparat pemerintah. Dalam kaitannya dengan proses reformasi yang sedang berjalan, maka peran dan eksistensi aparatur sebagai unsur utama dalam penyelenggaraan pemerintahan, baik yang ada dipusat maupun didaerah dituntut untuk memahami kondisi objektif lingkungan masyarakat yang sedang berubah. Dalam kondisi sekarang ini aparatur pemerintah dituntut untuk melakukan perubahan total pada sikap, perilaku, tindakan kearah budaya kerja yang efektif dan efisien, hemat, bersahaja serta anti KKN. Dengan perubahan yang dilakukan tersebut diharapkan mampu mewujudkan harapan masyarakat akan

adanya pelayanan public yang lebih adil, professional, efisien, efektif, transparan dan bebas dari unsur KKN.

Dalam Perwujudan nyata dari sikap aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang diamanatkan oleh Tap MPR tersebut antara lain tercermin dari penyelenggaraan pelayanan publik Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus dilakukan. Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur Negara dalam hal ini dititik beratkan kepada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

Dalam mewujudkan harapan tersebut, maka kemudian muncul pertanyaan, seperti apa penyelenggaraan yang harus dijalankan oleh Dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan Pemerintah Kota D.I Yogyakarta dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat seperti Melalui Perda No. 3 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan izin reklame. karna hingga akhir-akhir ini bahwa banyak terjadi pengaduan masyarakat sendiri dari model penyelenggaraan Perda No. 8 Tahun 1998 tersebut. Kritik pegiat Reresik Sampah Visual tentang iklan mural komersial yang dinilai melanggar Perda Kota Jogja No. 5 Tahun 1998. Sampai sekarang pemerintah Kota Yogyakarta belum memiliki aturan khusus tentang reklame berbentuk mural. Meski jumlahnya tidak terlalu banyak hingga kini belum ada aturan terkait titik titik yang diizinkan dan

dilarang, terang Kepala Bidang Pajak Daerah Dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan (DPDPK) Kota Jogja Tugiyarto (Sumber: <http://www.radarjogja.co.id/29-04-2013/20:28>).

Melihat keadaan dan kondisi yang demikian maka sangat dituntut aparat birokrasi sebagai pelaku pelayanan melakukan perbaikan demi perbaikan yang diharapkan mampu mengangkat image dari Melihat kondisi pemerintah yang selama ini dinilai kurang peka terhadap kondisi yang dihadapi masyarakat, dengan aturan Pemerintah Kota Yogyakarta yang ada sekarang ini diharapkan mampu mewujudkan harapan masyarakat akan adanya pelayanan publik yang lebih adil, professional, efisien, efektif, transparan dan bebas dari unsur KKN. menjawab berbagai persoalan yang terjadi di masyarakat.

Menyikapi hal tersebut Dinas Pajak daerah dan pengelolaan keuangan Kota Yogyakarta dituntut untuk meningkatkan pelayanan masyarakat khususnya dalam ijin periklanan. Hal ini dilakukan karena semakin hari seiring dengan makin meningkatnya bidang usaha yang semakin pesat dan saling bersaing antara usaha yang satu dengan yang lainnya, sehingga kebutuhan akan pelayanan perijinan akan periklanan secara langsung juga akan meningkat. Semakin meningkatnya jumlah usaha yang ada di masyarakat ini merupakan potensi yang sangat besar dari sisi sektor penerimaan pajak ijin reklame, oleh sebab itu maka Dinas Terkait diharapkan tanggap akan hal tersebut dengan mengupayakan proses pelayanan perijinan reklame kepada pengusaha dan masyarakat dengan

memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga diharapkan pengusaha dan masyarakat akan semakin sadar dengan kewajibannya untuk membayar atas apa yang menjadi kewajibannya. Dengan demikian jika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang dirasakan maka bukan tidak mungkin pendapatan asli daerah akan dapat meningkat khususnya dengan kontribusi besar yang diberikan dari sektor pembayaran pajak reklame ini. Untuk itu berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka diangkatlah judul "ANALISIS IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK TENTANG IZIN REKLAME" (Studi Kasus Perda No. 8 Tahun 1998 Tentang Izin Reklame di Dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan Kota Yogyakarta 2013 ) dalam skripsi ini.

