

### **BAB III**

## **ANALISIS IMPLEMENTASI PERDA NO. 8 TAHUN 1998 TENTANG IZIN REKLAME DI DINAS PAJAK DAERAH DAN PENGELOLAAN KEUANGAN KOTA YOGYAKARTA 2012-2013**

### **A. Indikator Indikator Penyelenggaraan Perizinan Reklame**

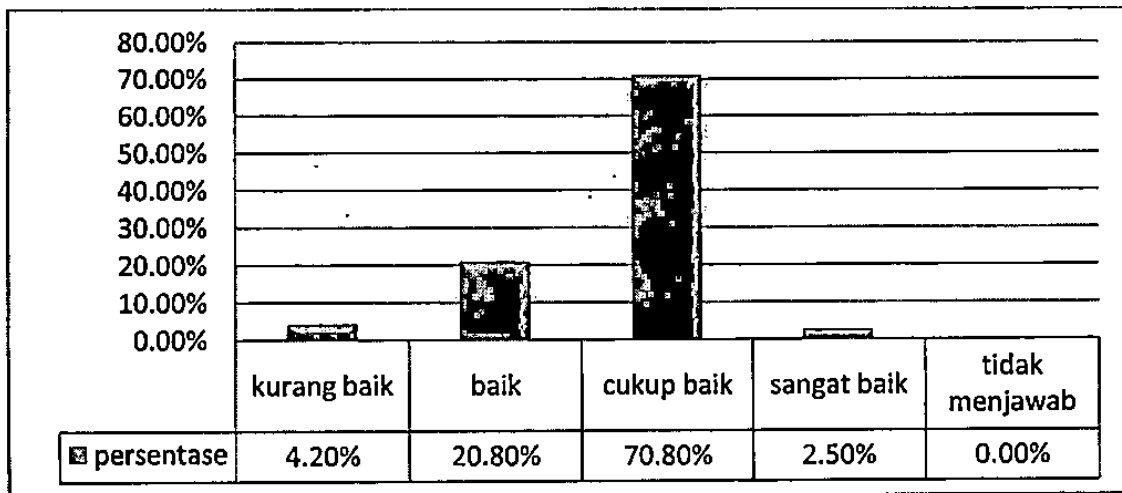
#### **1. Kepentingan Umum Pelayanan**

Pertanyaan pertama kali yang kami lontarkan kepada para responden dalam survey lapangan ini adalah tentang kemudahan prosedur dalam pelayanan di Dinas Pajak Dan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Yogyakarta. Yang di maksud sebagai prosedur pelayanan disini adalah kemudahan masyarakat dalam proses pelayanan administrative. Untuk mendapatkan pelayanan administrative harus datang langsung ke petugas kantor pajak. Berikut adalah table jawaban responden terhadap kemudahan

Table 1 Persepsi tentang kemudahan prosedur pelayanan izin reklame

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	kurang baik	5	4.2%
2	Baik	25	20.8%
3	Cukup baik	85	70.8%
4	Kurang baik	3	2.5%
5	Tidak menjawab	0	0.0%
	Jumlah	120	100%

\* Sumber : DataPrimer



Grafik 1 Persepsi masyarakat tentang kemudahan prosedur pelayanan izin reklame.

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa sebanyak 2,5 % dari total 120

responden yang menjawab pertanyaan ini memberikan penilaian bahwa prosedur

pelayanan di Dinas Pajak Dan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Yogyakarta sangat baik. Sedangkan 70,8% lainnya mengatakan bahwa prosedur pelayanan cukup baik. Sedangkan 20,8% mengatakan bahwa prosedur pelayanan kurang baik, 4,2% mengatakan bahwa prosedur pelayanannya tidak mudah dan yang tidak menjawab adalah 0%.

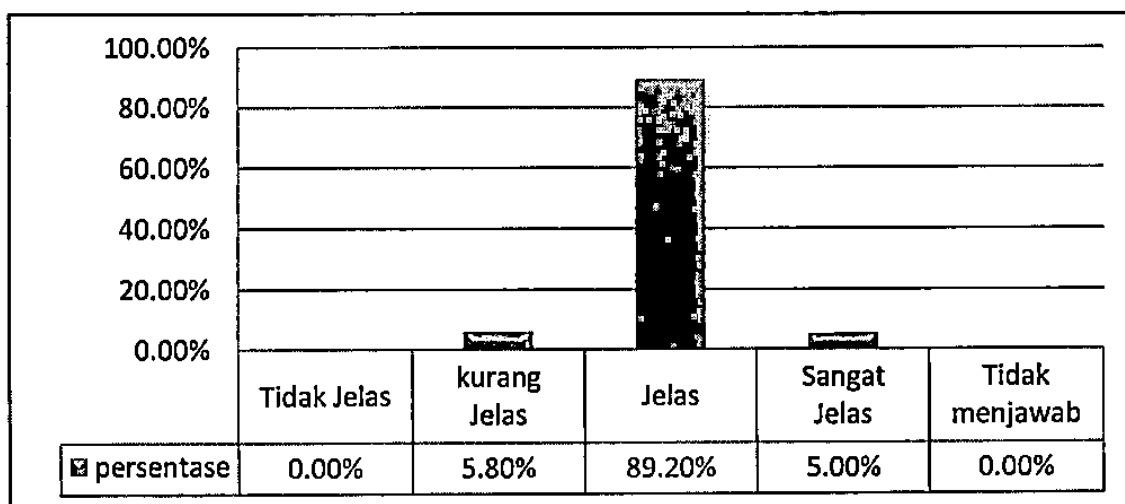
## **2. Kepastian Hukum Pelayanan**

Kejelasan petugas pelayanan yang dimaksud disini adalah mengenai kejelasan petugas di Dinas Pajak Dan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Yogyakarta dalam memberikan informasi umum. Informasi tersebut antara lain mengenai jadwal pelayanan, syarat pelayanan, dll. Dalam unsure kejelasan petugas pelayanan, responden memberikan jawaban sebagai berikut

Table 2 Persepsi masyarakat tentang kejelasan petugas dalam melayani masyarakat

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak jelas	0	0.0%
2	kurang jelas	7	5.8%
3	Jelas	107	89.2%
4	Sangat jelas	6	5.0%
5	Tidak menjawab	0	0.0%
	Jumlah	120	100%

\* Sumber : Data Primer



Grafik 2. Persepsi masyarakat tentang Kejelasan informasi yang diberikan

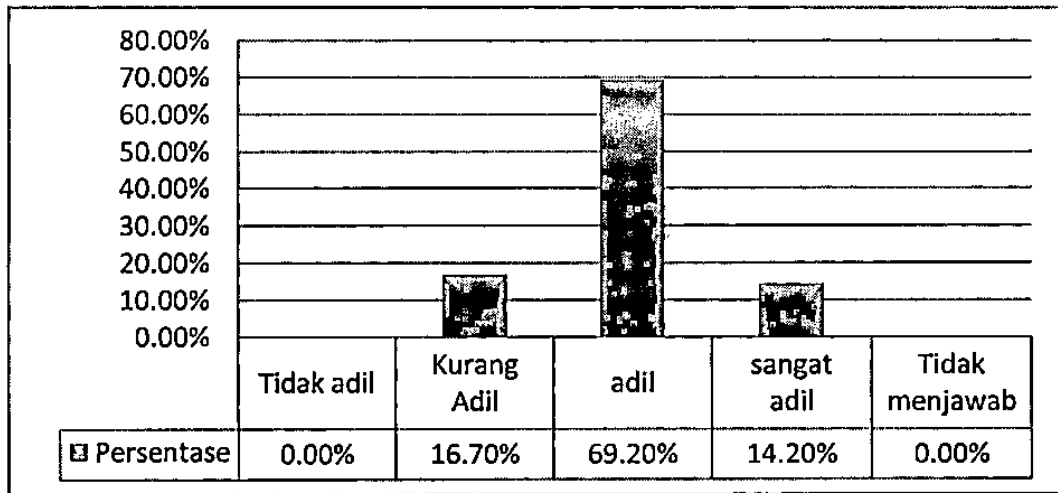
Dari data pada tabel tersebut, kita tahu bahwa 89,2% responden mengatakan bahwa petugas dalam melayani masyarakat itu dengan jelas. Untuk responden yang memberikan jawaban sangat jelas berjumlah 5,0% dan sisanya yaitu 5,8% responden mengatakan bahwa kurang jelas.

### 3. Kesamaan Hak Pelayanan

Yang dimaksud disini dalam unsure kesamaan hak adalah bagaimana masyarakat-masyarakat yang melakukan izin reklamasi mendapatkan pelayanan yang baik oleh petugas dan tidak membedakan dalam melayani masyarakat, meskipun masyarakat mempunyai hubungan yang dekat dengan petugas. Responden memberikan jawabannya dalam tabel sebagai berikut:

Table 3 Tabel Persepsi masyarakat tentang keadilan dalam memberikan pelayanan.

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak adil	0	0.0%
2	Kurang adil	20	16.7%
3	Adil	83	69.2%
4	Sangat adil	17	14.2%
5	Tidak menjawab	0	0.0%
	Jumlah	120	100%



Grafik 3 Persepsi masyarakat tentang keadilan dalam memberikan pelayanan.

