

**FAKTOR KEBERHASILAN OPTIMALISASI
PELAYANAN PERIJINAN REKLAME
(STUDI DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KABUPATEN
BONDOWOSO)**

*Optimization Success Factors Advertising License Service (Study In One
Door And Labor Integrated Investment and Service Bondowoso District)*

Dinda Ragiel Puji A, Kahar Haerah
Universitas Muhammadiyah Jember
Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UM Jember, Jember
e-mail : Dinrpa21@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah: (1) mendeskripsikan optimalisasi pelayanan perijinan reklame Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja di Kabupaten Bondowoso; (2) mendeskripsikan kendala yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso dalam upaya optimalisasi pelayanan perijinan reklame. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian ini terdiri dari enam orang diantaranya : Kepala seksi bagian perijinan (1 orang, staf perijinan (2 orang) dan dari pihak masyarakat (3 orang). Hasil penelitian menunjukkan bahwa : pertama, dari tiga faktor keberhasilan dalam upaya optimalisasi pelayanan perijinan reklame terdapat satu faktor yang dipandang dapat menunjang optimalisasi pelayanan perijinan, yaitu faktor disposisi (sikap pelaksana). Sedangkan faktor sumber daya (resources) dan faktor komunikasi dipandang masih kurang dapat menunjang dalam upaya optimalisasi pelayanan perijinan reklame. Kedua, terdapat berbagai kendala dalam upaya optimalisasi pelayanan perijinan reklame diantaranya: (1) tingkat pengetahuan wajib pajak reklame yang masih sangat rendah; (2) masih kurang optimalnya koordinasi dengan dinas terkait; (3) pajak pemasangan reklame sangat mahal sehingga banyak pemohon enggan untuk melakukan pengurusan ijin reklame bahkan diantara mereka yang tidak memperpanjang ijin reklamennya yang sudah terpasang di berbagai tempat; (4) pelayanan perijinan yang belum dilakukan satu pintu sehingga menyulitkan pemohon dalam melakukan pengurusan perijinan reklame.

Kata Kunci : Faktor Keberhasilan, Optimalisasi, Pelayanan, Perijinan Reklame

ABSTRACT

The aims of this study are: (1) to describe the optimization of the billboard licensing service of the Plantation Service. (2) describe the obstacles faced by the Bondowoso Regency Investment..Capital and...One Stop Integrated Service and Manpower Office in an effort to optimize billboard licensing services. The research method used is a qualitative method with a descriptive approach. Data was collected by using observation, interview and documentation techniques. The informants of this study consisted of six people including:

Head of the licensing section (1 person, licensing staff (2 people) and from the community (3 people). The results showed that: first, of the three success factors in optimizing billboard licensing services there were one factor that is considered to be able to support the optimization of licensing services, namely the disposition factor (the attitude of the implementer). Meanwhile, the resource factor (resources) and communication factors are considered less able to support the optimization of billboard licensing services. Second, there are various obstacles in optimizing the licensing service. advertisements include: (1) the level of knowledge of the billboard tax payer is still very low; (2) the coordination with the relevant agencies is still not optimal; (3) the billboard installation tax is very expensive so that many applicants are reluctant to take care of the billboard permit even among those who do not renew. the already issued advertising permit home in various places; (4) licensing services that have not been carried out in one door, making it difficult for applicants to administer advertisement licensing.

Keywords : Success Factors, Optimization, Services, Advertising Licensing

I. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang terus mengalami kemajuan. Program pembangunan meliputi seluruh aspek tujuan nasional, terstruktur dan terpadu sebagaimana di maksud dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (selanjutnya disebut UUD 1945), yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pemerintah memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memperhatikan kepentingan terbaik warganya. Akibatnya pemerintah harus mengambil pendekatan proaktif. Proses perizinan merupakan salah satu fungsi pemerintah sebagai penguasa kegiatan masyarakat. Pemerintah mengawasi semuanya mulai dari pembinaan,

pelaksanaan, bahkan pengawasan melalui perizinan.