#### **B. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana implementasi Perda No. 8 tahun 1998 Tentang izin penyelenggaraan reklame di Kota Yogyakarta tahun 2012-2013 ?
2. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap implementasi Perda No. 8 tahun 1998?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan susunan rancangan dan prosedur atau strategi yang harus dijalani oleh peneliti, mulai dari perumusan masalah pada analisa datanya, maka dapat di ambil kesimpulan tentang tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk memperoleh diskripsi tentang implementasi kebijakan pelayanan publik di Dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan Kota Yogyakarta,

khususnya penyelenggaraan pelayanan izin reklame sesuai perda No. 8 tahun 1998

2. Untuk memperoleh penjelasan tentang factor pendorong dan penghambat dalam memberikan pelayanan publik yang memuaskan khususnya pelayanan ijin periklanan di Dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan Yogyakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari diadakannya penelitian ini, antara lain:

1. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah khususnya Dinas Terkait di Kota Yogyakarta dalam kaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi bagi peneliti lain yang akan mengkaji bidang yang sama atau yang akan mengembangkan penelitian ini.

#### **E. Kerangka Teori**

Untuk menyusun kerangka dasar teori, perlu mempelajari terlebih dahulu teori-teori yang relevan dengan masalah yang diketengahkan. Menurut Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, "Teori adalah serangkaian konsep yang saling berkaitan dan bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis". (Masri. S, 1983:21).

Teori dipakai sebagai bahan petunjuk yang sangat relevan bagi masalah yang diteliti. Bahan petunjuk inilah yang merupakan teori dari tulisan ini, di samping itu teori berguna untuk menghindari kekeliruan pengertian di dalam melakukan suatu analisa. Adapun teori dasar yang dapat penulis kemukakan dalam tulisan ini adalah sebagai berikut:

### **1. Kebijakan Publik**

Thomas R. Dye, dalam Irfan Islami (2004: 18), mendefinisikan kebijakan public *sebagai apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan.*

Carl I. Friedrich dikutip oleh Rianto D.Nugroho (2004: 4) mendefinisikannya sebagai:

Serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu, dengan ancaman dan peluang yang ada, di mana kebijakan yang diusulkan tersebut ditujukan untuk memanfaatkan potensi sekaligus mengatasi hambatan yang ada rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Peter Bridgman dan Glyn Davis dalam bukunya yang berjudul *The Australian Policy Handbook 2<sup>nd</sup> Edition* dikutip Rianto Nugroho (2006 :65 ), banyaknya defenisi kebijakan publik menjadikan kita sulit untuk menentukan secara tepat sebuah defenisi kebijakan publik. Oleh karenanya, untuk memudahkan pemahaman kita terhadap kebijakan publik, kita dapat meninjau dari 5 karakteristik kebijakan publik yaitu:

- a. Memiliki tujuan yang didesain untuk dicapai atau tujuan yang dipahami.
- b. Melibatkan keputusan beserta dengan konsekwensinya
- c. Terstruktur dan tersusun menurut aturan tertentu
- d. Pada hakekatnya adalah politis
- e. Bersifat dinamis

Implementasi kebijakan adalah hal yang paling berat, karena disini masalah-masalah yang kadang-kadang tidak dijumpai dalam konsep, muncul dilapangan. Muncul dilapangan. Selain itu, ancaman utama, adalah konsistensi implementasi. Mazmanian dan Sebatier dalam Rianto Nugroho (2009:119), mengemukakan bahwa implementasi adalah upaya melaksanakan keputusan kebijakan.

## **2. Implementasi Kebijakan Publik**

Menurut Wahab (1991 : 45): Implementasi kebijakan merupakan aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan, implementasi kebijakan tidak hanya sekedar bersangkutan paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik kedalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi melainkan lebih dari itu. Ini menyangkut masalah konflik, keputusan dari siapa dan memperoleh apa dari suatu kebijakan.

Menurut Islamy (1997:102) kebanyakan kebijakan negara itu

ketentuan, ketetapan atau sejenis dengan itu, sehingga memerlukan proses implementasi untuk menampakkan hasil (*out – put*) dan masalah implementasi kebijakan tersebut tidak hanya terbatas pada perwujudan secara riil kebijakan tersebut tetapi juga mempunyai kaitan dengan konsekuensi atau dampak yang akan nampak pada pelaksanaan kebijakan tersebut.

