

PELAYANAN PAJAK REKLAME DI KABUPATEN JEMBER

(Studi Kasus : Dinas Pendapatan)

Oleh

MIFTAHUR ROHMAN

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah
Jember

ABSTRAK

Penelitian ini yang berjudul “Pelayanan Pajak Reklame di kabupaten Jember” ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Proses pelayanan pajak reklame di kabupaten jember. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data diperoleh dari beberapa tahap yaitu melalui wawancara, pengamatan dan dokumentasi, kemudian analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian Data serta penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam Proses pelayanan pajak reklame di dinas pendapatan kabupaten jember sudah cukup baik dan sesuai prosedur yang ada seperti dalam beberapa faktor yaitu efisiensi, kejelasan dalam pelayanan, kesederhanan dalam proses pelayanan, keterbukaan dalam pelayanan dan efisiensi dalam pelayanan pajak reklame di kabupaten jember. Sedangkan Beberapa faktor pendukung dan penghambat proses pelayanan pajak reklame di kabupaten jember yaitu: faktor mendukung kualitas pelayanan efisiensi dan sikap pelayanan yang baik dapat mendukung proses pelayanan. Sedangkan penghambat proses pelayanan pajak reklame di kabupaten jember fasilitas dan pengetahuan konsumen yang kurang baik hal itu menjadi penghambat bagi kualitas pelayanan pajak reklame di kabupaten jember.

Kata Kunci : Pelayanan, pajak dan reklame

ABSTRACT

This study, entitled "Tax Billboards in Jember district" aims to find out how to process the advertisement tax services in Jember district. The research method uses a qualitative approach. Sources of data obtained from several stages through interview, observation and documentation, and then analyze the data using the model of Miles and Huberman which includes data reduction, data presentation and conclusion.

From the research results can be concluded that the process of tax service advertisement in the service district revenues jember good enough and according to existing procedures as in several factors: efficiency, clarity in service, kesederhanan in the service process, transparency in service and efficiency in the service of the advertisement tax in Jember district. While some factors supporting and inhibiting the process of advertising tax services in the county jembe namely: factors supporting quality of service efficiency and good service attitude dapat support service process. Sedangkan inhibitor advertisement tax service process in Jember district facility and unfavorable consumer knowledge it was a hindrance to the quality of services in the county jember advertisement tax.

Keywords: service, taxes and billboard

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Kondisi perekonomian negara berkembang seperti Indonesia tidak lepas dari adanya peran pembangunan. Pembangunan nasional harus dirasakan oleh seluruh rakyat Indonesia dan merata di seluruh pelosok tanah air. Berbagai macam potensi dari segala sumber daya yang ada memberikan peran yang besar dalam terwujudnya pembangunan nasional. Pemerintah daerah mempunyai kewenangan besar untuk merencanakan, merumuskan, melaksanakan, serta mengevaluasi kebijakan dan program pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak dipungut dari warga Negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Pembangunan nasional Indonesia pada dasarnya dilakukan oleh masyarakat bersama-sama pemerintah. Oleh karena itu peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus terus ditumbuhkan dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajibannya membayar pajak.

Pajak menurut Mardiasmo (2008:1) adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sedangkan menurut Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak adalah “kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Peranan pajak dalam pembangunan terasa sangat penting, karena peranannya dapat menunjang pertumbuhan ekonomi. Untuk itu pemerintah berupaya meningkatkan penerimaan pajak, salah satunya melalui reformasi kebijakan perpajakan. Perubahan kebijakan tersebut (peraturan perundang-undangan perpajakan) mengatur sistem perpajakan secara menyeluruh yang sejalan dengan perkembangan perekonomian saat ini dan di masa yang akan datang. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2003:1).

Dalam pembiayaan pembangunan suatu daerah, pemerintah daerah membutuhkan pajak sebagai salah satu sumber penerimaan daerah. Dengan adanya pemberian otonomi daerah kepada pemerintah daerah dan di keluarkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah memberikan lebih banyak kewenangan kepada daerah dalam menjalankan fungsi pemerintahan dan untuk mengatur sumber-sumber penerimaan daerah sebagai wujud pelaksanaan otonomi daerah.

Salah satu jenis pendapatan pajak daerah yang penting peranannya dalam pembiayaan pembangunan daerah Kabupaten Jember adalah melalui penerimaan Pajak Reklame. Reklame adalah benda, alat, perbuatan atau media yang menurut bentuk susunan dan corak ragamnya dirancang untuk tujuan komersial, memperkenalkan, menganjurkan, mempromosikan, atau untuk menarik perhatian umum terhadap barang, jasa,

orang atau badan yang dapat dilihat, dibaca, didengar, dirasakan, dan atau dinikmati oleh umum. Pajak reklame merupakan salah satu sumber dari pajak daerah dan retribusi daerah yang merupakan bagian dari sumber pendapatan asli daerah (PAD), seperti diatur di dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah yang dikecualikan dari obyek pajak reklame adalah penyelenggaraan reklame melalui internet, televisi, radio, warta harian, warta bulanan, dan sejenisnya. Mekanisme pemungutan pajak reklame adalah suatu mekanisme yang dilakukan oleh petugas penagihan pajak yang ada pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Jember. Dalam perhitungan pajak reklame jika ketinggian lebih dari 15 m, maka besarnya nilai sewa reklame ditambah 20% sesuai dengan Peraturan Bupati Jember Nomor 31 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penghitungan Nilai Sewa, Nilai Jual Objek Pajak dan Nilai Strategis Reklame Di Kabupaten Jember.

Semua organisasi baik organisasi swasta yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan, maupun organisasi publik (negara/pemerintah) pada dasarnya mengutamakan pelayanan dalam rangka mencapai tujuannya. Dalam hal ini, pemberian pelayanan (*service delivery*) adalah suatu hal yang menentukan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut baik untuk organisasi swasta yang berorientasi memaksimalkan keuntungan maupun organisasi pemerintah yang berorientasi terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Buruknya layanan publik itu tidak saja mengurangi kredibilitas pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan, tapi juga mengganggu aktivitas masyarakat baik sosial maupun ekonomi. Secara umum kondisi pelayanan publik di Indonesia masih

jauh dari harapan masyarakat dengan ditandai oleh pelayanan publik yang tidak transparan, diskriminatif, berbelit-belit, korup dan sebagainya. Kondisi ini semua tidak terlepas dari rendahnya kualitas penyelenggara pelayanan publik yang belum mampu mengubah pandangannya tentang pelayanan publik, belum dipenuhinya standarisasi pelayanan dan rendahnya partisipasi masyarakat.