Dari data yang kita peroleh mengenai keadilan petugas dalam memberikan pelayanan, 69,2% memberikan jawaban bahwa petugas adil dalam melayani masyarakat, 14,2% mengatakan petugas sangat adil dan 16,7% memberikan jawaban yaitu kurang adil.

#### 4. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Pelayanan

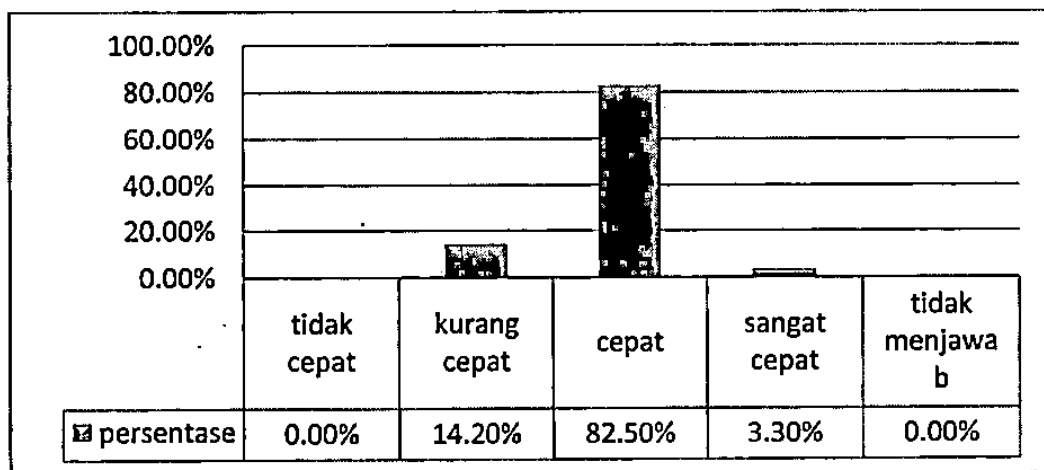
Dalam unsure ini petugas melayani dengan cepat, tidak mempersulit serta profesional dalam pelayanan dan tidak basa-basi dalam memberikan

1. Rekomendasi memberikan jawabannya dalam tabel berikut:

Table 4 Persepsi masyarakat tentang kecepatan pelayanan dari petugas

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak cepat	0	0.0%
2	Kurang cepat	17	14.2%
3	Cepat	99	82.5%
4	Sangat cepat	4	3.3%
5	Tidak menjawab	0	0.0%
	Jumlah	120	100%

\* Sumber : Data Primer



Grafik 4 Persepsi masyarakat tentang kecepatan pelayanan dari petugas.

Menurut data yang kita peroleh mengenai bagaimana kecepatan pelayanan dari petugas 3,33% responden mengatakan bahwa petugas cepat

petugas cepat dalam melayani dan 14,17% responden mengatakan bahwa petugas itu kurang cepat.

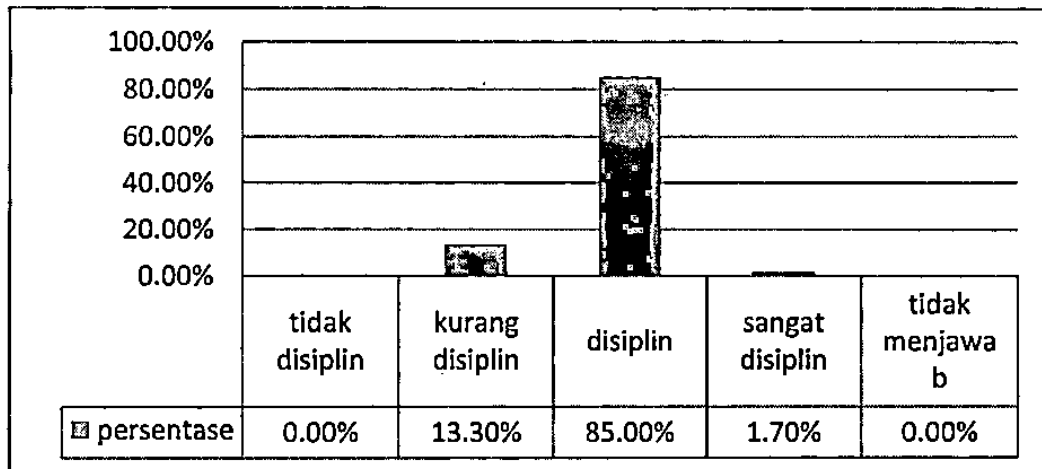
## 5. Keprofesionalan Petugas Pelayanan

Mengenai unsure kedisiplinan petugas disini adalah tertuju pada kedisiplinan petugas Pajak. Sebagai contoh kedisiplinan adalah tentang ketepatan waktu untuk melakukan pelayanan. Dalam unsure kedisiplinan petugas pelayanan, responden memberikan jawabannya dalam tabel sebagai berikut:

Table 5 Persepsi masyarakat terhadap kedisiplinan petugas pelanan

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak Disiplin	0	0.0%
2	Kurang disiplin	16	13.3%
3	Disiplin	102	85.0%
4	Sangat disiplin	2	1.7%
5	Tidak menjawab	0	0.0%
	Jumlah	120	100%





Grafik 5 Persepsi masyarakat terhadap kedisiplinan petugas pelayan

Dengan melihat tabel dan grafik tersebut, tentang kedisiplinan petugas pelayanan, 1,7% mengatakan bahwa petugas di kantor Dinas sangat disiplin. Kemudian 85,0% responden mengatakan bahwa petugas disiplin dalam melayani masyarakat dan 13,3% mengatakan kurang disiplin.

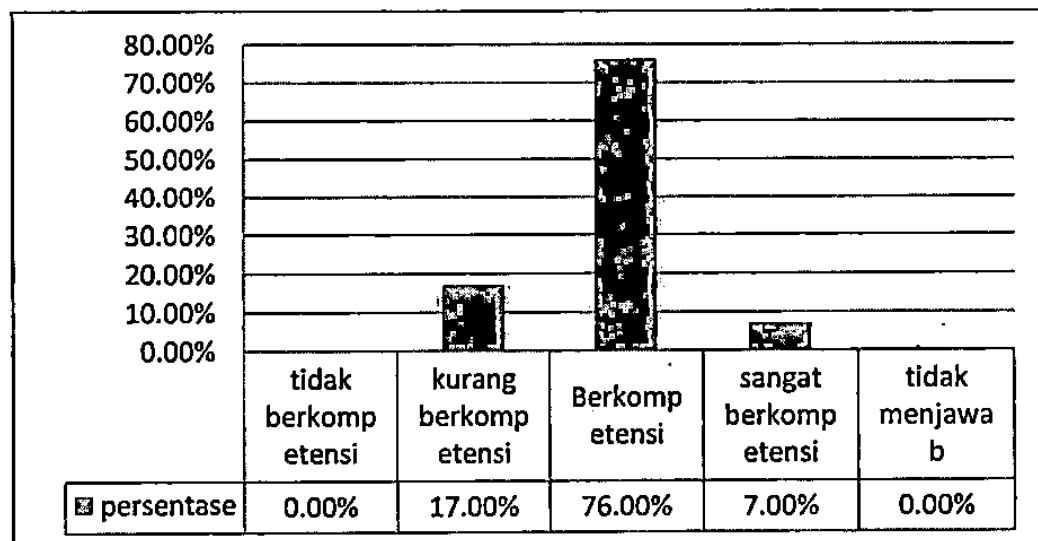
## 6. Partisipatif Petugas Pelayanan

Dalam unsure ke enam ini, petugas dalam melayani masyarakat sesuai dengan bidangnya masing-masing, sehingga pelayanan yang diberikan bisa terorganisir. Dalam unsure kemampuan petugas pelayanan, responden memberikan jawabannya dalam tabel sebagai berikut:

Table 6 Persepsi masyarakat tentang kompetensi petugas

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak berkompetensi	0	0%
2	Kurang Berkompetensi	20	17%
3	Berkompetensi	91	76%
4	Sangat berkompetensi	8	7%
5	Tidak menjawab	0	0%
	Jumlah	119	100%

\* Sumber : Data Primer



Grafik 6 Persepsi masyarakat tentang kompetensi petugas.