Secara garis besar dapat dikatakan bahwa fungsi implementasi kebijakan adalah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran kebijakan negara diwujudkan sebagai “*Out come*” (hasil akhir) kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah. Sebab itu fungsi implementasi mencakup pula penciptaan apa yang dalam ilmu kebijakan negara tersebut “*Policy delivery system*” (sistem penyampaian/penerusan kebijakan negara) yang biasanya terdiri dari cara-cara atau sarana tertentu yang dirancang/didesain secara khusus serta diarahkan menuju tercapainya tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang dikehendaki (Wahab; 1990 : 123-124).

Menurut Wahab (1997 : 63) dalam implementasi khususnya yang dilibatkan banyak organisasi pemerintah sebenarnya dapat dilihat dari 3 (tiga) sudut pandang yakni : ”(1) pemrakarsa kebijakan/pembuat kebijakan (the center atau pusat); (2) pejabat-pejabat pelaksana di lapangan (the periphery); (3) aktor- aktor perorangan diluar badan-badan pemerintah kepada siapa program-program itu diwujudkan yakni kelompok-kelompok sasaran (*target*

Sementara itu Cleaves (1980) dalam Wahab (1991 : 125) menyatakan bahwa keberhasilan atau kegagalan implementasi dapat dievaluasi dari sudut kemampuannya secara nyata dalam meneruskan/mengoperasionalkan program-program yang telah dirancang sebelumnya. Sebaliknya keseluruhan proses implementasi kebijakan dapat dievaluasikan dengan cara mengukur atau membandingkan antara hasil akhir dari program-program tersebut dengan tujuan-tujuan kebijakan.

**a. Faktor-faktor yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan publik**

Keberhasilan suatu Implementasi kebijakan adalah sangat ditentukan oleh adanya perubahan dalam organisasi yang dikehendaki relatif sedikit, dan adanya kesepakatan terhadap tujuan dari mereka yang mengoperasikan program dilapangan relatif tinggi, implementasi tidak cukup hanya dilihat dari diterima atau tidaknya suatu kebijakan, tetapi yang penting adalah kejelasan dari isi kebijakan itu sendiri. Edward (1980:148) mengidentifikasi empat faktor yang mempengaruhi baik langsung maupun secara tidak langsung dalam implementasi kebijakan ;

**a. Comunication (Komunikasi)**

Pelaksana kebijakan dalam hal ini dituntut untuk memahami fungsi dan tugasnya. Implementor dituntut dapat secara konsisten/konsekwen berbuat dan bertindak sesuai apa yang menjadi target

14. Jika ada implementor dibenarkan dapat bertindak lanjut

apa yang menjadi tujuan organisasi. Karena jika suatu kebijakan tidak dikomunikasikan secara jelas dan tepat, akan dapat memberikan peluang untuk disalah artikan.

b. Resources ( Sumber Daya )

Implementasi kebijakan tidak akan terlaksana sebagaimana yang diharapkan jika kekurangan sumber daya, baik itu yang menyangkut sumber daya manusia, dana dan fasilitas lainnya.

c. Dispositions ( Sikap Implementor )

Implementasi kebijakan akan terlaksana dengan baik, apabila implementornya bersikap baik dan atau dengan sungguh-sungguh dan penuh rasa tanggungjawab dalam pelaksanaannya.

d. Bureaucratic structure ( Struktur Birokrasi )

Meskipun sumberdaya sudah tersedia, implementor sudah tahu apa yang harus dilakukan atau memahami fungsi dan tugasnya, namun pelaksana juga masih dihadapkan pada struktur birokrasi yang berkaitan dengan implementasi kebijakan tersebut.

### **3. Tinjauan Tentang Pelayanan**

#### **a. Pengertian dari Pelayanan**

Kata pelayanan berasal dari kata "layan" yang mendapat awalan "pe" dan akhiran "an", yang mempunyai arti menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain, sehingga pelayanan sendiri adalah "Suatu proses

pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung”.  
(Moenir, 1992:52).

Sedangkan dalam arti ekonomi, pelayanan adalah segala usaha penyediaan fasilitas maupun kegiatan tertentu dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli, pembeli, atau pelanggan. (Barata, 1988:223).