Pemberian pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan adalah impian masyarakat terhadap wujud pemberian pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Hal ini sangat berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak swasta, dimana apabila terjadi ketidakpuasan pelanggan terhadap sebuah pelayanan, masyarakat/pelanggan dapat beralih kepada perusahaan lain yang sejenis. Pemberian pelayanan oleh pemerintah bersifat unik, karena tidak ada peluang bagi masyarakat untuk berpindah pada instansi lain dalam hal memperoleh suatu hal pelayanan yang serupa. Situasi inilah yang harus disadari oleh instansi pemerintah dengan cara meningkatkan pelayanannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Boediono, 2003).

Pada umumnya masyarakat akan puas apabila memperoleh pelayanan sesuai dengan standar (biaya, waktu, prosedur) yang telah ditentukan apalagi bila pada prakteknya pemberian pelayanan tersebut akan lebih cepat serta efisien dibandingkan dengan standar yang ditetapkan (*beyond expectation*). Hal inilah yang pada akhirnya akan menimbulkan persepsi positif masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan tersebut adalah pelayanan prima (Tangkilisan, 2005).

Salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintah adalah peningkatan pelayanan publik. Penyelenggaraan publik menjadi tuntutan masyarakat setiap harinya. Kebutuhan dan kompleksnya permasalahan

yang berkembang menjadikan pemerintah sebagai pihak yang sangat dibutuhkan untuk dapat mengakomodir kepentingan-kepentingan tersebut agar dapat tepenuhi dengan baik. Kualitas pelayanan publik menjadi pandangan baru agar tujuan pelayanan terbaik kepada masyarakat dapat tercapai. Untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas tersebut maka disusun suatu aturan, ketentuan dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan agar lebih terarah dan maksimal.

Untuk mencapai pelayanan publik yang baik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menyusun standar pelayanan publik bagi instansi pemerintah dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, dimana ketentuan umum pelayanan publik digariskan agar dapat dijadikan pedoman pelayanan baik oleh instansi pemerintah di pusat maupun di daerah. Dalam Peraturan tersebut dijelaskan tentang standar pelayanan publik meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi layanan

Organisasi pemerintah termasuk Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Jember harus memompa efektivitas dan efesiensi layanan. Para pegawai lembaga pemerintah harus menganggap dirinya sebagai penjual jasa dan menganggap masyarakat sebagai penerima jasa (pelanggan). Tujuan akhir dari pegawai pemerintah tersebut adalah memberikan kualitas layanan yang terbaik kepada masyarakat. Pemberian pelayanan prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan, pihak penyedia jasa

dapat berpedoman pada faktor pelayanan prima (*service excellence*) yang menurut Barata (2004) terdiri kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), tanggung jawab (*accountability*), dan sikap (*attitude*).

Permasalahan yang dihadapi pemerintah daerah termasuk Kabupaten Jember dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sering terkait dengan masalah potensi wajib pajak yang menyangkut pertanyaan : “ apakah semua orang/organisasi wajib pajak telah dicatat di instansi yang berwenang?” atau dengan kata lain masih adakah wajib pajak yang belum terdata objek pajak dengan baik dan keterbatasan sumber daya pemungutan pajak sehingga daerah kesulitan di dalam menetapkan target pajak yang sesuai dengan potensi yang ada, sehingga sulit dalam melakukan realisasi terhadap target yang ditetapkan. Namun, meskipun demikian Pemerintah Daerah Kabupaten Jember tetap harus melakukan upaya-upaya nyata untuk mencapai target PAD secara maksimal, seperti upaya pencapaian target pajak reklame yang digunakan wajib pajak untuk melakukan komunikasi terhadap produk yang dihasilkan. Sebagai gambaran mengenai penerimaan pajak reklame di Kabupaten Jember, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Pajak Reklame Kabupaten Jember Tahun 2010-2015

No.	Tahun	Target	Realisasi
1	2010	1.670.000.000,00	1.919.024.875,00
2	2011	1.920.000.000,00	1.952.945.087,50
3	2012	3.500.000.000,00	4.763.108.418,00
4	2013	4.100.000.000,00	6.141.451.314,00
5	2014	4.750.000.000,00	5.408.722.902,00
6	2015	5.150.000.000,00	5.179.522.533,00

Sumber: Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Jember, 2016

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa realisasi penerimaan pajak reklame di Kabupaten Jember secara umum

telah melampaui yang ditargetkan. Namun, dalam kurun waktu 2013-2015 persentase realisasi penerimaan pajak reklame cenderung mengalami penurunan yaitu dari 149,79% tahun 2013 turun menjadi 100,57% pada tahun 2015. Mengacu pada kondisi tersebut, perlu dilakukan evaluasi mengenai efektifitas pelayanan pajak reklame di Kabupaten Jember. Perolehan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Jember dari sektor pajak reklame ini memiliki potensi tinggi, karena tidak sedikit perorangan atau badan usaha yang menggunakan reklame sebagai alat untuk mempromosikan usahanya. Selain itu dalam pemungutan pajak reklame seharusnya tidak sulit, karena objek dan jumlah titiknya sudah jelas. Seharusnya pencapaian perolehan PAD dari sektor ini dapat terpenuhi. Sehingga dengan mengoptimalkan pemungutan dari pajak reklame diharapkan dapat meningkatkan PAD Kabupaten Jember.

Upaya untuk meningkatkan realisasi penerimaan pajak reklame di Kabupaten Jember dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang terbaik atau yang sering dikenal dengan istilah Pelayanan Prima juga dapat tercapai. Pelayanan prima bukanlah hal yang mudah untuk dilaksanakan, karena dibutuhkan partisipasi dan komitmen yang tinggi dari pimpinan dan pegawai Dinas Pendapatan Daerah dan tidak kalah penting peran serta masyarakat dalam hal ini Wajib Pajak sebagai pihak yang dilayani. Berbagai upaya dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah untuk meningkatkan kualitas layanan secara terus menerus baik dari segi kelembagaan, ketatalaksanaan, sumber daya manusia dan sistem akuntabilitas. Kualitas pelayanan yang terbaik (pelayanan prima) merupakan salah satu kunci dalam memenuhi tuntutan masyarakat/Wajib Pajak yaitu tingkat kepuasan yang maksimum dan sebagai salah satu perwujudan *Good Governance*.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang: “Pelayanan Pajak Reklame (studi di Dinas Pendapatan Kabupaten Jember)”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena tersebut di atas maka peneliti merumuskan pokok permasalahan dalam penelitian, yaitu:

1. Bagaimanakah pelayanan pajak reklame di Kabupaten Jember?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang menjadi pendukung dan penghambat pelayanan pajak reklame di Kabupaten Jember?