Dari data tersebut, kita tahu bahwa 75,8% responden memberikan jawaban bahwa petugas di kantor dinas Pajak tersebut berkompetensi dalam

...bahwa 70% responden mengatakan bahwa petugas

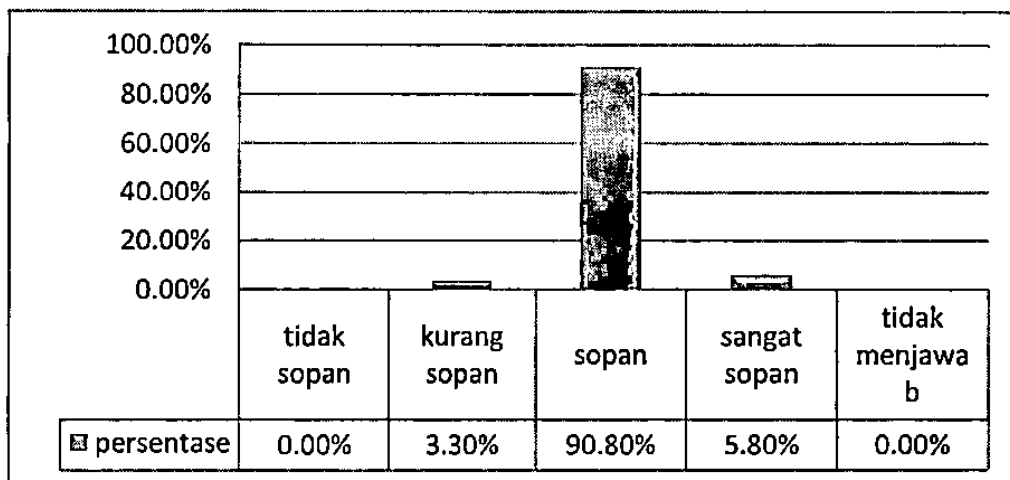
itu sangat berkompetensi dan sisanya yaitu 16,7% menjawab tidak berkompetensi.

#### **7. Persamaan Perlakuan /Tidak Diskriminatif Oleh Petugas Pelayanan**

Dalam unsur ini, poin dari persamaan perlakuan yang diberikan adalah bagaimana Sikap kesopanan dan keramahan petugas, responden memberikan jawabannya dalam tabel sebagai berikut:

Table 7 Persepsi masyarakat tentang kompetensi petugas.

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak sopan	0	0.0%
2	Kurang sopan	4	3.3%
3	Sopan	109	90.8%
4	Sangat sopan	7	5.8%
5	Tidak menjawab	0	0.0%
	Jumlah	120	100%



Grafik 7 Persepsi masyarakat tentang kompetensi petugas.

Dari data yang kita peroleh, membahas mengenai kesopanan dan keramahan petugas, 90,8% responden mengatakan bahwa petugas sopan dan ramah dalam melayani masyarakat. Sedangkan 5,8% responden mengatakan bahwa petugas sangat sopan dan 3,3% responden mengatakan bahwa petugas kurang sopan.

## 8. Keterbukaan Pelayanan

Dalam unsure keterbukaan yang dimaksud adalah bagaimana Petugas Pelayanan memberikan informasi tentang kepastian biaya pelayanan dan jangka waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian izin reklame, Responden memberikan jawabannya dalam tabel sebagai berikut:

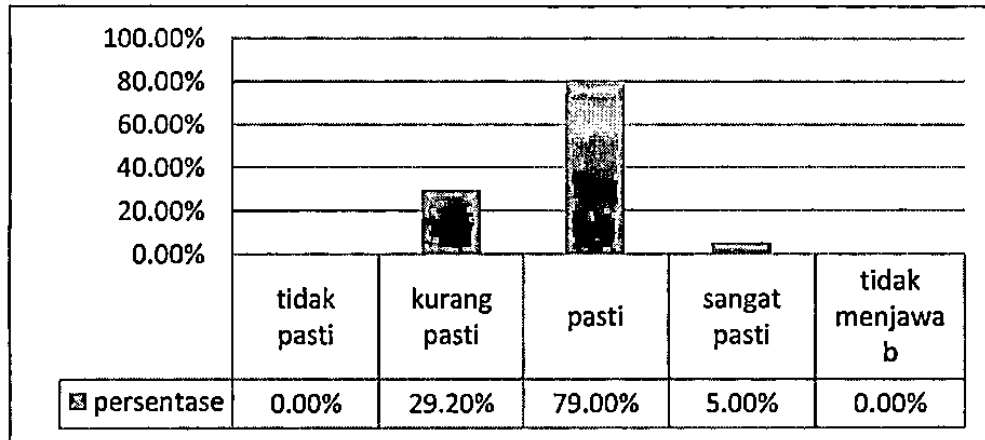
Table 8 Persepsi masyarakat terhadap kepastian biaya pelayanan

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak pasti	0	0.0%
2	Kurang pasti	35	29.2%
3	Pasti	79	65.8%
4	Sangat pasti	6	5.0%
5	Tidak menjawab	0	0.0%
	Jumlah	120	100%

\* Sumber : Data Primer

Dari tabel di atas, dapat kita lihat mengenai presentase Persepsi masyarakat tentang kepastian biaya pelayanan di Dinas Pajak Dan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Yogyakarta. Dari 120 responden, sebanyak 0,0% atau 0 orang yang menjawab tidak pasti; 29,2% atau 35 orang menjawab kurang pasti; 65,8 % atau 79 orang menjawab pasti, 5% atau 6 orang menjawab sangat pasti ,dan sebanyak 0,0 % atau 0 orang yang tidak menjawab. Artinya dari ke-120 responden tersebut rata-rata menjawab kurang pasti, pasti, dan sangat pasti. Dari jawaban yang diberikan, presentase paling tinggi yaitu pasti sebanyak 65,8 % atau sebanyak 79 orang. Dan

0,0 % atau 0 orang yang menjawab tidak pasti, sebanyak 0



Grafik 8 Persepsi masyarakat terhadap kepastian biaya pelayanan.

Dari grafik di atas, dapat kita lihat bahwa dari paling kiri adalah jawaban tidak pasti, dengan 0,0 %, kemudian grafik yang menunjukkan jawaban kurang pasti dengan presentase 29,2 %, grafik dengan yang menunjukkan jawaban pasti dengan presentase 65,8%, grafik selanjutnya dengan yang menunjukkan jawaban sangat pasti dengan presentase 5 %, dan sebanyak 0,0 % yang tidak menjawab. Dari grafik tersebut, dapat kita lihat bahwa jawaban yang paling banyak dipilih adalah jawaban pasti dengan presentase 65,8 %.

Dari hasil penelitian antara lain didapatkan temuan bahwa pelayanan perijinan untuk masyarakat dalam hal ini Ijin reklame di Kota Yogyakarta telah diatur dengan adanya Peraturan Daerah Kota Yogyakarta No 10 Tahun 2008 maka salah satu tugas dari Dinas PDPKK adalah mengatur jalannya implementasi tersebut yang dimana telah ditentukan persyaratan-persyaratan

dalam Ijin Mendirikan Rekalame sesuai dengan Perda No. 8 Tahun 1998 tentang Perijinan reklame.

Mengenai jangka waktu penyelesaian perijinan reklame jangka waktu yang ditetapkan antara 4 sampai 7 hari, hal ini menunjukkan masih belum optimalnya pelayanan yang diberikan pada Dinas perijinan, karena jangka waktu tersebut terkesan lama bagi sebagian besar pemohon, jika lamanya permohonan ini dapat lebih dipercepat dan dioptimalkan bukan tidak mungkin akan menambah jumlah retribusi yang masuk dari Ijin Mendirikan Rekalame ini.

Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh salah satu pemohon ijin mendirikan bangunan reklamenya yaitu Bapak Hadi.

“Dalam proses pengurusan ijin mendirikan bangunan kita harus benar-benar mempersiapkan persyaratan yang diperlukan, karena jika salah satu persyaratan saja kurang maka dokumen pengurusan ijin akan dikembalikan kepada kita untuk dilengkapi lagi, sehingga terkesan proses pengurusan ijin mendirikan bangunan ini terlalu berbelit-belit sebenarnya jika sudah lengkap maka akan dapat segera diproses”. “Sedangkan mengenai lamanya proses pelayanan saya masih menganggap terlalu lama atau rata-rata lebih dari 4 hari,”. (*Wawancara tanggal 17 bulan 07 Tahun 20013*).

Berlainan dengan apa yang dikatakan dari pihak dinas yaitu oleh bapak kisbiyantoro.SH Staf Dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan Kota.

“Yang menyatakan bahwa prosedur dalam perijinan reklame ini telah sesuai dengan ketentuan dari peraturan pemerintah daerah No. 8 Tahun 1998 tentang Peraturan Pemerintah Daerah Kabupaten Yogyakarta tentang pajak dan reklame

beliau mengatakan: "kalau semua persyaratan administrasi terpenuhi maka pihak Dinas pajak akan segera memproses tersebut, namun kebanyakan masyarakat kurang menepi persyaratan administrasi yang harus dipenuhinya dalam isi persyaratan administrasi yang biasa ditemukan masalah adalah pemasangan reklame permanen, dimana pihak pengusaha lebih menekankan biaya pemasangan sehingga perhitungan pajak berulang kali dilakukan" (*Wawancara tanggal 15 bulan 07 20013*).

Dalam hal pelayanan pemberian Izin Mendirikan Reklame dan Perijinan Kota Yogyakarta terlihat adanya jumlah Ijin Mendirikan Bangunan yang mengalami naik turun pada 6 tahun terakhir, hal ini ada kecenderungan banyaknya bangunan-bangunan bertingkat atau bangunan industri dibangun di kawasan kota Yogyakarta. Hal ini juga dirasakan semakin diperhatikannya pentingnya ijin mendirikan bangunan khususnya masyarakat bawah dikarenakan mereka menganggap hal itu tidak yang diakibatkan tidak dilakukannya penertiban terhadap pembangunan secara liar di kawasan kota Yogyakarta ini.

