



## **PELAYANAN PAJAK REKLAME DI KABUPATEN JEMBER**

### **SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar SarjanA Ilmu Politik (S.IP) pada Program Studi  
Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Jember**

**OLEH  
MIFTAHUR ROHMAN  
NIM. 1210511011**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
2016**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Ibunda Yeni dan Ayahanda Kuswaji dan seluruh keluarga besarku yang selalu mendoakan dan tak pernah lelah selalu memberi kasih sayang yang tak ada batasnya serta perjuangan dan pengorbanan yang tulus demi saya dalam menempuh pendidikan;

Guru-guruku sejak sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Dr. Emi Kholifah, M.Si

Dosen Pembimbing Saya. Dr. Emi Kholifah, M.Si dan

Segenap Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.

Sahabat seperjuangan yang selalu mendukung ( fajar Mulia, Afrik Efendi, Heru, Riski , Fauzi , Faisal, Rizal, Anggar, Arfa, Junaidi, Herry, Hafifi, Janur, Saddam, Faisol , Ari , Khoyin, Harnis, Diah, Farisa, Agnes, wijayanti dll). Serta Teman satu angkatan yang tak bias saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan motivasi

Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.

## **MOTTO**

Rahmat sering datang kepada kita dalam bentuk kesakitan, kehilangan dan kekecewaan; tetapi kalau kita sabar kita segera akan melihat bentuk aslinya.”

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Miftahur Rohman  
NIM : 1210511011  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri, Bukan merupakan pengambil alihan, tulisan atau pikiran orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan/plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut,

Jember, 23 Juli 2016

Miftahur Rohman  
NIM. 1210511011

## **PERSETUJUAN**

### **PELAYANAN PAJAK REKLAME DI KABUPATEN JEMBER**

**(Studi kasus : Kantor Dinas Pendapatan)**

#### **SKRIPSI**

Oleh

Mahasiswa

Miftahur Rohman

NIM. 1210511011

Dosen Pembimbing

Dr. Emi Kholifah R. M.si

NPK. 92 08 376

## **PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa Karangharjo Kecamatan Silo Kabupaten Jember” ini telah diuji dan disahkan pada :

hari, tanggal : Jum’at 30 Juli 2016

tempat : Ruang 3.2 Gedung C Kampus Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji :  
Ketua,

Bahtiar, S.H., M.Si.  
NPK 87 10 181

Anggota I,

Anggota II,

Dr. Emi Kholifah R., M.Si  
M.Si NPK. 92 08 376

Drs. Itok Wicaksono,  
NPK. 95 05 243

Mengetahui/Menyetujui  
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan,

Bahtiar, S.H., M.Si.  
NPK. 87 10 181

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Dr. Emi Kholifah, M.Si.  
NPK. 9208376

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miftahur Rohman  
NIM : 1210511011  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Jember **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

### **Pelayanan Pajak Reklame Di Kabupaten Jember.**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Jember berhak menyimpan, mengalihmediakan, memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jember

Pada tanggal : 23 Juli

2016

Yang menyatakan,

Miftahur Rohman  
NIM. 1210511011

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjangkan puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala (bagi yang beragama non muslim: Tuhan Yang Maha Esa), atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh arena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Emi Kholifah, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
  2. Bapak Dr. Emi Kholifah, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadyah Jember.
  3. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membimbing selama kuliah;
  4. Kepala Dinas, petugas pelayanan di dinas pendapatan daerah Kbupaten Jember, dan masyarakat jember. yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
  5. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
  6. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jember, 23 Juli 2016  
Penulis,

Miftahur Rohman  
1210511011

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	ii
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS .....</b>	iv
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	vi
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	vii
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	viii
<b>ABSTRAK .....</b>	ix
<b>ABSTRACT .....</b>	x
<b>DAFTAR ISI.....</b>	xi
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 PerumusuanMasalah.....	6
1.3 TujuanPenelitian.....	7
1.4 ManfaatPenelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	8
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Implementasi Kebijakan Publik .....	8
2.1.2 Pelayanan Publik .....	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik .....	13
2.1.4 Konsep Pajak .....	17
2.1.5 Fungsi Pajak .....	20
2.1.6 Sistem Pemungutan Pajak .....	21
2.1.7 Sarat Pemungutan Pajak .....	22
2.1.8 Prinsip Pajak .....	23

2.1.9 Pajak Reklame .....	23
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	27
3.2 Lokasi Penelitian .....	28
3.3 Penentuan Informan.....	28
3.4 Sumber Data .....	28
3.5 Validitas Data .....	30
3.6 Analisis Data .....	31
3.7 Devinisi Oprasional .....	32
3.8 Panduan Wawancara.....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum Dinas Pendapatan Kabupaten Jember.....	35
4.1.1 Visi, Misi dan Kebijakan Dinas Pendpatan Kab. Jember..	36
4.1.2 Struktur Dispenda Kabupaten Jember .....	37
4.2 Pelayanan Pajak Reklame di Kabupaten Jember.....	39
4.2.1 Efektifitas Pelayanan Pajak Reklame .....	39
4.2.2 Kesederhanaan Dalam Pelayanan Pajak Reklame .....	40
4.2.3 Kejelasan Dalam Pelayanan .....	41
4.2.4 Keterbukaan Dalam Proses Pelayanan Pajak Reklame .....	42
4.2.5 Efisiens .....	44
4.3 Faktor yang Menjadi Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pajak Reklame .....	46
4.3.1 Faktor yang menjadi Pendukung Pelayanan Pajak Reklame	46
4.3.2 Faktor yang Menjadi Penghambat Pelayanan Pajak Reklame	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>51</b>
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 : Target Realisasi Pajak Reklame.....	5
Tabel 4.2 : Target Realisasi Pelayanan Pajak Reklame .....	42

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 : Matrik Penelitian Pelayanan .....	5
Gambar 2.2 : Pengaruh Harapan Pelanggan dengan Kenyataan.....	15
Gambar 2.3 : Konsep Kepuasan Pelanggan .....	17

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A : Foto Dokumentasi.....	56
------------------------------------	----

## **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.** *Pembentukan 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 Kualitatif 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, Yogyakarta: BPFE UGM.

**Welsh, J.R., 1991.** *Dasar-Dasar Genetika dan Pemuliaan Tanaman*. Alih Bahasa J.P. Moga 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.**