Tujuan Penelitian

Mengacu pada perumusan masalah tersebut, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mendeskripsikan bagaimana pelayanan pajak reklame di Kabupaten Jember.
2. Untuk mendeskripsikan faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat pelayanan pajak reklame di Kabupaten Jember.

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan nilai positif yang dapat dimanfaatkan di bidang akademik maupun di bidang praktisi antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bagi pengembangan ilmu administrasi negara khususnya kajian tentang kepuasan layanan publik khususnya pelayanan perpajakan.
2. Manfaat praktis
Temuan-temuan yang dapat diungkapkan dalam penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan informasi bagi Pemerintah Kabupaten Jember dalam rangka meningkatkan pelayanan pajak di Kabupaten Jember.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Implementasi Kebijakan Publik

Terdapat banyak konsep pada studi implementasi kebijakan yang dipilih. Dunn (2000:56) menyebut terdapat dua sudut pemahaman terkait studi implementasi yaitu sudut pandang ilmu administrasi negara dan ilmu politik. Dari sudut pandang ilmu administrasi negara, pada awalnya implementasi hanya dilihat semata-mata pelaksanaan kebijakan secara efektif dan efisien saja. Namun menjelang akhir PD II, pandangan ini makin tidak populer. Sedangkan dari sudut pandang ilmu politik ternyata tidak sebatas itu, ia jauh menjangkau sampai ketentuan kebijakan administratif dan legislatif yang baru, perubahan-perubahan referensi publik dan teknologi baru.

Bahwa proses implementasi kebijakan tidak lepas dari berbagai variabel dan faktor yang mempengaruhinya. Menurutnya ada empat variabel penting yang harus diperhatikan dan berpengaruh terhadap kegagalan dan keberhasilan implementasi kebijakan publik. Keempat variabel tersebut adalah (1) komunikasi (2) sumber daya pelaksana (3) disposisi birokrasi dan (4) struktur birokrasi. Edward III (1980:1)

Konsep Pressman dan Wildavsky (1984:21) mengindikasikan bahwa pada dasarnya implementasi adalah untuk melaksanakan kebijakan yang harus mempunyai objek dan dapat menimbulkan dampak tercapai atau tidaknya suatu kebijakan. Ripley dan Franklin (1986:4) menuntun pemikiran bahwa untuk memahami konsep implementasi kebijakan dibutuhkan pengertian tentang serangkaian kegiatan.

Proses Implementasi kebijakan publik sesungguhnya bukanlah sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu, ia menyangkut masalah konflik, keputusan dan

siapa yang memperoleh apa dari satu kebijakan.

Pandangan implementasi sebagai proses umum dari tindakan administratif yang dapat diteliti pada level program khusus, serta keberhasilan atau kegagalan dapat dievaluasi terkait dengan kapasitas untuk penyampaian program. Jadi, seluruh implementasi kebijakan dapat dievaluasi dengan mengukur hasil-hasil program terhadap tujuan-tujuan kebijakan. Grindle (1980:11)

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka

upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami

oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;

5. Efisiensi, mengandung arti :
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan dan fungsi perlindungan. Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta

ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut.

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik=umum). Senada dengan itu, Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dalam versi pemerintah, definisi pelayanan publik dikemukakan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut:

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan;
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka. Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yang dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian pada

saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya (Hadari Nawawi, 1990). Pada umumnya penelitian deskriptif merupakan penelitian yang non hipotesis sehingga dalam rangka penelitiannya bahkan tidak perlu merumuskan hipotesisnya (Suharsimi Arikunto, 1996). Metode penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan gambaran keseluruhan obyek penelitian secara akurat.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mengarah pada penggunaan metode penelitian kualitatif. Meski demikian, dalam penelitian ini tidak menutup kemungkinan menggunakan cara-cara yang digunakan dalam penelitian kuantitatif, selama dalam menggunakan cara-cara tersebut dipandang oleh penulis mampu memaksimalkan dalam pencarian data dan menganalisisnya.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Jember yaitu pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Jember. Penelitian ini difokuskan pada pelayanan pajak reklame yang diberikan oleh Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda). Hal ini mengingat pentingnya pelayanan yang prima dalam bidang perpajakan, sehingga dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Jember.

Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian yang saya teliti dengan tipe penelitian kualitatif ini dilakukan agar membantu dalam memberikan informasi yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dan tujuan peneliti. Menurut Moleong (2010:132) “informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian”. Menurut Bogdan dan Biklen (dalam Moleong, 2010:132) “Penentuan informan berperan penting dalam penelitian yakni agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi

yang terjaring, jadi sebagai *sampling internal*, karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya”. (Bogdan dan Biklen (dalam Moleong, 2010:132)), Informan yang akan di teliti :

- Bpk. Drs. Achmad MusaddaQ, Kasie pendataan dan pendaftaran
- Bpk. Slamet Paluluk, Kasie pelayanan dan Penyuluhan
- Ibu Ida kurniasih kasi penagihan dan pelaporan
- Hendra suryo putra kasie penagihan
- Bpk. Sutoyo konsumen
- Bpk. Harto konsumen
- Bpk Rohman konsumen
- Bpk. Yongki konsumen
- Bpk. Tomy konsumen
- Bpk. Anton konsumen

Maka dari itu dalam penelitian deskriptif kualitatif, peneliti dalam penelitian ini memilih beberapa informan yang telah memenuhi kriteria yang telah di sebutkan sebelumnya dalam metode penelitian purposive sampling.

Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara dengan informan yang berkaitan dengan masalah penelitian, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain seperti data objek pajak, data penerimaan pajak, dan literatur lainnya.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut:

1. Pengamatan secara intensif (*observation*)
2. Wawancara yang dilakukan secara mendalam (*in depth interview*)

3. Teknik dokumentasi

Validitas Data

Menurut Arikunto (2010), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan kevalidan atau kesahihan sebuah instrumen. Suatu instrumen dinyatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Menurut Sugiyono (2013), validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti.