Banyaknya masyarakat yang kurang paham maupun enggan mengurus ijin mendirikan Reklame selama ini dapat di minimalisir dengan mensosialisasikan prosedur pengurusan Ijin Mendirikan Reklame dengan jalan meningkatkan pelayanan publik di Dinas Pajak dan Pengelolaan Kota Yogyakarta, sehingga anggapan bahwa pengurusan ijin mendirikan bangunan adalah berbelit-belit



pemungutan retribusi ini nantinya juga digunakan untuk kepentingan masyarakat dalam mengembangkan kotanya.

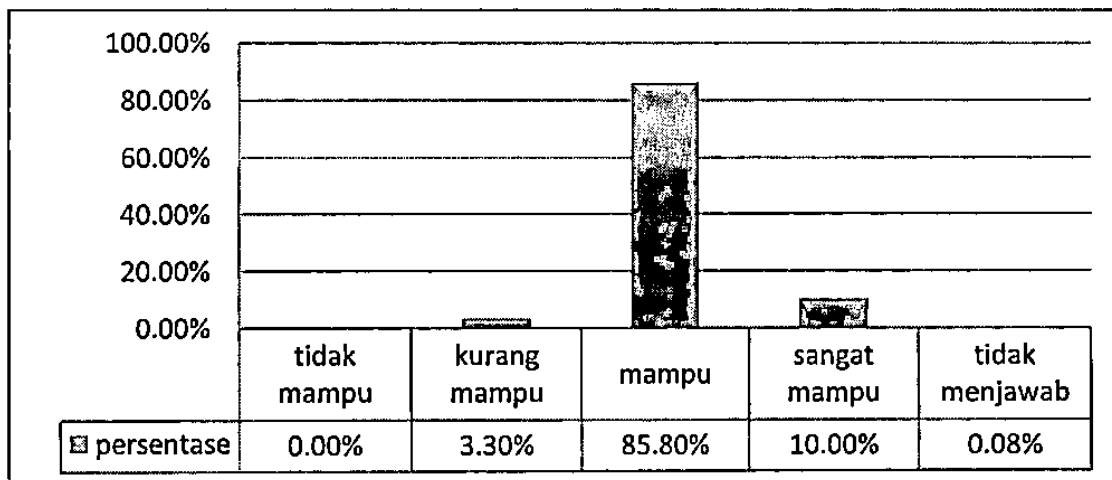
#### 9. Akuntabilitas Petugas Pelayanan

Dalam unsure ini yang maksud dari akuntabilitas adalah dari segi kemampuan petugas yang dinilai dari bagaimana kemampuan petugas dalam melayani Pelanggan dan bertanggung jawab kepada masyarakat sebagai informan. dan Responden memberikan jawabannya dalam tabel sebagai berikut:

Table 9 Persepsi masyarakat tentang kemampuan petugas

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak mampu	0	0.0%
2	Kurang mampu	4	3.3%
3	Mampu	103	85.8%
4	Sangat mampu	12	10.0%
5	Tidak menjawab	1	0.8%
	Jumlah	120	100.0%

\* Sumber : Data Primer



Grafik 9 Persepsi masyarakat tentang kemampuan petugas

Dari data yang kita peroleh, 85,8% responden memberikan jawaban bahwa peyugas mampu melayani masyarakat dengan baik. Kemudian 10,0% responden mengatakan bahwa petugas itu sangat mampu melayani masyarakat dan 3,3% responden meberikan jawaban bahwa petugas kurang mampu dalam melayani masyarakat.

## 10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan Pelayanan

Yang diambil dari indikator tersebut kepada masyarakat adalah mengenai kenyamanan lingkungan Kantor Pajak, mulai dari kenyamanan

... .. 11. Responden memberikan jawabannya dalam

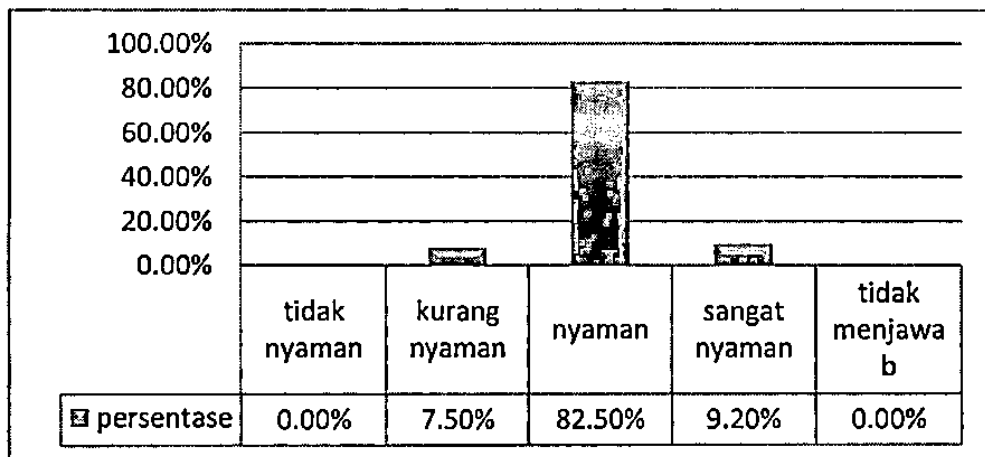
Table 10 Persepsi masyarakat tentang kondisi kenyamanan lingkungan

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak nyaman	0	0.0%
2	Kurang nyaman	9	7.5%
3	Nyaman	99	82.5%
4	Sangat nyaman	11	9.2%
5	Tidak menjawab	0	0.0%
	Jumlah	119	100%

\* Sumber : Data Primer

Dari tabel di atas, dapat kita lihat mengenai presentase Persepsi masyarakat tentang kondisi kenyamanan lingkungan di Dinas Pajak Daerah dan pengelolaan keuangan Kota Yogyakarta. Dari 120 responden, sebanyak 0,0% atau 0 orang yang menjawab tidak nyaman; 7,5% atau 9 orang menjawab kurang nyaman; 82,5 % atau 99 orang menjawab nyaman, 9,2 % atau 11 orang menjawab sangat aman,dan sebanyak 0,0 % atau 0 orang yang tidak menjawab. Artinya dari ke-120 responden tersebut rata-rata menjawab kurang nyaman, nyaman, dan sangat nyaman. Dari jawaban yang diberikan, presentase paling tinggi yaitu aman, sebanyak 82,5 % atau sebanyak 99 orang.

Dari jawaban yang diberikan, presentase paling tinggi yaitu aman, sebanyak 82,5 % atau sebanyak 99 orang.



Grafik 10 Persepsi masyarakat tentang kondisi kenyamanan lingkungan

Dari grafik di atas, dapat kita lihat bahwa dari paling kiri adalah jawaban tidak nyaman, dengan 0,0 %, kemudian grafik warna ungu menunjukkan jawaban kurang nyaman dengan presentase 7,5 %, grafik dengan warna merah menunjukkan jawaban nyaman dengan presentase 82,5 %, grafik selanjutnya dengan warna kuning menunjukkan jawaban sangat nyaman dengan presentase 9,2 %, dan sebanyak 0,0 % yang tidak menjawab. Dari grafik tersebut, dapat kita lihat bahwa jawaban yang paling banyak dipilih adalah jawaban nyaman dengan presentase 82,5 %.

### 11. Ketepatan Waktu Pelayanan

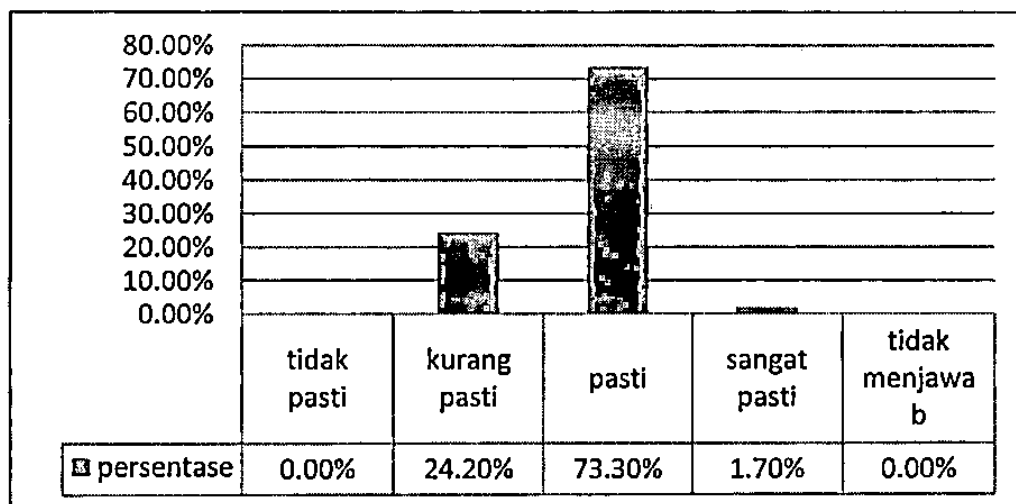
Dalam indicator waktu ketepatan jadwal pelayanan, dalam hal ini adalah mencakup tentang waktu buka kantor Pajak untuk memulai pelayanan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan dengan pasti. Responden

Table 11 Persepsi masyarakat tentang kepastian jadwal pelayanan

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak pasti	0	0.0%
2	Kurang pasti	29	24.2%
3	Pasti	88	73.3%
4	Sangat pasti	2	1.7%
5	Tidak menjawab	0	0.0%
	Jumlah	119	100%

\* Sumber : Data Primer

Dari tabel di atas, dapat kita lihat mengenai presentase Persepsi masyarakat tentang kepastian jadwal pelayanan di Dinas Pajak Daerah dan pengelolaan keuangan Kota Yogyakarta. Dari 120 responden, sebanyak 0,0% atau 0 orang yang menjawab tidak pasti; 24,2% atau 29 orang menjawab kurang pasti; 73,3 % atau 88 orang menjawab pasti, 1,7% atau 2 orang menjawab sangat pasti ,dan sebanyak 0,0 % atau 0 orang yang tidak menjawab. Artinya dari ke-120 responden tersebut rata-rata menjawab kurang pasti, pasti, dan sangat pasti. Dari jawaban yang diberikan, presentase paling tinggi yaitu pasti sebanyak 73,3 % atau sebanyak 88 orang.