Salah satu cara untuk membantu pembangunan adalah dengan memberikan kewenangan kepada daerah. Kekuasaan pemerintah daerah secara khusus di atur dalam Undang-Undang Pemerintah Daerah Nomor 23 Tahun 2014. Aturan ini membatasi kemampuan pemerintah daerah untuk menguasai daerahnya dengan cara yang menguntungkan.

Perizinan merupakan komponen penting dari pelayanan publik. Meskipun tidak diperlukan setiap hari, akan tetapi sangat berperan penting dalam kehidupan kita, ada banyak hal yang tidak dapat kita lakukan karena izin adalah bukti yang diperlukan secara hukum. Kewenangan tersebut ditunjukkan dalam izin, yang dibuktikan dengan kop surat dan tanda tangan pemberi izin.

Perizinan mencakup pelayanan publik karena yang menggunakannya harus membayar retribusi pemerintah. Perizinan atau izin pelayanan publik harus mengikuti hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah kabupaten

sebagai penyelenggara pemerintahan. Sehingga apapun yang dijalankan menjadi sah/resmi dan tidak bertentangan dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini dilakukan agar aktivitas masyarakat sehari-hari dalam memenuhi kebutuhannya tidak mengganggu ketertiban dan kenyamanan.

Reklame memberikan pemasukan bagi kas daerah yang digunakan untuk mendanai pembangunan di Kabupaten Bondowoso. Untuk mencapai keseimbangan, Pemerintah Kabupaten Bondowoso menekankan pentingnya penertiban pemasangan reklame di sejumlah kawasan di Kabupaten Bondowoso, karena masih banyak pemasangan reklame ilegal yang tidak berizin, sehingga efektifitas pengenaan sanksi terhadap pelanggaran izin reklame di Kabupaten Bondowoso.

Mereka mengatur dan menyegel reklame di depan bekas bioskop Presiden di Jalan Ki Mangunsarkoro, seperti yang telah dilakukan satgas pajak Kabupaten Bondowoso, khususnya Satpol PP dan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda). Karena reklame yang ditutup setelah beberapa tahun tidak membayar pajak, maka hal ini dilakukan.

Di wilayah Kabupaten Bondowoso, pembangunan reklame yang makin marak akan menimbulkan segudang atau banyak permasalahan. Masalah perizinan reklame di Kabupaten Bondowoso yang akan mencoreng estetika dan keindahan kota sehingga menimbulkan masalah dari segi ekonomi, retribusi pendapatan daerah akan berkurang, akibat pemasangan reklame ilegal yang tidak membayar retribusi pajak setiap bulannya, menimbulkan permasalahan masa berlaku izin telah habis masa berlakunya karena pemasangan reklame yang masa izinnya telah habis, menimbulkan permasalahan masa berlaku izin telah habis masa

berlakunya karena pemasangan reklame liar yang masa izinnya telah habis.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Optimalisasi Pelayanan Perijinan Reklame Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja di Kabupaten Bondowoso?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja di Kabupaten Bondowoso dalam upaya Optimalisasi Pelayanan Perijinan Reklame?

Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan Optimalisasi Pelayanan Perijinan Reklame Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja di Kabupaten Bondowoso.
2. Mendeskripsikan kendala yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bondowoso dalam upaya Optimalisasi Pelayanan Perijinan Reklame.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Optimalisasi

Optimalisasi berasal dari kata optimal yang berarti terbaik, tertinggi. Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran dimana semua yang dibutuhkan dapat dipenuhi dari kegiatan yang dilaksanakan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Depdikbud : 1995 : 628)

Optimalisasi adalah hasil atau capaian yang sesuai diinginkan, jadi optimalisasi adalah proses mencapai hasil yang

diinginkan efektif dan efisien. Optimalisasi adalah sarana untuk mencapai suatu tujuan Menurut Winardi (1996:363).