Suatu data dikatakan valid apabila tidak ada perbedaan antar data yang dilaporkan peneliti dengan data yang sesungguhnya. Ada dua macam validitas penelitian, yaitu validitas internal dan eksternal. Validitas internal berkenaan dengan derajat akurasi desain penelitian dengan derajat akurasi desain penelitian dengan hasil yang dicapai, sedangkan validitas eksternal berkenaan dengan derajat akurasi apakah hasil penelitian dapat digeneralisasikan atau diterapkan pada populasi dimana sampel tersebut diambil. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji credibility (validitas internal), transferability (validitas eksternal), dependability (reabilitas), dan confirmability yaitu bagaimana hasil penelitian itu dapat dapatdibenerkan oleh orang lain (obyektivitas).

Analisis Data

Dalam pelaksanaan penelitian, analisis data dapat dilakukan bersamaan dengan proses pengamatan. Jadi selama proses penelitian berlangsung data yang diperoleh dapat langsung di analisis.

Disisi lain Milles, Matthew B., Huberman, A. Michael (2007) menyatakan bahwa analisis terdiri dari tiga unsur yakni reduksi data, penyajian data, peneraian kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data adalah Proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan,

pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

Bersamaan dalam proses ini peneliti melakukan penyajian data dalam penulisan laporan penelitian yang dirangkum dari catatan lapangan berasal dari rekaman atau catatan tulis dan foto-foto lapangan. Ketika proses penulisan laporan peneliti berusaha untuk mengelompokkan data.

Penarikan kesimpulan penelitian dilakukan dengan melalui tahap pembentukan prosesi-prosesi. Prosesi dibutuhkan untuk dirumuskan menjaring pikiran-pikiran peneliti yang mengambang sehingga dapat dipadukan dalam satu gugusan pernyataan yang memiliki kaitan satu dengan yang lainnya yang pada akhirnya mencerminkan temuan dan kesimpulan penelitian.

Sesuai dengan metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dari lapangan, teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Melalui teknik ini, akan digambarkan seluruh data atau fakta yang diperoleh dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan penelitian dan penafsiran terhadap hasil analisis deskriptif dengan berpedoman pada teori-teori yang sesuai.

Definisi operasional

Definisi operasional merupakan perubahan konsep yang masih berupa abstrak dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain berdasarkan variabel yang digunakan (Hadi, 1996) Sebagai panduan untuk melakukan penelitian dan dalam rangka pengujian hipotesis yang diajukan, maka dalam penelitian ini yang dijadikan variabel yang diteliti adalah sebagai berikut:

Variabel dependen adalah variabel yang nilainya tergantung pada nilai variabel lain yang merupakan konsekuensi dari perubahan yang terjadi pada variabel bebas (variabel independen). Dalam penelitian ini pajak reklame yang merupakan salah satu pajak di Kabupaten Jember dan salah satu sumber pendapatan asli daerah yang menunjukkan posisi strategis dalam hal pendanaan pembiayaan di Kabupaten Jember sebagai variabel terikat, variabel pajak reklame ini diukur dari segi pendapatan.

PEMBAHASAN

Gambaran Umum Dinas Pendapatan Kabupaten Jember

Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Jember terletak di Propinsi Jawa Timur berada di jalan Jawa Kabupaten Jember, Dinas pendapatan Kabupaten Jember dibentuk berdasarkan peraturan Bupati Jember nomor 55 Tahun 2012 tentang tugas pokok dan fungsi organisasi Dinas pendapatan Kabupaten Jember, Peraturan Bupati Jember Nomor 9 tahun 2014 tentang perubahan atas peraturan Bupati Jember nomor 55 tahun 2012 tentang tugas pokok dan fungsi organisasi Dinas Pendapatan Kabupaten Jember. Dinas Pendapatan kabupaten Jember mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah kabupaten dalam merumuskan kebijakan penerimaan pajak dan retribusi, bagi hasil pajak / bukan pajak, dan dalam perencanaan, pengkajian teknis tentang penggalan dan pengembangan pendapatan, evaluasi dan monitoring serta pengendalian pelaksanaan pemungutan pendapatan dan tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

Sebelum diberlakukannya otonomi daerah kabupaten jember oleh pemerintah pusat kedudukan pusat pendapatan Jember berada dibawah naungan sekretariat yang bernama sub direktorat Dinas pendapatan Daerah. Pada tahun 1967 pengelolaannya

masih bertanggung jawab diligkungan sekretariat itu sendiri, pada waktu itu penataan kelembagaan masih belum optimal atau bisa dikatakan terpecah-pecah dilingkungannya masing-masing. Setelah kelembagaan-kelembagaan daerah sudah di tata kembali maka sub direktorat dinas pendapatan daerah (SPPD) sekarang sudah menjadi dinas pendapatan daerah berskala besar, kelembagaan yang dulunya kecil sekarang menjadi besar.

Setelah terbentuknya otonomi daerah maka dinas pasar bergabung dengan dinas pendapatan daerah sesuai dengan intruksi menteri dalam negeri (MENDAGRI) yang sampai saat ini masih dibawah dan dipertanggung jawabkan oleh pimpinan dinas pendapatan kabupaten Jember. Dinas pendapatan daerah ini berkedudukan sebagai unsur pelaksana pemerintah kabupaten dibidang pendapatan asli daerah yang dipimpin oleh seorang kepala dinas. Dalam melaksanakan tugasnya kepala dinas pendapatan daerah bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris Daerah.