Pengertian pelayanan tiga hal, yaitu:

- 1) Perihal atau cara melayani, dalam hal ini menitik beratkan pada bagaimana pelayanan itu diberikan.
- 2) Servis atau jasa, yakni menunjuk pada apakah pelayanan itu.
- 3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa, yakni menunjuk pada maksud/tujuan dari pelayanan itu (Hadikusumo, 1994:44).

Menurut Hadikusumo (1994:43): “Pelayanan yang baik adalah si pemberi layanan mengadakan upaya si penerima merasa senang, interaksi yang berlangsung lebih hangat dan si pemberi pelayanan lebih aktif untuk membuat pelayanan momen pelayanan lebih hidup”.

Menurut Walker dalam Sianipar (2000:8): “Pelayanan yang efektif adalah suatu kegiatan atau aktivitas prima yang meliputi bahasa, tepat, cepat, tanggap dalam mencapai tujuan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan atau konsumennya”.

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

1) Bahasa

Karyawan dalam memberikan informasi kepada pelanggan seharusnya menggunakan bahasa yang dimengerti oleh masyarakat, jadi karyawan tidak usah berbelit-belit dalam penyampaian informasi produk dan jasa kepada pelanggan.

2) Tepat

Karyawan dalam membantu pelanggan di dalam menyelesaikan permasalahan, baik, tepat dan benar.

3) Cepat dan tanggap

Disini karyawan diharapkan cepat dan tanggap atas persoalan, kesulitan, yang dihadapi pelanggan dan karyawan berusaha membantu dalam menyelesaikan masalah pelanggan, jadi pelanggan merasa diperhatikan karyawan.

Menurut Sianipar (2000:6): "Pelayanan adalah suatu cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya obyek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan

Pengertian Public Service (pelayanan umum), yaitu segala bentuk kegiatan pelayanan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

#### **b. Jenis dan Karakteristik Pelayanan**

Menurut Osborne (1998:31) apabila pelayanan kepada masyarakat ini dijadikan dengan keadilan, maka bisa dibagi kedalam tiga jenis yaitu:

- 1) Pelayanan yang sama bagi semua.
- 2) Pelayanan yang sama secara proposional bagi semua, yaitu pelayanan yang didasarkan atas suatu ciri tertentu yang berhubungan dengan kebutuhan.
- 3) Pelayanan yang tidak sama bagi individu-individu bersesuaian dengan yang relevan. Ada dua kriteria mengapa pelayanan tersebut tidak sama. Pertama, pelayanan yang diberikan didasarkan kemampuan untuk membayar dan menerima pelayanan. Kedua, penyediaan pelayanan-pelayanan tersebut didasarkan atas kebutuhan.

Sedangkan menurut Kotler (1997: 11) karakteristik dari pelayanan itu dibedakan menjadi tiga, yaitu:

- a) Pelayanan merupakan sesuatu yang tidak terwujud.

- b) Pelayanan dihasilkan dan dikonsumsi pada waktu yang sama

- c) Pelayanan berubah-ubah tergantung pada siapa yang member mereka pelayanan dan kapan serta dimana mereka dilayani.

Dari pendapat yang telah dikemukakan di atas, jelas bahwa pelayanan merupakan hal yang sangat menentukan dalam perkembangan perusahaan untuk masa-masa selanjutnya. Sebab dengan pelayanan yang baik, dapat menimbulkan suatu tingkat kepuasan yang tinggi dalam diri konsumen, sehingga dapat mendorong mereka untuk selalu berhubungan dan melakukan kegiatan-kegiatan jasa setiap kali mereka membutuhkan.

### **c. Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2007:22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

#### **1) Kesederhanaan**

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

#### **2) Kejelasan**

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

- a) Perangkat teknis dan administratif pelayanan publik

- b) Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

8) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) 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 lain-lain.