Menurut Abdullah Faktor terpenting, suatu optimalisasi adalah :

a. Komunikasi dapat terselenggara dengan baik jika dilaksanakan secara jelas melalui proses penyediaan informasi dan keterpaduan informasi.

b. Resources, ada beberapa elemen. Artinya, informasi yang dibutuhkan untuk mencapai kualitas bakat dan untuk membuat keputusan yang tepat untuk memenuhi tugas dan tanggung jawab dalam proses implementasi.

c. Disposisi, Sikap dan komitmen terhadap pelaksanaan program, terutama antar pemangku kepentingan.

Pelayanan Publik

Definisi sistem layanan mencakup strategi yang diterapkan. Dalam strategi ini, layanan yang diberikan berdampak langsung pada pelaku ekonomi. Agar kepuasan yang mereka terima tidak terdistorsi. Secara khusus, peran layanan yang diberikan berdampak signifikan bagi semua pihak dalam hal manfaat yang dirasakan pelanggan.

Konsep pelayanan publik umumnya digunakan dalam berbagai konteks yang berbeda dengan cara yang berbeda oleh kelompok baik akademisi maupun praktisi. Dalam sejarah administrasi, pegawai negeri sipil pada awalnya hanya dipahami sebagai layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Konsep pelayanan publik terdiri dari rangkaian dua kata, yaitu "pelayanan" dan "publik". Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyediakan, dan mengusahakan, mengerjakan kepentingan, kepentingan pribadi atau organisasi, artinya objek yang disediakan adalah individu dan kelompok organisasi (Sianipar, 1998). Sedangkan publik secara umum diartikan sebagai masyarakat atau rakyat. Berdasarkan pengertian itu, pelayanan publik secara sederhana dapat

diartikan sebagai pelayanan atau pemberian kepada masyarakat berupa penggunaan fasilitas publik, baik yang terlayani maupun yang tidak terlayani, yang dilakukan oleh organisasi publik.

Selanjutnya dalam Kepmenpan (No.63/KEP/M.PAN/7.2003), pelayanan publik dipahami sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan melaksanakan persyaratan hukum.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam lingkup pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, Pelayanan atau jasa pengelolaann yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara penyelenggara pelayanan publik (selanjutnya disebut penyelenggara) adalah instansi pemerintah negara, badan usaha, badan independen yang dibentuk dengan undang-undang untuk menyelenggarakan pelayanan publik, dan badan hukum lainnya yang semata - mata dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.

Berdasarkan berbagai pengertian diatas, secara sederhana pelayanan publik adalah semua dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak dasar penduduk atas barang, jasa dan/atau jasa pengelolaan untuk kepentingan seluruh warga negara dan masyarakat. Penyelenggara adalah badan pelayanan publik dan staf, baik pemerintah daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima pelayanan publik adalah kelompok dan/atau badan hukum perseorangan atau orang yang mempunyai hak dan kewajiban terkait pelayanan publik.

Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan umum dari pelayanan publik adalah untuk mempersiapkan pelayanan publik yang diinginkan atau dibutuhkan oleh publik, dan untuk menginformasikan kepada publik dengan benar tentang keputusan yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah dan akses mereka terhadapnya. Tujuan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- A. Tentukan layanan dan jenis yang disediakan;
- B. Perlakukan pengguna layanan sebagai pelanggan;
- C. Berusaha memuaskan pengguna layanan sesuai dengan yang diinginkan;
- D. Mencari metode pemaparan layanan terbaik dan berkualitas tinggi;
- E. Menyediakan cara ketika pengguna layanan tidak punya pilihan.

Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2013 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar layanan meliputi :

Prosedur Pelayanan, yang dilakukan dalam hal ini adalah kesederhanaan yaitu kemudahan melayani masyarakat dan kemudahan dalam menanggapi permintaan layanan.