Grafik 11 Persepsi masyarakat tentang kepastian jadwal pelayanan

Dari grafik di atas, dapat kita lihat bahwa dari paling kiri adalah jawaban tidak pasti, dengan 0,0 %, kemudian grafik yang menunjukkan jawaban kurang pasti dengan presentase 24,2 %, grafik dengan yang menunjukkan jawaban pasti dengan presentase 73,3 %, grafik selanjutnya dengan yang menunjukkan jawaban sangat pasti dengan presentase 1,7 %, dan sebanyak 0,0 % yang tidak menjawab. Dari grafik tersebut, dapat kita lihat bahwa jawaban yang paling banyak dipilih adalah jawaban pasti dengan presentase 73,3 %.

## 12. Kecepatan, Kemudahan Dan Keterjangkauan Pelayanan

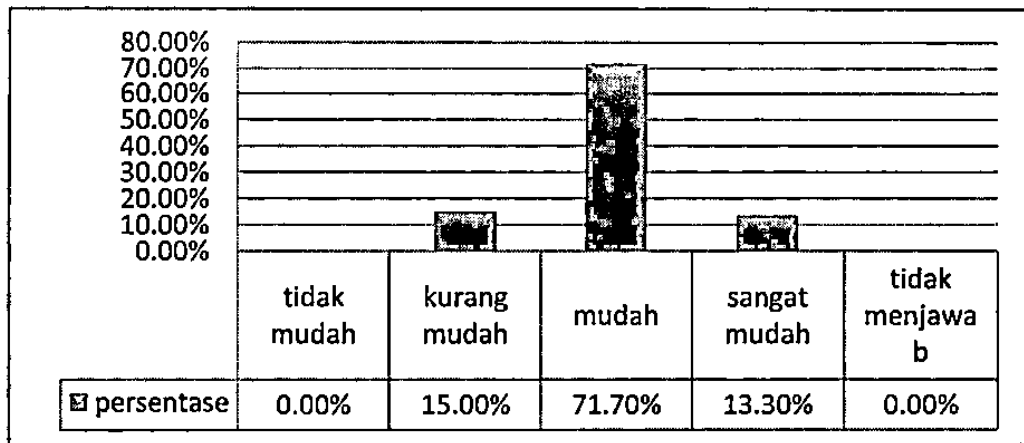
Dalam indikator Standar operating Procedur, yang termasuk di sini adalah terkait dengan keterjangkauan dalam memberikan kemudahan, kecepatan bagi masyarakat yang melakukan izin reklame yang diberikan

Table 12 Persepsi masyarakat tentang kecepatan, kemudahan kantor DPDPK

No.	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak mudah	0	0.0%
2	Kurang Mudah	18	15.0%
3	Mudah	86	71.7%
4	Sangat Mudah	16	13.3%
5	Tidak menjawab	0	0.0%
	Jumlah	120	100%

\* Sumber : Data Primer

Dari tabel di atas, dapat kita lihat mengenai presentase Persepsi masyarakat tentang standar operational yang berlaku di Dinas Pajak Dan Pengelolaan Keuangan Kota Yogyakarta. Dari 120 responden, sebanyak 0,0% atau 0 orang yang menjawab tidak mudah; 15% atau 18 orang menjawab kurang mudah; 71,7 atau 86 orang menjawab mudah, 13,3 % atau 16 orang menjawab sangat mudah, dan sebanyak 0,0 % atau 0 orang yang tidak menjawab. Artinya dari ke-120 responden tersebut rata-rata menjawab kurang aman, aman, dan sangat aman. Dari jawaban yang diberikan, presentase paling tinggi yaitu aman, sebanyak 71,7% atau sebanyak 86 orang. Dan presentase terendah adalah 0,0 % dengan jawaban tidak aman sebanyak 0



Grafik 12 Persepsi masyarakat tentang keamanan pelayanan Di Dinas Pajak Dan Pengelolaan Keuangan.

Dari grafik di atas, dapat kita lihat bahwa dari paling kiri adalah jawaban tidak mudah, dengan 0,0 %, kemudian grafik kedua menunjukkan jawaban kurang mudah dengan presentase 15 %, grafik dengan warna merah menunjukkan jawaban mudah dengan presentase 71,7 %, grafik selanjutnya grafik ketiga menunjukkan jawaban sangat mudah dengan presentase 13,3 %, dan sebanyak 0,0 % yang tidak menjawab. Dari grafik tersebut, dapat kita lihat bahwa jawaban yang paling banyak dipilih adalah jawaban mudah



## **B. Perhitungan Data Unsur Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat**

### **1. Skala Indeks**

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh kelurahan Bumijo maka akan dianalisis dengan skala indeks. Oleh karena itu terlebih dahulu masing-masing jawaban dalam angket penelitian akan diberikan skor sesuai dengan bobot dan kualitasnya masing-masing jawaban sebagai berikut :

#### **a. analisis data melalui indeks**

Pada bagian ini penulis akan menyajikan kesimpulan tentang respon responden terhadap kinerja Dinas Pajak Dan pengelolaan Keuangan Daerah Kota Yogyakarta yaitu melalui kuisisioner atau data-data hasil yang diberikan dari jawaban responden pada penelitian dari masing-masing label kuisisioner yang telah disajikan didepan secara keseluruhan, kemudian keseluruhan indeks tersebut akan disajikan dalam bentuk table agar lebih mudah untuk dipahami.

Untuk memperoleh indeks, penulis menggunakan skala indeks dimana dalam skala indeks ini telah dikategorikan nilai masing masing dari pilihan jawaban untuk setiap kuisisioner yang diajukan pada para responden seperti yang tertera langsung pada kuisisionernya. Indeks

tersebut untuk lebih jelasnya adalah sebagai berikut



Keterangan :

- a) jawaban sangat baik, diberi bobot 4
- b) jawaban baik, diberi bobot 3
- c) jawaban kurang, diberi bobot 2
- d) jawaban tidak baik, diberikan bobot 1

Sedangkan perhitungan interval dari nilai-nilai indeks adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Interval} &: \frac{\text{Nilai tertinggi}-\text{nilai terendah}}{\text{Banyaknya kriteria}} \\ &: \frac{4-1}{4} \\ &: 0,75 \end{aligned}$$

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 indek 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

Table Indeks responden terhadap Implementasi

penyusunan ini adalah di Dinas Pajak Dan Bea Cukai Dan

No	Data	Indeks Total	Kriteria
1.	Kuisisioner 1	2,69	Baik
2.	Kuisisioner 2	2,99	Baik
3.	Kuisisioner 3	3,03	Baik
4.	Kuisisioner 4	2,90	Baik
5.	Kuisisioner 5	2,88	Baik
6.	Kuisisioner 6	2,96	Baik
7.	Kuisisioner 7	2,98	Baik
8.	Kuisisioner 8	2,98	Baik
9.	Kuisisioner 9	2,96	Baik
10.	Kuisisioner 10	2,89	Baik
11.	Kuisisioner 11	2,89	Baik
12.	Kuisisioner 12	2,99	Baik
Jumlah total indeks		35,14	Baik
Rata-rata indeks		2,92	

Dengan menggunakan metode skala indeks tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam penelitian ini penilaian responden terhadap kinerja implementasi penyelenggaraan izin rekalmu di Dinas pajak Dan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2013 adalah : "baik" yang ditunjukkan dengan rata

## **C. Indikator Keberhasilan Pada Faktor Komunikasi**

### **1. Sinergi antar aktor yang berhubungan dengan implementasi kebijakan pelayanan perijinan reklame**

#### **1.1 Melakukan survey terhadap keluhan masyarakat**

Survei dilakukan dengan melihat dan menanggapi keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dari kotak saran dan kritik yang tersedia dan keluhan yang disampaikan secara langsung dengan petugas pelayanan. Serta dengan media lain yaitu e-mail atau lampiran keluhan yang ditujukan kepada website walikota dinas. Survey tersebut dilakukan untuk mengetahui berbagai macam keluhan pelanggan yang menginginkan perbaikan dalam setiap penyelenggara pelayanan. Saran dan kritik atau keluhan masyarakat segera ditanggapi dan dicari jalan keluarnya dengan diskusi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik bagi terciptanya layanan prima, sehingga masyarakat merasa diperhatikan kebutuhannya dengan memberikan peningkatan pelayanan dari hasil survey.