Pelayanan Pajak Reklame di Kabupaten Jember

Efektifitas Pelayanan Pajak Reklame

Efektivitas menggambarkan kemampuan pemerintah daerah dalam merealisasikan PAD yang direncanakan dibandingkan dengan target yang ditetapkan berdasarkan potensi riil daerah. Penyelenggara reklame adalah orang pribadi atau badan yang menyelenggarakan reklame baik untuk dan atas namanya sendiri atau untuk dan atas nama pihak lain yang menjadi tanggungannya. Penyelenggaraan reklame yang ditetapkan menjadi objek pajak reklame adalah sebagaimana disebut di bawah ini.

a. Reklame Megatron

Reklame yang bersifat tetap (tidak dapat dipindahkan) menggunakan layar monitor maupun tidak, berupa gambar dan/ atau tulisan yang dapat berubah-ubah,

terprogram dan menggunakan tenaga listrik. Termasuk didalamnya Videotron dan Electronics Display

- b. Reklame yang terbuat dari papan, kayu, termasuk seng atau bahan lain yang sejenis, dipasang atau digantungkan atau dibuat pada bangunan, tembok, dinding, pagar, pohon, tiang dan sebagainya baik bersinar dan yang disinari.
- c. Reklame Baliho adalah reklame yang tersebut dari papan kayu atau bahan lain dan di pasang pada konstruksi yang tidak permanen yang tujuan materinya mempromosikan suatu even atau kegiatan yang bersifat insidental.
- d. Reklame kain adalah yang tujuan materinya jangka pendek atau mempromosikan suatu even atau kegiatan yang bersifat insidental dengan menggunakan bahan kain termasuk plastic, karet atau bahan lain yang sejenis termasuk didalamnya spanduk, umbul-umbul, bendera, flag chain (rangkain bendera). Menurut bapak Drs. Achmad MusaddaQ, Kasie pendataan dan pendaftaran menyatakan bahwa.

“ pelaksanaan pelayanan pajak Reklame dalam melayani Masyarakat saya kira sudah terbilang efektif karna selama ini terbukti tidak ada keluhan dari konsumen atau pembayar pajak dan dalam pelaksanaan pelayanan dikantor dinas pendapatan pelayanan pajak selalu mengutamakan kualitas pelayanan terhadap masyarakat” (13 - Juli - 2016).

Dan menurut Kosumen Bapak Harto, menyatakan bahwa : “ya pelaksanaan pelayanan di Kantor Dinas Pendapatan Cukup baik, dari pengalaman saya ketika melakukan

pembayaran di Kantor pajak Reklame menurut saya sudah efektif”. (13 - Juli - 2016).

Sedangkan menurut Bpk. Tomy selaku konsumen pelayanan pajak menyatakan bahwa.

“memang dalam hal pelayanan yang dilakukan saya rasa sudah efektif, karena selama ini saya merasa dimudahkan dalam melakukan pembayaran atau melakukan administrasi lainnya”. (30-juli-2016).

Dari pengamatan yang saya lakukan di Dinas Pendapatan, Proses pelayanan kepada Konsumen sudah memenuhi prosedur yang ada. Karena konsumen selama ini merasa cukup puas terhadap pelayanan maka menurut saya pelayanan di dinas pendapatan sudah baik.

Kesederhanaan Dalam Pelayanan Pajak Reklame

Prosedur pelayanan publik dalam konteks kesederhanaan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan merupakan pelayanan Didalam Prinsip-prinsip Pelayanan Publik, ada aturan yang harus dipenuhi yaitu Pelayanan Publik dalam pelayanan pajak reklame harus mencerminkan Kesederhanaan sehingga prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Pelayanan Publik harus Jelas dan memiliki persyaratan teknis dan administrasi pelayanan umum yang logis.

Pelayanan Publik harus memiliki Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Jika ada biaya yang harus

dikeluarkan secara resmi beritahukan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayarannya.

Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Sehingga kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Kemudahan akses layanan, tempat dan lokasi serta sarana prasarana kerja yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telematika. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, dan rapi. Menurut Bapak Slamet Paluluk, Kasie pelayanan dan Penyuluhan menyatakan bahwa :

“ya selama ini kami sudah melakukan pelayanan sesederhana mungkin dalam artian mudah dipahami oleh konsumen tidak berbelit-belit dan terbukti konsumen selama ini merasa puas terhadap kinerja kami dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen yang ada”. (13-juli-2016)

Sedangkan menurut Bpk Rohman selaku konsumen menjelaskan bahwa.

“ya memang dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya konsumen, kami rasa sudah cukup sederhana dalam artian sudah cukup mudah

untuk proses urusan pelayanan pajak khususnya reklame”. (31-juli-2016)

Dalam pengamatan yang saya lakukan memang sudah benar di kantor dinas pelayanan Reklame seluruh para pegawainya sudah melakukan pelayanan secara sederhana dan mudah dipahami oleh konsumen.

Kejelasan dalam Pelayanan

Munculnya keluhan-keluhan mengenai kualitas pelayanan publik dan semrawutnya penyelenggaraan pelayanan publik disebabkan karena prosedur layanan tidak jelas atau sengaja dibuat abu-abu sehingga menjadi area yang subur bagi tumbuhnya praktek penyelewengan. Persoalan yang timbul di masyarakat adalah penundaan yang berlarut, penyimpangan prosedur dan permintaan imbalan. Maka masyarakat menuntut tanggung jawab pelayanan dan peningkatan kinerja pelayanan publik semakin baik.

Pada saat ini kinerja pelayanan publik ini sudah menjadi ukuran kinerja pemerintah daerah, terutama kepala daerahnya. Dalam berbagai kesempatan ketidak-puasan masyarakat atas kinerja manajemen pelayanan publik ini kian banyak diungkapkan oleh masyarakat secara terbuka. Masyarakat menuntut penyelenggaraan pelayanan lebih responsif atas kebutuhan masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan dan partisipatif.

Menurut Bpk. Yongki sebagai konsumen menyatakan bahwa.

“mengenai kejelasan sebenarnya saya selaku konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh petugas pelayanan pajak, namun dalam hal ini perlunya petugas untuk meningkatkan

kualitas pelayanannya”. (31-juli-2016).

Menurut Ibu ida kurniasih kasie penagihan dan pelaporan menyatakan bahwa

“Mengenai kejelasan kamisudah melakukan tugas kami dengan memenuhi prosedur dan selama ini kami tidak mengalami kendala karena konsumen sudah merasa puas” (31-juli-2016)

Masyarakat mengharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik antara lain semakin meningkatnya kualitas pelayanan publik dalam wujud pelayanan yang cepat, mudah, berkeadilan, berkepastian hukum, transparan, aman, tepat, biaya yang wajar, dan dapat dipertanggungjawabkan serta menghilangkan peluang pungutan tidak resmi. Disamping itu perlu diupayakan pola-pola pelayanan yang efektif yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan.

Beberapa yang perlu di publikasikan dalam pelayanan publik:

1. Administarasi untuk mendapatkan pelayanan

Perlu adanya kejelasan yang dipublikasikan dalam pelayanan masyarakat baik berupa persyarikat teknik dan atau persyaratan administratif. Persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan dapat diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan mudah di baca.