Azas Pelayanan Publik adalah untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan menurut Penjelasan Peraturan Daerah Propinsi D.I Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik sebagai berikut:

- a) Kepentingan umum;
- b) Kepastian hukum;
- c) Kesamaan hak;
- d) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e) Keprofesionalan;

- f) Partisipatif;
- g) Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
- h) Keterbukaan;
- i) Akuntabilitas;
- j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k) Ketepatan waktu;
- l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;

Sedangkan tujuan dari pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a) Terwujudnya kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Daerah;
- b) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang prima sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan dan korporasi yang baik di Daerah;
- c) Terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal; dan
- d) Terwujudnya partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

Penjelasan Atas Perda No. 7 Tahun 2011 Tentang Pelayanan  
Publik Di Propinsi D.I Yogyakarta :

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk

pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance) dan demokratis. Pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik ini merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan serta untuk memberi perlindungan bagi setiap masyarakat dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, perlu ada pengaturan hukum yang mendukungnya. Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, maka perlu diatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik serta pihak-pihak lain yang berkepentingan yang diatur dan ditetapkan dalam Peraturan Daerah. Peraturan Daerah ini merupakan

salah satu dasar yang kuat bagi masyarakat untuk berpartisipasi dan merupakan landasan bagi dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance). Dengan terbentuknya aturan yang jelas mengenai pelayanan publik akan memudahkan kontrol masyarakat sebagai bentuk partisipasi masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dalam memperbaiki kinerjanya.

#### **4. Ijin Reklame**

##### **a. Pengertian Reklame**

Reklame merupakan sarana penyampaian pesan yang memegang peranan penting dalam komunikasi. Tanpa media suatu pesan tidak akan bisa sampai pada kelompok audien yang diinginkan oleh perusahaan. Pemilihan media secara tepat akan sangat menentukan apakah pesan yang akan disampaikan kepada kelompok audien sasaran akan sampai atau tidak. Pesan iklan untuk sebuah produk untuk segmen kelas menengah tidak akan bisa dicapai apabila pesan iklan itu disampaikan melalui media yang tidak biasa diperhatikan oleh mereka.

Sebelum memutuskan menggunakan media untuk menyampaikan pesan iklan perusahaan harus memperhatikan dengan cermat karakteristik audien dari suatu media yang ingin dijadikan sebagai media penyampaian pesan. Berbicara mengenai reklame sebagai media iklan tidak terlepas dari pengertian media iklan itu sendiri sebagaimana yang disampaikan oleh beberapa ahli antara lain pengertian media iklan menurut Fandi Tiintone

(1999:240), bahwa "Media adalah saluran penyampaian pesan komersial kepada khalayak sasaran".

Berdasarkan berbagai macam pendapat yang disampaikan oleh para ahli tersebut di atas mengenai media iklan dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan media iklan adalah alat yang bisa digunakan untuk menyampaikan pesan komersial kepada audien sasaran.

#### **F. Definisi Konseptual**

Menurut Koentjoroningrat (1980) definisi konseptual adalah usaha untuk menjelaskan batasan pengertian antara konsep yang satu dengan konsep yang lainnya. Karena sebuah konsep merupakan unsure pokok dari suatu penelitian. Bila masalah dan teorinya sudah jelas biasanya fakta yang menjadi gejala pokok perhatian telah diketahui pula.

Sehubungan dengan pokok masalah dalam penelitian ini, maka perlu diberikan definisi-definisi konsep sebagai berikut :

- 1) Kebijakan adalah rangkaian konsep dan asa yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan dan cara bertindak
- 2) Kebijakan publik adalah serangkaian kebijakan atau aturan yang ditetapkan pemerintah yang mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu demi kepentingan bersama.
- 3) Implementasi kebijakan adalah merupakan tahapan dari proses kebijakan

- 4) Izin Reklame merupakan sarana penyampaian pesan yang memegang peranan penting dalam komunikasi. Tanpa media suatu pesan tidak akan bisa sampai pada kelompok audien yang diinginkan oleh perusahaan. Pesan iklan untuk sebuah produk untuk segmen kelas menengah tidak akan bisa dicapai apabila pesan iklan itu disampaikan melalui media yang tidak biasa diperhatikan oleh mereka.

## **G. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variable. Dengan kata lain, definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variable penelitian. Dengan demikian agar suatu penelitian dapat diukur dengan variabelnya, maka perlu dioperasionalkan terlebih dahulu.