Dan dari temuan di lapangan mengenai banyaknya masyarakat yang kurang paham maupun enggan untuk mengurus ijin mendirikan bangunan reklame selama ini adalah karna banyaknya anggapan belum efisien nya kinerja petugas di kantor dinas pajak tersebut hal

ini tentunya dapat di minimalisir dengan mensosialisasikan prosedur pengurusan Ijin Mendirikan Rekalme, maupun dengan jalan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan di Dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan Kota Yogyakarta, sehingga anggapan bahwa prosedur pengurusan ijin mendirikan Rekalme adalah berbelit-belit dapat di minimalisir atau di hilangkan dengan adanya hal tersebut. Karena hasil pemungutan retribusi ini nantinya juga digunakan untuk kepentingan masyarakat dalam mengembangkan kotanya.

**2. Isi/pesan yang disampaikan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan pelanan perijinan reklame.**

Pembentukan pesan yang disampaikan dengan sedemikian rupa sehingga menjadi perhatian masyarakat juga menjadi salah satu strategi efektif dalam pelaksanaan implementasi kebijakan pelayanan perijinan rekalme. Dan hal ini cukup untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Pesan yang diberikan dengan program pelaksanaan implementasi kebijakan pelayan izin reklame di dinas pajak daerah dan pengelolaan keuangan kota Yogyakarta sebaiknya

... dan untuk keberasi kelangan

## 2.1 Dasar pengenaan tarif dan Pengenaan retribusi Ijin Mendirikan Rekalme

Dalam pelaksanaanya dasar pengenaan tarif retribusi Ijin Mendirikan Reklame disesuaikan dengan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta No. 8 Tahun 1998 tentang Retribusi Perijinan Bangunan reklame. Namun dasar pengenaan tarif ini menurut hemat penulis untuk fungsi bangunan lain sebaiknya ditiadakan karena fungsi bangunan lain ini merupakan fungsi kelengkapan dari fungsi bangunan reklame, karena terkadang orang dalam membangun rumah ataupun gedung akan meminimalisir biaya dengan tidak mencantumkan bahan reklamennya.

Adanya pesan atau informasi yang disampaikan oleh komunikator masih tidak sesuai atau tidak konsisten. Seperti yang telah ditemukan dilapangan bahwa tarif pelaksanaan penyelenggaraan izin reklame bisa berubah-ubah sewaktu-waktu. dalam pengenaan tarif izin penyelenggaraan perizinan reklame ini salah satu masyarakat yang ingin mendirikan bangunan reklame Bapak Heri mengatakan:

“Pengenaan tarif yang dikenakan sudah tercantum sekaligus pada lampiran formulir permohonan sehingga pemohon bisa memperkirakan besarnya pengenaan tarif ijin mendirikan bangunan ini, namun biasanya masih ada saja pengenaan tarif diluar yang telah ditetapkan tersebut, tapi hal tersebut

### 3. Media yang digunakan dalam penyampain informasi tentang implementasi kebijakan pelayanan perijinan reklame.

Media merupakan alat yang penting dalam menyampaikan informasi maupun menampung saran atau kritik. Memberikan tempat dalam menyampaikan harapan maupun keluhan dengan menggunakan media merupakan cara efektif untuk mengetahui keinginan pelanggan. Adapun media yang digunakan oleh dinas Pajak Daerah Dan Pengelolaan keuangan kota Yogyakarta dalam memberikan ruang kepada msyarakat untuk menyampaikan keluhan atau informasi , diantaranya adalah sebagai berikut :

#### 3.1 Kotak saran

Salah satu sarana yang disediakan oleh dinas DPDPK kota Yogyakarta adalah Kotak saran. Kotak saran tersebut ditempatkan di sebelah kanan berdekatan dengan ruang tunggu ketika memasuki bagian kantor secretariat lengkap dengan kertas dan pena. Berfungsi untuk memberikan ruang bagi peserta yang ingin menyampaikan keluhan atau harapan nya dengan menuliskan keinginan masyarakat. Kotak saran yang disediakan berisikan kritikan dan masukan yang ditulis langsung oleh pelanggan secara jujur. Rata –rata keluhan yang



Isi dari keluhan dalam kotak saran adalah keluhan mengenai prosedur pelayanan yang dianggap panjang, ketidaktahuan masyarakat tentang prosedur yang harus dilengkapi untuk membayar pajak pada umumnya. hingga keluhan mengenai petugas akses yang dianggap masih kurang ramah, kurang cepat dan kurang tanggap. Sehingga dengan adanya kotak saran tersebut diharapkan dapat mengevaluasi kinerja petugas untuk ditingkatkan kembali system pelayanannya agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat ramai. Dengan berkurangnya jumlah keluhan pada kotak saran, maka peningkatan pelayanan berhasil diberikan. Namun jika dalam kotak saran pada setiap bulannya masih meningkat, maka evaluasi dan monitoring harus selalu digalakkan demi pencapaian pelayanan prima untuk merangkai harapan pelanggan.

### 3.2 Internet

E-mail merupakan media elektronik yang dapat dijadikan tempat dalam menyampaikan keluhan melalui jaringan internet, adapun alamat E-mail yang disediakan oleh dinas pajak daerah dan pengelolaan keuangan kota Yogyakarta adalah [dpdpk@jogjakota.go.id](mailto:dpdpk@jogjakota.go.id). Keluhan yang disampaikan melalui e-mail akan dibaca langsung oleh bagian penanganan keluhan di Humas dinas pajak. Keluhan yang telah dibaca tersebut kemudian diteruskan kepada

di bagian lain sesuai dengan jenis keluhan untuk segera dilakukan

tindak lanjut. Jumlah keluhan yang masuk ke e-mail pada setiap bulannya kurang lebih hanya berjumlah 3 keluhan.( Wawancara dengan Sumarsih Staff sekretariat Dinas DPDPK, 15 Juli 2013)

**4. Dampak yang dirasakan dari adanya penyampaian informasi tentang implementasi kebijakan pelanan perizinan reklame.**

Berbagai reformasi pelayanan perizinan yang dilakukan oleh dinas Pajak Daerah Dan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Yogyakarta tentu saja memiliki berbagai dampak, baik dampak jangka pendek maupun jangka panjang, atau dampak langsung maupun tidak langsung. Untuk dampak paling jelas dan diharapkan adalah terciptanya sistem pelayanan perizinan yang transparan, sederhana,cepat dan murah. Hal ini dapat dilihat dari lama waktu pembuatan izin rata-rata 4-7 hari, biaya yang dikeluarkan untuk satu izin usaha berkisar puluhan ribu saja, kemudian alur untuk mengajukan perizinan juga tidak telalu rumit, hanya melalui satu loket dan satu bagian kasir dengan tersusun rapi, serta apabila pemohon izin tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sudah tersedia media pengaduan. Selain itu ada dampak yang nyata dari adanya reformasi perizinan seperti meningkatnya jumlah perizinan dan perolehan retribusi di dinas Pajak Daerah dan pengelolaan Keuangan kota Yogyakarta. Tentunya dengan adanya peningkatan jumlah perizinan di DPDPK akan berdampak pada meningkatnya jumlah usaha dari berbagai sektor, baik usaha kecil, menengah dan besar.

izin bangunan khususnya reklame, selain itu, meningkatnya jumlah perusahaan, baik skala, kecil, menengah atau perusahaan besar dapat dikatakan merupakan dampak dari kebijakan reformasi perizinan. Karena dengan adanya reformasi perizinan mampu menciptakan proses perizinan yang cepat, responsif dan tidak berbelit.

#### **D. Indikator Keberhasilan Pada Faktor Sumber Daya**

##### **1. Jumlah staf yang memadai yang mempunyai keahlian dan keterampilan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan pelayanan perijinan reklame.**

###### **1.1 Tingkat pendidikan**

Tingkat Pendidikan Dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan yang dimiliki oleh Dinas DPDPKK adalah cukup memadai, karena mayoritas para pegawai telah mencapai tingkat pendidikan formal Sarjana baik S1 maupun S2.