Waktu Penyelesaian, jangka waktu sejak permohonan sesuai dengan pemberian layanan, termasuk pengaduan, dan harus dikaitkan dengan kepastian waktu pemberian layanan, sesuai dengan ketentuan masing-masing layanan.

Biaya Pelayanan, biaya atau biayalayanan termasuk perincian yang diberikan dalam proses pemberian layanan, harus wajar, terperinci dan terkait dengan penagihan biaya yang tidak melanggar peraturan yang ada.

Produk Pelayanan, hasil layanan yang diterima mengikuti aturan yang

ditetapkan. Hal ini mengacu pada realitas pemberian layanan. Dengan kata lain, hasil pelayanan seperti yang dijelaskan mengenai persiapan aplikasi yang diajukan sebelumnya, dan tidak ada kesalahan teknis.

Sarana dan Prasarana, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini mengacu pada tersedianya peralatan penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin ketik, dll. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam menerima pelayanan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (service quality) telah hampir menjadi faktor penting dalam menjaga keberlangsungan birokrasi pemerintah dan organisasi perusahaan. Pelayanan prima yang memenuhi kebutuhan pengguna layanan publik sangat penting untuk mencapai kepuasan pengguna layanan publik.

Terdapat lima dimensi kualitas jasa yang disebut Service Quality. Lima dimensi kualitas yang dimaksud adalah :

Reability (kehandalan), kemampuan untuk segera memberikan layanan yang dijanjikan, akurat dan memuaskan Responsivness (ketanggapan dan kepedulian), keinginan staf untuk memberikan layanan untuk mendukung, menanggapi, dan peduli terhadap keluhan dan harapan pelanggan Assurance (jaminan kepastian), keterampilan yang memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian termasuk

pengetahuan, kesopanan, dan sikap untuk percaya Empathy (empati), kemampuan untuk sepenuhnya fokus pada pelanggan Tangible (berwujud), wujud realitas kenyataan secara fisik termasuk fasilitas, peralatan, pegawai dan sarana informasi atau komunikasi.

Perizinan

Menurut WF. Prins, yang dikutip oleh Soehino dalam bukunya memberikan pengertian izin adalah “pernyataan - pernyataan yang biasanya dibuat sehubungan dengan suatu perbuatan yang seharusnya dilarang, tetapi pokok dan perbuatan itu tidak bersifat merugikan dan dapat dilakukan selama berada di bawah pengawasan suatu instansi pemerintah negara. Bagir Manan mengartikan izin dalam arti yang seluas - luasnya berarti persetujuan dari peraturan formal untuk mengizinkan tindakan tertentu atau yang secara umum dilarang.

Pelayanan Publik, jenis pelayanan

ada tiga antara lain:

A. Pelayanan Administratif

Yaitu layanan yang membuat dokumen resmi dalam berbagai format yang dibutuhkan masyarakat umum, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kemampuan atau kompetensi, kepemilikan atau penguasaan barang dan lain sebagainya.

B. Pelayanan Barang

Yaitu layanan jasa yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh masyarakat umum, seperti jaringan telepon, pasokan listrik, dan air bersih.

C. Pelayanan Jasa

Yaitu pelayanan yang menyediakan berbagai bentuk pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan,

pengadaan transportasi, pos dan sebagainya.

Tujuan Perizinan

Pengaturan perizinan mempunyai fungsi mengatur dan mengurus sebagai fungsi pengaturan yang bertujuan untuk memastikan bahwa perijinan atau perijinan fasilitas, bangunan gedung, dan bentuk kegiatan kolektif lainnya sejalan satu sama lain, oleh karena itu, terciptanya ketertiban dalam arti kehidupan masyarakat sebagai fungsi pengaturan, hal ini dimaksudkan agar izin yang ada dapat dilaksanakan sebagaimana dimaksud agar izin yang diberikan tidak disalah gunakan, dengan kata lain fungsi pengaturan ini dapat disebut juga sebagai fungsi yang dimiliki oleh pemerintah secara umum, maksud dan fungsi izin adalah pengelolaan dari aktivitas pemerintah terkait ketentuan-ketentuan yang berisi pedoman yang harus dilakukan baik dengan yang berkepentingan ataupun pejabat yang diberi kewenangan.