### **1. Indikator - indikator pelayanan perizinan reklame:**

- a) Kepentingan umum pelayanan perizinan reklame;
- b) Kepastian hukum pelayanan perizinan reklame;
- c) Kesamaan hak pelayanan perizinan reklame;
- d) Keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan perizinan reklame;;
- e) Keprofesionalan pelayanan perizinan reklame;
- f) Partisipatif pelayanan perizinan reklame;;
- g) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif pelayanan perizinan reklame;
- h) Keterbukaan pelayanan perizinan reklame;
- i) Akuntabilitas pelayanan perizinan reklame;

- j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan pelayanan perizinan reklame;
- k) Ketepatan waktu pelayanan perizinan reklame;
- l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pelayanan perizinan reklame;

## **2. Indikator keberhasilan pada faktor komunikasi:**

Lima unsure dalam komunikasi menurut Laswell, yaitu: komunikator (siapa yang mengatakan?), komunikasi (kepada siapa?), pesan (mengatakan apa?), media (melalui media apa?); dan efek (apa dampaknya?). (Sumber: <http://www.organisasi.org/08-05-2013/19:43>).

- a) Sinergi antar aktor yang berhubungan dengan implementasi kebijakan pelayanan Perijinan Reklame.
- b) Isi/pesan yang disampaikan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan pelayanan Perijinan Reklame.
- c) Media yang digunakan dalam penyampaian informasi tentang implementasi kebijakan pelayanan Perijinan Reklame.
- d) Dampak yang dirasakan dari adanya penyampaian informasi tentang implementasi kebijakan pelayanan Perijinan Reklame.

## **3. Indikator keberhasilan pada faktor sumber daya:**

- a) Jumlah staf yang memadai yang mempunyai keahlian dan ketrampilan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan pelayanan Perijinan

- b) Informasi yang disampaikan jelas dan tepat sasaran.
- c) Wawenang yang digunakan implementator terkait guna terlaksananya program dengan baik.
- d) Fasilitas yang memadai akan menopang keberhasilan implementasi kebijakan.

**4. Indikator keberhasilan pada sikap pelaksana:**

- a) Para implementator melakukan inisiatif guna kelancaran pelaksanaan implementasi kebijakan pelayanan Perijinan Reklame.

**5. Indikator keberhasilan pada Struktur birokrasi**

Dalam hal ini struktur birokrasi meliputi aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik (Sumber : <http://id.wikipedia.org/08-05-2013/20:05>). Aspek kognitif dimana perilaku yang menekankan pada aspek intelektual, seperti pengetahuan, pengertian, dan keterampilan berfikir. Aspek afektif dimana perilaku yang menekankan pada aspek perasaan dan emosi, seperti minat, sikap, apresiasi dan cara penyesuaian diri. Aspek psikomotorik tulisan tangan, mengetik, berenang, dan mengoperasikan mesin.

- a) Sikap masyarakat dengan adanya pelaksanaan implementasi kebijakan pelayanan Perijinan Reklame.
- b) Partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan implementasi kebijakan pelayanan Perijinan Reklame.

## H. Metode Penelitian

Setiap kegiatan penelitian ilmiah sudah pasti mempunyai dan mempergunakan metode penelitian dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang akan diteliti, sehingga dalam penelitian tersebut diperoleh hasil yang sesuai dengan tujuan dan dapat memperoleh data yang relevan dengan persoalan yang dihadapi.

Menurut Singarimbun (1983:24) "metode dapat diartikan sebagai cara atau teknis yang dilakukan dalam proses penelitian". Sedangkan penelitian dapat diartikan "suatu tindakan yang bertujuan untuk mencari sejumlah data, menyusun dan menganalisisnya berdasarkan problem atau fenomena tertentu dengan menunjukkan problem yang sebenarnya, memperoleh sebab-sebab dan cara pemecahannya.

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. 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 instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012: 7).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yang akan memberikan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Sugiyono, 2010:29).

Alasan penggunaan jenis penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi kebijakan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat birokrasi guna meningkatkan kepuasan terhadap masyarakat di Dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan Kota Yogyakarta.

## **2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Yang dimaksud dengan unit adalah tempat peneliti melakukan penelitian dan merupakan tempat peneliti dapat menangkap keadaan sebenarnya dari obyek yang akan diteliti. Oleh karena kota Yogyakarta merupakan kota pendidikan dan kota peninggalan warisan budaya serta berpenduduk padat maka Kota Yogyakarta banyak dijadikan tempat untuk promosi yang berbentuk reklame, sehingga penelitian ini mengambil lokasi di Dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan Kota Yogyakarta.