2. Waktu penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas. Menurut bapak Harto

konsumen pembayar pajak menyatakan bahwa :

“dalam proses pelayanan kejelasan biaya dan waktu penyelesaian pelayanan petugas telah memberitahukan kepada konsumen biaya dan batas waktu pemasangan papan Reklame”. (13-Juli-2016).

Dari realita yang ada diatas selama ini memang benar mengenai kejelasan biaya dan waktu penyelesaian pelayanan sudah memenuhi standar pelayanan publik.

Sedangkan menurut bapak Anton konsumen pajak reklame menjelaskan bawa:

“saya berbicara sebagai konsumen, menurut saya proses pelayanan pajak yang saya lakukan selama ini sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala atau keluhan yang saya alami yakni, mengenai waktu penyelesaian pelayanan itu sendiri mas, karena terkadang ada konsumen yang cepat dalam prosesnya seperti ada faktorfaktor tertentu yang mempengaruhi hal tersebut”

Keterbukaan Dalam Proses Pelayanan Pajak Reklame

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBN), Di Indonesia sistem perpajakannya lebih difokuskan pada pencapaian target penerimaan pajak dalam APBN tanpa mempertimbangkan salah satu fungsinya sebagai instrumen kebijakan atau regulerend, contoh fungsi regulerend diantaranya redistribusi pendapatan dan perhatian pada sisi pengeluaran dalam bentuk program kesejahteraan. Dengan begitu perlu adanya keterbukaan omset pajak dari wajib pajak, yang terpenting wajib pajak tetap berusaha mematuhi segala ketentuan hukum misalnya, buat pembukuan yang sesuai dengan standar keuangan atau akutansi yang berlaku sehingga informasinya benar-benar

dapat dipertanggung jawabkan kepada pihak ketiga, usahakan pula dokumen, catatan, dan dokumen pendukung dan lain-lain dibuat dan disimpan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut Drs. Acmad MusaddaQ, Kasie Pendataan dan Pendaftaran menyatakan :

“dalam proses pencatatan pajak reklame sudah dicatat atau dibukukan guna mengetahui setiap rincian pembayaran dan peningkatan hasil pajak reklame disetiap bulan, ini merupakan asas keterbukaan menurut saya”. (13-Juli-2016).

Dalam hal ini informan Bapak Sutoyo konsumen pelayanan pajak menjelaskan bahwa.

“ Untuk hal ini mas yang saya ketahui dalam hal pengurusan pelayanan pajak reklame di Kabupaten Jember itu sudah cukup terbuka, saya juga merasa senang karena jika bicara mengenai keterbukaan itu sudah cukup baik mulai dari petugas pelayanan menjelaskan bagaimana caranya, proses pemasangannya hingga mengenai harganya sudah dijelaskan secara gamblang”

Efisiensi

- c. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
- d. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

• Penyelenggaraan Reklame

1. Setiap penyelenggara reklame wajib memiliki ijin dari dinas pendapatan kabupaten jember.
2. Permohonan penyelenggara Reklame melampirkan persyaratan sebagai berikut ;

1. Photo dan gambar produk yang akan disajikan;
2. Surat kesepakatan dengan pemilik tanah atau bangunan;
3. Photo copy identitas diri pemohon (KTP)
4. Photo copy NPWPD
5. Surat kuasa apabila proses permohonan dikuasakan;
6. Photo copy IMB jika reklame diselenggarakan menempel atau diatas bangunan;
7. Denah lokasi rencana pemasangan reklame;
8. Surat Pernyataan bermaterai Rp. 6.000,- (enam ribu rupiah)
9. IMBR bagi reklame berukuran diatas 10m2;
10. Gambar konstruksi bangunan reklame yang ditandatangani oleh penanggung jawab untuk pengurusan IMBR;
11. RAB (Rencana Anggaran Biaya)
 1. Penyelenggaraan Reklame disamping dikenakan Pajak Reklame, juga dikenakan Retribusi IMBR
 2. Membongkar Reklame setelah berakhirnya Izin
 3. Menanggung segala akibat yang disebabkan karena penyelenggaraan reklame menimbulkan kerugian pada pihak lain

• Mekanisme Perijinan Reklame

1. Wajib Pajak mengajukan persetujuan prinsip penyelenggaraan reklame melalui UPT
2. Dilakukan pengecekan lokasi oleh Tim
3. Diterbitkan persetujuan prinsip atau penolakan
4. Mengajukan IMBR ke Dinas pendapatan daerah, bagi reklame di atas 1 m2. Sedangkan bagi yang dibawah 10 m2 di proses di Dispenda kabupaten jember.
5. Mengajukan Permohonan perijinan penyelenggaraan reklame melalui UPT.
6. Menerbitkan NPWPD bagi yang belum punya NPWPD, sedangkan bagi yang sudah punya cukup melampirkan.
7. Menerbitkan SKPD sebagai dasar untuk melakukan pembayaran.
8. Menerbitkan SSPD apabila WP membayar Pajak Reklame
9. Menerbitkan izin penyelenggaraan reklame.

- **Proses Penerbitan Izin Reklame Perpanjangan**

1. Persyaratan untuk izin perpanjangan permohonan cukup melampirkan copy izin dan SKPD th. Sebelumnya
2. Proses penerbitan izin reklame perpanjangan adalah berlaku sebagaimana proses penerbitan izin reklame permohonan baru, tetapi tidak berlaku IMBR

- **Proses Penerbitan Izin Reklame Insidental**

1. Permohonan Ijin penyelenggaraan reklame disampaikan melalui UPT
2. Diregister, dicek lokasi, diterbitkan persetujuan prinsip, dilakukan

- pembayaran, diterbitkan izin penyelenggaraan Reklame
3. Diberikan Nomor Izin pemasangan sebelum dipasang

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat, fungsi pembangunan dan fungsi perlindungan. Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Faktor Yang Menjadi Pendukung Dan Penghambat Pelayanan Pajak Reklame
Faktor Yang Menjadi Pendukung Pelayanan Pajak Reklame

Dalam pelayanan pajak reklame di kantor pelayanan selama ini sudah dikerjakan secara maksimal oleh petugas yang bersangkutan karena petugas tersebut memang sudah di tuntut untuk dapat melakukan pelayanan secara maksimal. Ini adalah yang menjadi poin utama yang mendukung terjadinya pelayanan Pajak Reklame yang maksimal.