Adapun tujuan perizinan, hal ini tergantung pada kenyataan konkret yang dihadapi. Meskipun demikian, secara umum dapatlah disebutkan sebagai berikut:

- A. Keinginan mengarahkan (mengendalikan) aktivitas tertentu
- B. Menghindari kerusakan lingkungan
- C. Keinginan melindungi objek tertentu
- D. Hendak membagi objek yang sedikit
- E. Panduan administrator memilih orang atau aktivitas yang harus memenuhi persyaratan khusus.

Prosedur Pemberian Izin

a. Proses dan Prosedur Perizinan

Proses penyelesaian perizinan merupakan suatu proses internal yang dilakukan oleh staf atau aparat.

Prosedur dan persyaratan perizinan itu berbeda-beda tergantung jenis izin, tujuan izin, dan instansi pemberi izin. Inti dari regulasi dan diregulasi adalah tata cara

prosedur perizinan adalah tata cara dan prosedur perizinan. Isi regulasi dan deregulasi harus memenuhi nilai - nilai sebagai berikut : Sederhana, jelas, tidak terlibat, meminimalkan kontak fisik antarapenyedia layanan, memiliki SOP, dan wajib dikomunikasikan secara luas.

b. Persyaratan

Hal tersebut merupakan masalah yang harus dipenuhi untuk memperoleh persetujuan yang dimohonkan yang berupa dokumen dan kelengkapan atau surat-surat. Menurut Soehino, syarat-syarat dalam izin bersifat konstitutif dan kondisional :

Konstitutif yaitu ditentukan suatu perbuatan tertentu yang harus dipenuhi terlebih dahulu, yaitu memberikan izin, tindakan tertentu ditentukan dan dapat dikenai sanksi jika tidak mematuhi.

Kondisional artinya evaluasi tersebut baru ada dan dapat dievaluasi setelah tindakan atau tingkah laku yang diisyaratkan telah terjadi.

c. Waktu Penyelesaian Izin

Waktu penyelesaian izin harus ditentukan oleh pejabat yang berwenang. Waktu pemrosesan akan ditentukan sejak aplikasi diajukan hingga layanan diberikan. Oleh karena itu, regulasi dan deregulasi harus memenuhi kriteria sebagai berikut :

- A. Disebutkan dengan jelas
- B. Waktu yang digunakan sesingkat mungkin
- C. Menginformasikan secara luas bersama-sama dengan langkah dan persyaratan
- D. Tarif Perizinan

Tarif pelayanan termasuk rincian biaya perizinan, ditentukan selama proses perizinan, dan pendanaan merupakan aspek mendasar dari perjanjian perizinan.

Oleh karena itu, kondisi berikut harus memenuhi syarat-syarat :

- A. Disebutkan dengan jelas
- B. Mengikuti standar nasional
- C. Tidak ada pengenaan biaya lebih dari sekali untuk setiap objek tertentu
- D. Perhitungan berdasar pada tingkat real cost

E. Besarnya biaya di informasikan secara luas

III. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada gejala-gejala yang bersifat alamiah. Menurut (Sugiyono, 2018) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Dalam metode kualitatif menurut (Sugiyono, 2018), ada lima karakteristik dalam pendekatan kualitatif yaitu :

- a. Dilakukan pada kondisi yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen), langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci.
- b. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
- c. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau outcome.
- d. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif.
- e. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik yang teramati).