Dan hal ini juga ditunjang dengan bagaimana pengalaman kerja pegawai pada Dinas Perijinan juga dirasa telah cukup memadai karena mayoritas pegawai telah mempunyai pengalaman kerja yang cukup lama sehingga pegawai tersebut nantinya akan lebih matang dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, jadi

Table 13 Tingkat Pendidikan Pegawai

No	Jenis Pendidikan	Jumlah pegawai (Orang)	Prosentase
1.	S2	9	18.75
2.	S1	20	41.66
3.	Diploma	4	8.33
4.	SLTA	12	25
5.	SLTP	2	4.16
JUMLAH		48	100

*Sumber Data : Dinas DPDPK tahun 2012*

### 1.2 Masa kerja pegawai

Sedangkan mengenai pengalaman kerja pegawai pada Dinas Perijinan juga dirasa telah cukup memadai karena mayoritas pegawai telah mempunyai pengalaman kerja yang cukup lama sehingga pegawai tersebut nantinya akan lebih matang dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Table 14 Masa Kerja Pegawai

No	Masa Kerja	Jumlah pegawai (Orang)	Prosentase
1.	> 10 tahun	30	62.5
2.	> 5-10 tahun	12	25.0
3.	< 5 tahun	6	12.5
		48	100%

### 1.3 Tugas –tugas pegawai

Dalam melaksanakan tugas, masing-masing pihak menerapkan sistem koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplifikasi secara vertikal dan horizontal baik dalam lingkungan masing-masing maupun antar satuan organisasi sesuai dengan tugas masing-masing. Adapun fungsi dan tugas masing-masing bidang yaitu :

#### 1) Bagian Sekretariat mempunyai tugas:

- a. Menyelenggarakan pengumpulan data, informasi, permasalahan, peraturan perundang-undangan dan kebijaksanaan teknis yang berkaitan dengan urusan umum, kepegawaian, keuangan, administrasi data dan pelaporan;
- b. Menyelenggarakan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan;
- c. Menyelenggarakan upaya pemecahan masalah urusan umum, kepegawaian, keuangan, administrasi data dan pelaporan;
- d. Menyelenggarakan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis yang berkaitan dengan urusan umum, kepegawaian, keuangan, administrasi data dan pelaporan;
- e. Mengkoordinasikan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan Dinas;
- f. Menyelenggarakan analisis dan pengembangan kinerja Dinas;

Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala Dinas

2) Bagian pajak daerah mempunyai tugas:

- a. Menyelenggarakan pengumpulan data, informasi, permasalahan, peraturan perundang-undangan dan kebijaksanaan teknis yang berkaitan dengan pengelolaan pajak daerah;
- b. Menyelenggarakan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan;
- c. Menyelenggarakan upaya pemecahan masalah yang berkaitan dengan pengelolaan pajak daerah;
- d. Mengkoordinasi penyelenggaraan pengelolaan pajak daerah;
- e. Menyelenggarakan analisis dan pengembangan kinerja bidang;
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas.

3) Bidang anggaran mempunyai tugas :

- a. Menyelenggarakan pengumpulan data, informasi, permasalahan, peraturan perundang-undangan dan kebijaksanaan teknis yang berkaitan dengan pengelolaan anggaran;
- b. Menyelenggarakan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan Bidang;
- c. Menyelenggarakan upaya pemecahan masalah yang berkaitan dengan pengelolaan anggaran;
- d. Menyelenggarakan kegiatan pengelolaan anggaran;

- e. Mengkoordinasikan pengelolaan anggaran;
- f. Menyelenggarakan analisis dan pengembangan kinerja Bidang;
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala Dinas.

4) Bidang Pembendaharaan mempunyai Tugas :

- a. Menyelenggarakan pengumpulan data, informasi, permasalahan, peraturan perundang-undangan dan kebijaksanaan teknis yang berkaitan dengan pengelolaan pembedaharaan;
- b. Menyelenggarakan upaya perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan bidang;
- c. Menyelenggarakan upaya pemecahan masalah yang berkaitan dengan pengelolaan pembedaharaan;
- d. Mengkoordinasikan pengelolaan pembedaharaan;
- e. Mengkoordinasikan penyusunan program kerja dan anggaran di Bidang pengelolaan pembedaharaan;
- f. Menyelenggarakan analisis dan pengembangan kinerja Bidang;
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

5) Bidang Pelaporan mempunyai tugas :

- a. Menyelenggarakan pengumpulan data, informasi, permasalahan, peraturan perundang-undangan dan

- b. Menyelenggarakan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan kegiatan bidang;
- c. Menyelenggarakan upaya pemecahan masalah yang berkaitan dengan pengelolaan pelaporan keuangan;
- d. Menyelenggarakan pengelolaan pelaporan keuangan;
- e. Menyelenggarakan analisis dan pengembangan kinerja Bidang;
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

## **2. Informasi yang disampaikan jelas dan tepat sasaran**

Dengan semakin berkembangnya perekonomian khususnya Kota Yogyakarta maka diperlukan mutu Pelayanan birokrasi yang cepat, murah dan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat, dan informasi yang terarah ,terutama bagi dunia usaha yang membutuhkan izin mendirikan bangunan. Perizinan yang diberikan dalam mendirikan bangunan rekalmel adalah salah satu layanan yang cukup besar pengaruhnya terhadap kinerja dunia usaha dan investasi di Kota ini. Khususnya Pemerintah daerah kota yogyakarta, dan menanggapi tuntutan tersebut dinas Pajak daerah dan pengelolaan keuangan daerah kota Yogyakarta dengan sangat terlihat tepat sasaran dan tanggung jawab atas informasi yang diberikan kepada masyarakat



## 2.1 Loker informasi

Loker Informasi, itulah tempat yang dilakukan dalam melakukan komunikasi atau keperluan informasi yang dibutuhkan masyarakat untuk bertanya secara langsung kepada petugas yang sedang menjaga. Tujuannya semata-mata adalah demi memberikan informasi yang detail tentang upaya penyelenggaraan pelayanan dan tarif yang berlaku dalam melakukan semua perizinan.

### **3. Wewenang Yang Digunakan Implementator Terkait Guna Terlaksananya Program Dengan Baik**

Dengan menyadari adanya kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pentingnya penyelenggaraan perizinan reklame yang lebih kondusif dan untuk lebih menggairahkan mutu pelayanan dan lain sebagainya, Pemerintah Kota Yogyakarta Kantor Pelayanan Perizinan reklame berdasarkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tugas Pokok Dinas daerah dalam menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Perizinan reklame Kota Yogyakarta sebagai instansi yang memberikan jasa pelayanan publik yang dibentuk dalam rangka mengkoordinir Pelayanan Administrasi Pemerintah dibidang yang secara spesifik bekerja untuk melayani permohonan perizinan Pelayanan

perizinan reklame selama hidupnya dan berbagai formalitas lainnya

#### 4. Fasilitas yang memadai akan menopang keberhasilan implementasi kebijakan

Dengan memperhatikan penyajian data mengenai peralatan kantor yang dimiliki oleh Dinas Pajak Daerah maka dapat dikatakan perlengkapan kantor yang dimiliki Dinas Perijinan sudah cukup memadai. Tetapi kiranya masih perlu ditambah dengan jaringan komputer lokal sehingga para pegawai akan dapat lebih efisien dalam berkomunikasi dengan pegawai lainnya dalam hal kearsipan.

Kondisi bangunan kantor sudah cukup baik karena bangunan kantor masih kokoh dan kuat walaupun bentuknya sederhana. Namun perlu juga pembenahan pada bagian Sekretariat, meskipun tidak secara besar-besaran misalnya pengecatan karena hal itu akan mempengaruhi kondisi para pegawai yang akhirnya juga akan mempunyai dampak yang bagus terhadap aspek pelayanan yang diberikan, karena pegawai merasa nyaman dalam bekerja.

Sedangkan untuk kondisi tata ruang kerja kantor, sesuai dengan hasil pengamatan kondisinya sudah cukup baik. Karena telah menggunakan tata ruang terbuka sehingga sistem pengawasan pimpinan terhadap bawahan dapat berjalan lancar. Selain itu adanya rasa kebersamaan, keakraban dan kekeluargaan antar karyawan yang pada akhirnya diharapkan akan tercipta suatu tim kerja yang bagus untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Untuk lokasi dan letak kantor dirasa juga sangat strategis karena terletak di jalan utama kota sehingga banyak masyarakat yang mengerti dan

memudahkan mereka dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh Dinas Pajak Daerah dan pengelolaan Keuangan Kota Yogyakarta. Sebagai salah satu faktor pendukung untuk memperlancar kegiatan pelayanan pada Dinas Pajak Daerah hal ini dapat dilihat dari lengkapnya fasilitas fisik yang dimiliki oleh dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan Kota Yogyakarta.

#### **E. Indikator Keberhasilan Pada Sikap Pelaksana**

##### **1. Para implementator melakukan inisiatif guna kelancaran pelaksanaan implementasi kebijakan pelayanan perijinan reklame**

Inisiatif merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka manipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan.

##### **1.1 Sanksi Denda Terhadap Pelaksanaan Sikap Wajib izin reklame**

Sanksi adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, dan denda adalah hukuman dengan cara membayar uang karena melanggar peraturan dan hukum yang berlaku, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi denda adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang. Undang-undang dan peraturan secara garis besar berisikan hak dan kewajiban,

masyarakat. Agar undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya, demikian halnya untuk hukum pajak (Suyatmin, 2004).