Yogyakarta sebagai kota pendidikan tentunya mempunyai potensi yang sangat besar terutama di sektor perekonomian dan pendidikan sehingga pemasangan reklame sangat tinggi dan bisa dijadikan salah satu sumber pendapatan oleh Dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan Kota Yogyakarta guna menambah pendapatan daerah kota Yogyakarta.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data yang diperlukan ini, maka akan digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### 1) *Library Research* (Dokumen Kepustakaan)

Teknik pengumpulan data yang sumber informasinya meliputi bahan tertulis dan dokumen-dokumen yang mempunyai hubungan dengan masalah yang sedang diteliti. Dokumen-dokumen tersebut mencakup teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yang meliputi teori tentang pelayanan, retribusi, dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, serta data penunjang lainnya mengenai tarif retribusi dan prosedur pengajuan ijin.

#### 2) *Field Research* (Penelitian Lapangan)

Teknik pengumpulan data dengan melakukan penelitian secara langsung kepada obyek yang diteliti atau lokasi penelitian.

Cara ini meliputi:

- a. Observasi, yaitu cara pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang diteliti. Adapun data yang diobservasi meliputi: pengamatan tentang prosedur pelayanan, kebijakan, kendala, dan pelaksanaan

- b. Kuesioner. Kuesioner adalah usaha mengumpulkan informasi dengan menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis oleh responden (Nawawi, 2001:95).
- c. Wawancara, Yang dimaksud dengan wawancara menurut Nazir (1988) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).

#### 4. Teknik Analisis Data

Untuk menjawab perumusan masalah mengenai implementasi penyelenggaraan izin reklame di Dinas Pajak dan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Yogyakarta menggunakan kuesioner. Adapun rumus yang digunakan adalah .

$$P = f/n \times 100\%$$

Dimana : P = Prosentase

F = Frekuensi atau banyaknya jawaban

N = jumlah responden

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif. Teknik analisis data dengan menggunakan model analisis

kuantitatif adalah metode yang menggunakan data penelitian yang dapat diukur

secara kuantitatif atau yang dinyatakan dengan angka (skala, indeks, rumus dan sebagainya). Sedangkan untuk mengetahui implementasi penyelenggaraan izin reklame di Dinas Pajak dan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Yogyakarta digunakan dengan rumus sebagai berikut.

Keterangan :

1. Kategori tidak baik
2. Kategori kurang baik
3. Kategori baik
4. Kategori sangat baik

Sedangkan perhitungan interval dari nilai nilai indeks adalah sebagai berikut :

$$\text{Interval} : \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Banyaknya kriteria}}$$

$$: \frac{4-1}{4}$$

$$: 0,75$$

Keterangan :

1,00 – 1,75 : Tidak baik

1,76 – 2,50 : Kurang baik

2,51 – 3,25 : Baik

3,26 – 4,00 : Sangat baik

Untuk member indeks menggunakan rumus sebagai berikut :

$$I = \frac{1.F1+2.F2+3.F3+4.F4}{N}$$

Keterangan :

I : Indeks

F : Frekuensi sample/sub sample

N : Jumlah sample

F1 : Tidak baik

F2 : Kurang baik

F3 : Baik

F4 : Sangat baik

Teknik analisis data kuantitatif dalam penelitian ini digunakan untuk melihat sejauh mana kinerja implementasi penyelenggaraan izin pelayanan di Dinas Pajak Dan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota

## 5. Populasi dan Sampel

### a) Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu (Sugiyono, 2010:61). Dalam penelitian ini yang akan dijadikan populasi adalah masyarakat yang mengurus perizinan izin reklame di Dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan Kota Yogyakarta tahun 2013.

### b) Sampel

Berdasarkan data populasi dari volume pelayanan di Dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan Kota Yogyakarta, jumlah masyarakat yang melakukan perijinan dipandang cukup besar. Untuk itu perlu ditentukan ukuran sampel bagi populasi tersebut melalui suatu prosedur sampling yang akan dilakukan sebagai berikut:

Metode sampling: ukuran sampel ( $n$ ) yang diperlukan dalam penelitian ini ditetapkan berdasarkan metode *probability sampling* dengan *simple random sampling*, yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi sebab anggota populasi dianggap homogen (Sugiyono, 2010:64). Dengan metode di atas peneliti menentukan 120 masyarakat yang melakukan perijinan di Dinas PDPK Kota Yogyakarta sebagai

sampel yang membantu peneliti dalam mengisi kuisioner