Berdasarkan karakteristik penelitian kualitatif, maka dalam

penelitian yang peneliti lakukan, peneliti berlaku sebagai alat peneliti utama, dimana peneliti melakukan proses penelitian secara langsung dan mewawancarai, mengumpulkan berbagai materi yang berkaitan dengan penelitian. Guna mendapatkan hasil penelitian, peneliti melakukan beberapa langkah yaitu pengumpulan data, pengolahan data atau analisis data, penyusunan laporan serta penarikan kesimpulan agar mendapatkan hasil penelitian yang objektif.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu di Kabupaten Bondowoso Jawa Timur. Pertimbangannya adalah karena dinas ini yang memiliki kewenangan dalam Perizinan Reklame di Bondowoso.

Penentuan Informan

Informan merupakan subyek penelitian yang mampu memberi informasi tentang adanya fenomena atau permasalahan yang diulas dalam penelitian. Pada penelitian ini penentuan informan menggunakan teknik *Purposive Sampling*, menurut Sugiyono *Purposive sampling* ialah teknik penentuan sampel melalui pertimbangan tertentu agar data yang diperoleh terbukti akurat (Sugiyono, 2012).

Pada penelitian ini terdapat beberapa narasumber yang ditentukan sebagai informan, yakni: kepala staff DPMPTSP, staff/pegawai DPMPTSP (dua orang) dan pihak masyarakat (dua orang) yang pernah mengurus ijin reklame di Dinas Penanaman Modal PTSP dan Tenaga Kerja.

Sumber Data

- a. Data primer dalam penelitian ini pada jenis sumber data primer yaitu dengan melakukan wawancara langsung kepada informan, kemudian dengan memperoleh data tersebut dilakukan observasi.

- b. Data sekunder pada penelitian ini di dapat dari internet, buku serta jurnal yang terkait.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang memiliki ciri spesifik jika dibanding dengan teknik yang lain (Sugiyono, 2012). Observasi pada penelitian ini yaitu digunakan untuk memperoleh data mengenai pelayanan perizinan reklame di Kabupaten Bondowoso.
2. Selain observasi, peneliti juga menggunakan metode wawancara. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan percakapan antara dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dengan narasumber dan narasumber memberikan jawab atas pertanyaan tersebut.
3. Metode dokumentasi merupakan pengumpulan data dengan mengumpulkan data-data baik dokumen-dokumen berbentuk tulisan, gambar, maupun catatan harian.

Teknik Analisis Data

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)
Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono, 2018).
2. *Data Display* (Penyajian Data)
Setelah data direduksi maka data yang diperoleh didisplay, yakni dengan menyajikan sekumpulan data dan informasi yang sudah tersusun dan memungkinkan untuk sambil sebuah kesimpulan.

3. Conclusion Drawing/ Verification (Penarikan Kesimpulan)

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Teknik Keabsahan Data

1. Kebergantungan (dependability) digunakan untuk menjaga kewaspadaan mengenai terjadinya peluang kesalahan pada saat pengumpulan data dan menerjemahkan data, maka dari itu data dapat bertanggung jawab secara ilmiah.
2. Kredibilitas data digunakan untuk menghasilkan data yang telah berhasil mengumpulkan data sesuai dengan kenyataannya, terdapat beberapa teknik untuk memenuhi kredibilitas antara lain: sumber, teknik triangulasi, diskusi teman sepekerjaan, perpanjangan kehadiran peneliti dilapangan, pengecekan anggota dan pengecekan kecukupan referensi.
3. Triangulasi ini dapat dilakukan apabila data ataupun informan yang didapat dari informan penelitian dipertimbangkan kebenarannya. Oleh karena itu, apabila data tersebut sudah jelas dan relevan, seperti berupa teks maupun naskah atau transkrip film dan lain sebagainya tidak perlu melakukan triangulasi.
4. Kepastian (Konfirmability) biasanya digunakan untuk menilai dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan teknik atau cara untuk mengecek data serta informasi mengenai hasil penelitian secara interpretasi dengan

didukung oleh materi yang sudah ada (Moleong, 2012)

IV. HASIL PEMBAHASAN
Sumber Daya (Resource)

Sumber daya merupakan sesuatu yang digunakan untuk berfungsi dan beroperasi secara efektif, bisa berupa fisik maupun non-fisik. Sumber daya adalah aspek utama dalam sebuah proses administrasi dalam suatu lembaga atau sistem pemerintahan. Sebuah tempat lembaga atau dinas dikatakan berhasil dan baik, tergantung dari pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh sumber daya.