Kepatuhan *Wajib izin reklame* dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak, tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu penyelenggaraan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Selama ini peranan penyelenggara miliki lebih banyak pada peran seorang pemeriksa lapangan . Padahal untuk menjaga agar *Wajib izin reklame* tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya dibutuhkan peran yang lebih dari sekedar pemeriksa Dari uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa sikap wajib pajak dalam memandang mutu pelayanan petugas penyelenggara akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di dalam izin reklame. Seperti yang di atur oleh peraturan daerah Kota Yogyakarta No. 8 tentang penyelenggaraan izin reklame sebagai berikut;

Dalam pasal 11 dikatakan bahwa : Kepala Daerah berhak untuk mencabut izin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) Peraturan Daerah ini, apabila :

- a. Diadakan perubahan pada suatu reklame sedemikian rupa sehingga menyimpang dari ketentuan-ketentuan yang dicantumkan dalam surat izin;

- b. penyelenggara reklame tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a Peraturan Daerah ini;

Dan dipertegas dalam Pasal 13, 14 Dan 15 sebagai berikut;

Pencabutan izin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 Peraturan Daerah ini dapat disertai perintah untuk menghentikan, mencabut, menyingkirkan atau menurunkan reklame atas biaya pemegang izin.

- 1) Kepala Daerah berhak untuk menghentikan, mencabut, menyingkirkan atau menurunkan reklame yang tidak berizin, dan reklame tersebut menjadi milik Pemerintah Daerah.
- 2) Kepala Daerah berhak untuk menghentikan, mencabut, menyingkirkan atau menurunkan reklame yang jangka waktu izinnya dicabut, atas biaya penyelenggara reklame;

Dalam waktu 3 (tiga) kali 24 (dua puluh empat) jam, penyelenggara reklame yang tidak berizin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) Peraturan Daerah ini dapat mengambil bongkaran reklame dengan mengganti biaya yang telah dikeluarkan oleh Kepala Daerah untuk menghentikan, mencabut, menyingkirkan

## **F. Indikator Keberhasilan Pada Struktur Birokrasi**

### **1. Sikap masyarakat dengan adanya pelaksanaan implementasi kebijakan pelayan Perijinan Rekalme**

#### **1.1 Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan petugas**

Sekurangnya ada 6 (enam) indikator untuk mengukur tingkat kepuasan/sikap masyarakat terhadap pelayanan publik, yaitu:

Pertama, keadilan dalam pelayanan yang diukur dengan pertanyaan apakah antrean pelayanan di Dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Yogyakarta atau Unit Kerja telah menerapkan prinsip keadilan.

Kedua, persepsi besaran waktu dan biaya. Ini diukur dengan pertanyaan apakah lama waktu proses penyelesaian dokumen terlalu lamban dan apakah biaya yang dikeluarkan terlalu mahal.

Ketiga, transparansi pelayanan. Ini untuk mengetahui besarnya biaya resmi yang telah ditetapkan oleh Dinas Pajak Daerah Dan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Yogyakarta.

Keempat, kenyamanan fasilitas yang diukur dengan apakah fasilitas pelayanan berupa komplain di Dinas Pajak Daerah Dan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Yogyakarta telah memadai. Juga apakah fasilitas pelayanan berupa kebersihan toilet telah memadai

Kelima, pemenuhan hak pengunjalayanan. Di antaranya diukur dengan pertanyaan apakah merasa petugas di Dinas Pajak Daerah Dan Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Yogyakarta telah memenuhi hak untuk mengetahui kapan waktu penyelesaian layanan dokumen dilakukan. Dan, apakah petugas telah memenuhi hak pengguna untuk mendapatkan informasi tentang prosedur dan biaya pelayanan dengan mudah dan jelas.

Keenam, sikap pelayanan diantaranya diukur dengan apakah petugas memberikan sapaan tertentu kepada pengguna layanan, bersikap ramah, tersenyum, sopan, dan penuh perhatian saat memberikan pelayanan. Termasuk dalam hal ini bagaimana keterampilan dan kecakapan petugas atau penyedia layanan.

## **2. Partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan implmenatasi kebijakan pelayanan perijnan reklame**

Dari data yang diperoleh melalui wawancara mendalam pada Staf yang bekerja di kantor dinas pajak daerah, dapat disarikan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengelolaan pemerintahan dan pembangunan akan lebih besar apabila implementasi otonomi daerah dan pengambilan keputusan menjadi lebih dekat dengan rakyat. Dengan demikian, seluruh proses pemerintahan dan pembangunan izin reklame, mulai dari aspek perencanaan, pelaksanaan sampai evaluasi, yang dilakukan sendiri oleh dinas pajak daerah.

Akan dapat masyarakat meningkatkan kesjahteraan masyarakat sendiri

Partisipasi masyarakat dapat dibagi kedalam ketiga proses penyelenggaraan layanan. Pertama, partisipasi dalam proses perencanaan penyelenggaraan layanan publik. Kedua, partisipasi dalam proses pelaksanaan penyelenggaraan layanan publik berhubungan dengan pengawasan. Ketiga, partisipasi dalam evaluasi penyelenggaraan layanan public.

Pertama, partisipasi masyarakat dalam perencanaan penyelenggaraan layanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik "masyarakat" adalah "subjek" sekaligus "tujuan" dari penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal ini partisipasi masyarakat dimulai sejak dalam perencanaan. Partisipasi masyarakat dimulai dari proses penentuan standar pelayanan publik yang selama ini masih dilakukan di tingkat pusat dan ditentukan secara sepihak oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Dalam penentuan standar pelayanan yang akan dijadikan acuan bagi pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pajak Daerah. Adalah, keterlibatan komponen masyarakat merupakan sebuah keharusan. Partisipasi masyarakat dalam perencanaan meliputi penentuan kualitas layanan yang diberikan, penentuan mekanisme pemberian layanan, penentuan biaya layanan, penentuan hak dan kewajiban dari penyelenggara maupun pengguna layanan, serta mekanisme komplain dan penyelesaian sengketa. Penentuan hal-hal tersebut di atas haruslah tidak sepihak oleh penyelenggara semata, melainkan juga harus meminta persetujuan dari masyarakat. Penyelenggara dalam proses



perencanaan haruslah melibatkan masyarakat untuk menentukan hal-hal yang tersebut di atas. Kesepakatan yang dibuat antara penyelenggara bersama dengan masyarakat tersebut akan dituangkan dalam sebuah dokumen yang disebut Piagam Warga. Piagam Warga ini akan menjadi sebuah tonggak dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Piagam warga memberikan jaminan atas hak-hak masyarakat untuk memperoleh layanan sesuai dengan kesepakatan bersama antara penyelenggara dan masyarakat sebagai penerima. Di pihak lain, piagam warga juga memberikan jaminan hak yang harus diterima penyelenggara atas pelayanan publik yang diberikannya. Mekanisme pengawasan dalam pelayanan publik selanjutnya akan mulai dari titik ini.

Kedua, ruang partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan layanan haruslah terbuka terutama dalam pengawasan penyelenggaraannya. Berdasar piagam warga yang telah dibuat bersama penyelenggara, masyarakat memiliki hak untuk mengawasi pelayanan publik. Salah satu cara membuka ruang partisipasi masyarakat dalam melakukan pengawasan adalah dengan penyediaan mekanisme penanganan keluhan dan penyelesaian sengketa, baik oleh penyelenggara maupun oleh lembaga independen yang memiliki kewenangan atasnya. Kejelasan mekanisme penanganan keluhan dan penyelesaian sengketa dapat mendorong peningkatan kualitas layanan dan memberikan dorongan bagi masyarakat untuk melakukan pengawasan. sedangkan di pihak lain memberikan jaminan bagi terpenuhinya hak-hak dan

Ketiga, pelibatan masyarakat dalam evaluasi penyelenggaraan layanan. Masyarakat sebagai penerima layanan harus dilibatkan dalam proses penilaian dan evaluasi penyelenggaraan layanan karena masyarakat adalah tujuan dari penyelenggaraan layanan publik. Pendapat masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik merupakan komponen utama dari evaluasi penyelenggaraan pelayanan izin reklame di Dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan. Mekanisme yang ditawarkan adalah evaluasi melalui survei indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik yang dilakukan secara berkala oleh lembaga independen yang memiliki kapasitas untuk melakukan survey.

Dari hasil temuan di lapangan hal yang menjadi rujukan untuk diperhatikan bahwa pelayanan publik di Dinas Pajak daerah dan Pengelolaan keuangan Kota Yogyakarta Setelah memperhatikan hasil analisa data di atas, dan menjadi bahan pertimbangan petugas pajak dan semua khususnya dan instansi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanannya yang diberikan kepada masyarakat, agar segera harus melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang pelayanan tentang izin reklame, khususnya tentang prosedur pelayanan yang selama ini masih dirasa sulit oleh sebagian besar masyarakat.

Maka unit kerja yang berhadapan langsung dalam memberikan pelayanan seyogyanya dapat lebih banyak lagi memberikan perhatian pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini juga sesuai

dengan perkembangan tuntutan masyarakat yang terus meningkat terhadap pelayanan yang diselenggarakan pemerintah. Dan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya hendaknya pihak pemerintah secara umum dan pihak Dinas Pajak Daerah Dan Pengelolaan Keuangan Kota Yogyakarta secara khusus untuk lebih menanamkan nilai-nilai professional, akuntabilitas dan responsibilitas pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.