Menurut Bpk Hendra suryo putra bagian penagihan menyatakan bahwa

“Dalam pelaksanaan pelayanan kami sudah melakukan dengan baik dan kami sudah benar benar memenuhi

tugas kami karena karena kami merasa bertanggungjawab atas pelayanan yang kami berikan. “ (31-juli-2016)

Hal yang Mendukung Pelayanan Pajak Reklame :

1. Efisiensi

Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila pegawai pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya murah dan waktu pelayanan cepat sehingga meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, pegawai pelayanan publik secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi input dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan.

Akses publik terhadap pelayanan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh publik merupakan indikator penting untuk melihat intensitas korupsi dalam sistem layanan. Pegawai pelayanan publik yang korup akan ditandai oleh besarnya biaya ekstra yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa dalam mengakses layanan. Masyarakat Kelurahan Kebagusan, dengan demikian, harus mengeluarkan biaya ekstra untuk dapat memperoleh pelayanan yang terbaik dari pegawai pelayanan publik, padahal secara prinsip

seharusnya pelayanan terbaik harus dapat dinikmati oleh publik secara keseluruhan.

Demikian pula efisiensi pelayanan dari sisi output, dipergunakan untuk melihat pemberian produk pelayanan oleh pegawai pelayanan publik tanpa disertai adanya tindakan pemaksaan kepada publik untuk mengeluarkan biaya ekstra.

2. Sikap Pelayanan

a. Melayani pelanggan dengan berpikiran positif

Kenyataan menunjukkan bahwa dengan selalu berpikiran positif (positive thinking) maka segala permasalahan hidup akan dapat diatasi dan dipecahkan secara adil dan bijaksana. Demikian pula dalam melayani kolega dan pelanggan setiap pelayan atau penjual harus selalu berpikiran positif, logis, dan tidak emosional. Pelayanan yang selalu berpikiran positif akan mampu menjalin hubungan interpersonal yang baik antara kolega dan pelanggannya.

Melayani kolega dan pelanggan dengan berpikiran positif merupakan proses pelayanan yang dilakukan berdasarkan akal pikiran yang sehat dan logis. Seorang pelayan atau penjual yang menerapkan konsep pelayanan seperti ini akan lebih mudah untuk mendapatkan informasi tentang harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian seorang pelayan atau penjual hendaknya melakukan pendekatan terhadap pelanggan dengan cara selalu berpikiran positif, yaitu pendekatan yang masuk akal, rasional, logis, dan intelektual.

b. Melayani pelanggan secara terhormat

Melayani pelanggan dengan sikap terhormat, artinya setiap pelanggan diperlakukan sebagai tamu istimewa yang harus diterima, dilayani, dihormati, dan dipuaskan harapan dan kebutuhannya. Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam melayani pelanggan secara terhormat, adalah sebagai berikut.

- Menyapa pelanggan yang baru datang dengan sikap ramah dan penuh rasa hormat.
- Mempersilakan pelanggan untuk menunggu atau duduk apabila terjadi antrian dan kondisi ruangan syarat oleh pembeli.
- Bertanya. Mendengarkan, dan mencatat semua kebutuhan pelanggan secara ramah, sopan, dan menggunakan tata bahasa yang baik agar tidak menyinggung perasaan pelanggan.
- Bersikap sabar dalam memberikan pelayanan, menunjukkan contoh barang, atau tempat barang yang diperlukan pelanggan.
- Melayani pelanggan dengan sungguh-sungguh sampai akhir transaksi tetap berfikir positif tanpa harus mencurigai pelanggan.

Menurut Bpk. Slamet Paluluk Kasie penagihan dan pelaporan menyatakan bahwa.

“Dalam pelayanan di kantor pajak disini para pegawai sudah mempunyai standat yang tinggi mengenai prosedur pelayanan yang dilakukan, keutamaan dalam melakukan pelayanan pada konsumen salah satunya pelayanan yang Efisien yaitu mempermudah administrasi guna memudahkan pembayar pajak.” (13-juli-2016)

Mebutuhkan kerja keras dan kesabaran dalam melakukan pelayanan, dalam hal ini yang saya lihat di kantor pelayanan pajak meskipun pelayanan tidak sepenuhnya baik tetapi ada yang mendukung pelayanan di kantor pelayanan pajak yaitu Efisiensi dalam melakukan pelayanan dan sikap pelayanan yang ramah kepada pembayar pajak.

Faktor Yang Menjadi Penghambat Pelayanan Pajak Reklame

Dalam melaksanakan kinerjanya, banyak permasalahan yang dihadapi oleh aparaturnya pemerintah daerah khususnya di Kabupaten Jember dalam pelayanan publik bidang pelayanan pemungutan pajak reklame Faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan kinerja aparaturnya pemerintah dalam pelayanan publik di pelayanan pajak reklame dikelompokkan menjadi dua, yaitu : pertama, faktor internal birokrasi publik, kedua, faktor eksternal, yakni berupa dinamika masyarakat dan tumbuh kembangnya masalah yang dihadapi oleh masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Masalah yang dihadapi aparaturnya pemerintah daerah, baik yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal muaranya lebih banyak diarahkan pada kinerja aparaturnya pemerintah daerah dalam menjalankan tugas yang diamanatkan kepadanya.

Hal yang Menjadi Penghambat Pelayanan Pajak Reklame :

1. Fasilitas kantor Pelayanan Pajak
Fasilitas adalah segala sesuatu yang mendukung dalam pelayanan pajak dalam hal ini fasilitas pelayanan di kantor pajak seperti tempat parkir, ruang tunggu, dan kursi yang tidak memadai mengakibatkan pelayanan di kantor pajak tidak maksimal.
2. Masyarakat/Konsumen Pembayar Pajak reklame

Masyarakat selama ini kurang memahami mekanisme administrasi dalam pembayaran pajak reklame ini mengakibatkan petugas mengalami kesulitan dalam melakukan pelayanan atau pengarahannya kepada konsumen

Menurut Bpk. Slamet Paluluk Kasie penagihan dan pelaporan menyatakan bahwa.