Faktor Disposisi

Disposisi ini berkaitan dengan sistem kerja yang dilakukan oleh pihak staff. Selama ini menurut pengamatan peneliti terkait dengan pirizinan pemasangan reklame sudah sesuai dengan SOP yang berlaku dalam suatu lembaga atau dinas. Sistem kerja dikatakan baik dan optimal jika terselesaikan suatu proyek atau program dengan tepat dan baik. Dalam aspek ini menitik beratkan para staff dalam bekerja memberi pelayanan pada masyarakat.

Faktor Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu proses pada seseorang yang berusaha untuk memberikan pengertian serta informasi dengan cara menyampaikan pesan kepada orang lain. Komunikasi juga adapat diartikan sebagai syarat bagi berlangsungnya hubungan antara individu melakukan interaksi satu sama lain. Dalam aspek ini menitik beratkan para staff dalam bekerja memberi pelayanan pada masyarakat, terkait komunikasi antara staff dengan atasan ataupun masyarakat dengan staff ketika melakukan pelayanan perizinan.

Kendala Yang Dihadapi dalam Pelayanan Perizinan Reklame Pada Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja

Secara teoritis kendala Pelayanan Perizinan Reklame terdiri dari : (1) Dinas atau kantornya belum satu pintu; (2) Masyarakat belum mengetahui tentang adanya pajak perizinan reklame.

Dinas Atau Kantor Yang Belum Satu Pintu Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan adalah staff/pegawai dinas DPMPTSP mengenai belum terealisasikannya dinas ini menjadi satu pintu.

Masyarakat Belum Mengetahui Tentang Adanya Pajak Perizinan Reklame Kendala yang dihadapi ada pada banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya pajak perizinan reklame dan perpanjangan izin reklame.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut: pertama, dari tiga faktor keberhasilan dalam upaya optimalisasi pelayanan perijinan reklame terdapat satu faktor yang dipandang dapat menunjang optimalisasi pelayanan perijinan, yaitu faktor disposisi (sikap pelaksana). Hal ini ditunjukkan karena para staff tersebut telah memberikan pelayanan yang baik kepada para pemohon yang mengurus pelayanan perizinan reklame dengan adanya staff yang mendatangi rumah pemohon untuk membantu pengurusan izin reklame. Sedangkan faktor sumber daya (resources) dan faktor komunikasi dipandang masih kurang menunjang dalam upaya optimalisasi pelayanan perijinan. Dalam hal sumber daya tidak semua staff yang bertugas mengerti dan paham tentang sistem alur izin pelayanan reklame. Selanjutnya, dalam hal faktor komunikasi dipandang belum sepenuhnya menunjang dalam upaya optimalisasi pelayanan perijinan, karena selama ini DPMPTSP belum melakukan pelayanan satu pintu, sehingga ada pemohon yang masih merasa kebingungan karena kurangnya

pengetahuan tentang bagaimana alur pengurusan pelayanan izin reklame.

