

## SINOPSIS

Menyadari arti pentingnya pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan perijinan maka, diharapkan pelayanan tersebut tidak terjadi diskriminasi. Contohnya pada organisasi, baik organisasi besar maupun organisasi kecil bahkan perorangan yang tentunya menghendaki adanya kelancaran dan kemudahan serta membutuhkan kecepatan dan ketepatan waktu. Berbagai jenis pelayanan publik khususnya dalam proses ijin reklame di kota Yogyakarta sangat perlu ditingkatkan mengingat kota Yogyakarta sebagai daerah pendidikan dan wisata. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang implementasi kebijakan pelayanan publik di Dinas Pajak daerah dan pengelolaan keuangan Kota Yogyakarta, sesuai yang diamanatkan dalam Perda No. 8 Tahun 1998 tentang Pelayanan Publik dan mengetahui faktor pendorong dan penghambat dalam memberikan pelayanan publik yang memuaskan khususnya pelayanan ijin periklanan di Dinas Pajak daerah dan pengelolaan keuangan Kota Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini dengan observasi, wawancara dan kuesioner dengan 120 sampel yang ditentukan menggunakan *simple random sampling*. Teknik analisis data penelitian ini dengan model analisis kuantitatif dimana mode yang berpangkal pada peristiwa yang dapat diukur secara kuantitatif atau yang dinyatakan dengan angka (skala, indeks, rumus dan sebagainya).

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Dalam memberikan pelayanan di bidang perijinan, khususnya pada ijin reklame masih pelaksanaan pelayanan yang lebih efektif agar tercapai tujuan yang diharapkan yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun implementasi pelayanan perijinan di Dinas Pajak daerah dan pengelolaan keuangan Kota Yogyakarta ini dilihat dari prosedur perijinan yang meliputi persyaratan administrasi yang harus dipenuhi pemohon masih kurang, waktu perijinan yang masih kurang, masa berlakunya ijin reklame. Dalam implementasinya untuk melayani masyarakat dalam hal pelayanan perijinan ini Dinas Pajak harus ditunjang oleh berbagai faktor yang diantaranya adalah prosedur pelayanan yang baik dan mudah dimengerti oleh masyarakat dalam hal pelayanan pemberian ijin reklame. Selain itu untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat harus ditunjang pula oleh adanya pegawai atau karyawan yang berkemampuan baik serta sarana dan prasarana yang diharapkan juga turut menunjang pelaksanaan pelayanan.