“Selama ini kami sudah melakukan pelayanan dengan maksimal tetapi memang pelayanan disini masih belum sepenuhnya baik karena menurut saya apabila fasilitas dan orang yang dilayani itu baik atau SDMnya baik maka pelayanan pajak akan berjalan dengan lancar dan tidak ada keluhan ataupun hambatan.” (13-juli-2016)

Pelayanan yang ada di kantor pelayanan pajak yang saya lihat memang sudah baik akan tetapi memang masih ada saja kekurangannya seperti tempat parkir yang sempit, ruang tunggu yang kecil dan kursi yang kurang memadai serta ditambah lagi dengan masyarakat pembayar pajak yang tidak memahami mekanisme administrasi pelayanan pajak. Semua mengakibatkan pelayanan di kantor pajak tidak sepenuhnya baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pelayanan pajak reklame di Kabupaten Jember, diambil suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Proses pelayanan pajak reklame di kabupaten Jember dalam melayani kepentingan masyarakat di lihat dari beberapa faktor antara lain:
 - a. Efektifitas pelayanan pajak reklame Dinas Pendapatan kabupaten jember, Proses

pelayanan kepada Konsumen sudah memenuhi prosedur yang ada. Karena konsumen selama ini merasa cukup puas terhadap pelayanan oleh dinas pendapatan jadi proses pelayanan pajak reklame sudah terbilang efektif .

- b. Kesederhanaan dalam proses pelayanan pajak reklame di kabupaten jember petugas pelayanan sudah melayani konsumen dengan sederhana dalam artian tidak berbelit-belit dan mudah di pahami oleh konsumen.
 - c. Kejelasan dalam Pelayanan pajak reklame di dinas pendapatan sudah cukup jelas dalam proses kejelasan biaya pemasangan pajak reklame dan waktu pemasangan pajak reklame.
 - d. Keterbukaan dalam proses pelayanan pajak reklame di kabupaten sudah menerapkan keterbukaan dalam setiap rincian pembayaran dan peningkatan hasil pajak reklame kepada pihak yang berwenang.
 - e. Efisiensi dalam pelayanan pajak reklame di kabupaten jember, sudah bias di katakana efisien karena petugas pelayanan sudah mempermudah konsumen dalam menyelesaikan proses pelayanan.
2. Faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pajak reklame
 - a. Faktor-faktor pendukung dalam proses pelayanan pajak reklame di kabupaten Jember antara lain:
 - Efisiensi proses pelayanan pajak reklame di kabupaten jember sudah efisiensi untuk mendukung proses pelayanan.

- Sikap pelayanan sudah cukup baik di dinas pendapatan kabupaten jember dalam melayani kepentingan konsumen karena menjadi factor pendukung pelayanan pajak reklame
- b. Faktor-faktor penghambat proses pelayanan pajak reklame di kabupaten jember
- Fasilitas kantor pelayanan pajak di kabupaten jember masih kurang maksimal karena itu menjadi penghambat proses pelayanan.
 - Konsumen yang masih kebanyakan kurang memahami dalam proses pelayanan juga menjadi penghambat dalam proses pelayanan karena membuat petugas pelayanan mengalami kesulitan.
1. Untuk Dinas Pelayanan Pajak Kabupaten jember
Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Diharapkan Dinas Pendapatan kabupaten jember lebih lagi meningkatkan lagi fasilitas pelayanan dan pengetahuan kepada konsumen karena untuk Proses pelayanan di Kabupaten jember sudah cukup baik hanya saja tinggal meningkatkan fasilitas pelayanan dan pengetahuan untuk konsumen.
 2. Bagi Peneliti Selanjutnya
Agar hasil penelitian ini dapat digunakan secara luas, maka untuk peneliti berikutnya diharapkan subjek penelitian tidak hanya terpaku pada satu Dinas Pelayanan Pajak di kabupaten jember saja, namun dapat menggunakan beberapa Dinas Pelayanan Pajak yang berada di kabupaten lainnya dan diharapkan selalu menggunakan tahun penelitian terbaru, sehingga dapat memberikan gambaran umum dan terkini mengenai masalah yang terkait.

Saran

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010.** *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. (Edisi Revisi).* Jakarta : Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 1996.** *Prosedur Penelitian : Sut Pendekatan Praktek.* Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Davey, K.J, 1988.** *Pembiayaan Pemerintah Daerah.* Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dunn, William N. 2000.** *Analisis Kebijakan Publik.* Yogyakarta : Gadjahmada University Press.
- Early Suandy. 2000.** *Hukum Pajak, Edisi Revisi,* Salemba Empat, Jakarta.

- Edward III, George C. 1980.** *Implementing Public Policy.* **Washington DC: Congressional Quarterly Press.**
- Hadari Nawawi, (1990),** *Administrasi Personel: Untuk Peningkatan Produktivitas Kerja.* **Jakarta: Haji Mas Agung.**
- Mangkoesoebroto, Guritno, 1993,** *Ekonomi Publik, Edisi-III,* **BPFE, Yogyakarta**
- Mardiasmo. (2001).***Pengawasan, Pengendalian dan Pemeriksaan Kinerja Pemerintah Dalam Melaksanakan Otonomi Daerah.* **Jurnal Bisnis dan Akuntansi, 3 : 2**
- Moenir, H.A.S, 1992,** *Manajemen Pelayanan Indonesia,* **Bumi Aksara, Jakarta.**
- Meier, G.M. 1995.** *Leading Issues in Economic Development.* **Oxford University Press. New York.**
- Miles, M. B. dan Huberman, M. (1992).** *Analisis Data Kualitatif. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi.* **UI Press, Jakarta**
- Mikesell, R.F and Hay, Lean E, 1969,** “*Keuangan Negara*”, **Richard D Irwin, Illinois.**
- Oliver, Richard L., (1997),** *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions,* **Journal of Marketing Research, No. 17. November, p. 460-469.**
- Rasyid, Ryaas, 1998.** *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan,* **Yarif Watampone, Jakarta.**
- Sugiyono, (2008).** *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* **Bandung Alfabeta**
- Sutrisno Hadi. (1996).** *Metodologi Research I.* **Yogyakarta: Andi Offset.**
- Soediyono. 1992.** *Ekonomi Makro; Analisa IS-LM dan Permintaan-Penawaran Agregatif.* **Yogyakarta : LIBERTY**
- Suparmoko, 1997.** *Ekonomi Sumber Daya Alam dan Lingkungan, Edisi Ketiga,* **Yogya: BPFE UGM.**
- Welsh, J.R., 1991.** *Dasar-Dasar Genetika dan Pemuliaan Tanaman. Alih Bahasa J.P. Moge.* **Erlangga, Jakarta**
- Zeithami, Valerie A, (1988),** “*Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means End Model and Synthesis of Evidence,*” **Journal of Marketing, Vol 52 July.**