Kedua, terdapat berbagai kendala dalam upaya optimalisasi pelayanan perijinan reklame diantaranya: (1) tingkat pengetahuan wajib pajak reklame yang masih sangat rendah. Banyak dari pihak pemohon yang sudah melakukan izin pemasangan reklame, tetapi banyak dari pihak pemohon yang tidak melakukan perpanjangan izin pemasangan reklame, dikarenakan masih kurangnya pengetahuan bila harus diperpanjang; (2) masih kurang optimalnya koordinasi dengan dinas terkait. Karena kantor DPMPTSP belum melayani dengan pelayanan satu pintu hingga saat ini; (3) pajak pemasangan reklame sangat mahal sehingga banyak pemohon enggan untuk melakukan pengurusan izin reklame bahkan diantara mereka yang tidak memperpanjang izin reklamennya yang sudah terpasang di berbagai tempat; (4) pelayanan perijinan yang belum dilakukan satu pintu sehingga menyulitkan pemohon dalam melakukan pengurusan perijinan reklame.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi :

- Argani, D. N. (2020). *Sinergitas antara Badan Pelayanan Pajak Daerah dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penanganan Pajak Reklame Illegal di Kabupaten Sidoarjo* (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945).
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Artiningsih. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perijinan Terhadap Kepuasan Masyarakat dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu*

- (DPMPTSP). Universitas Panji Sakti Singaraja.
- Astutik, M. A. P. (2020). *Pengembangan Objek Wisata Pantai Talang Siring Madura (Studi Deskriptif Tentang Optimalisasi Sarana dan Prasarana Objek Wisata Pantai Talang Siring di Kabupaten Pamekasan)* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Fitrah, M. (2018). *Metodologi penelitian: penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Hasan, E. (2018). hak politik perempuan di dpr aceh dan perannya dalam alat kelengkapan dewan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik*, 3(3).
- Hebimisa, M. T., Sondakh, J. J., & Wangkar, A. (2017). Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Penerimaan Pajak Reklame, Pajak Bumi Dan Bangunan Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Siau Tagulandang Biaro. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2).
<https://doi.org/10.32400/gc.12.2.18529.2017>
- IRPAN, F. (2019). Optimalisasi Dalam Menjangka Peta Untuk Keselamatan Dan Keamanan Pelayaran Di MT. Eternal Oil I Milik PT. Tanker Armada Nusantara. *Karya Tulis*.
- Karinda, K., & Zaman, W. (2021). Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan. *Journal of Government Insight*, 1(1), 12-24.
- Pangastuti, M. D., & Lika, E. (2021). *Factors Affecting The Targets Of Reclame Tax Receiving In Belu District*. 6(1), 8–15.
- Pratiwi, I., Amiludin, A., & Asmawi, M. (2021). Kebijakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Pemberian Perizinan Selama Pandemi Covid-19. *Indonesian Journal of Law and Policy Studies*, 2(1), 56-65.
- Putriani, S. (2021). *Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Saputra, T. (2016). Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (studi kasus kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89-100.
- Suleman, S., & Abd Fatah, R. (2021). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 68-83.
- Sullyanto, F., Ghazali, K., & Suryati, S. (2018). Sistem Informasi Pemesanan Seragam Sekolah Pada CV. Lima Saudara Palembang Berbasis web. *Jurnal Informatika Global*, 8(2).
- Wicaksono, B. Sistem Operasional Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Sebagai Modal Pelayanan Sipil Dinas Perizinan Pemerintah Kota Yogyakarta. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(21).
- Dokumen Elektronik :**
<https://jatim.bpk.go.id/dari-media/satgas-pajak-bondowoso-tertibkan-papan-reklame-tak-bayar-pajak-tiga-tahun/> (2021, 17 November). Satgas Pajak Bondowoso Tertibkan Papan Reklame Tak Bayar Pajak Tiga Tahun
https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/4358-Full_Text.pdf. (2018, 7 Oktober). Pengelolaan Pajak Reklame Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bone
https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/12399-Full_Text.pdf. (2020, 9

November). Optimalisasi Strategi Peningkatan Pemungutan Pajak Reklame Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar.

<http://eprints.umm.ac.id/41338/3/BAB%20II.pdf>. (2018, 3 Agustus) Pengertian Optimalisasi

