

ANALISIS PELAYANAN PERIZINAN PEMASANGAN REKLAME DI DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA PEKANBARU

Oleh

Agung Satrio Waryan dan Indra Safri
Mahasiswa dan Dosen Ilmu Administrasi Fisipol UIR

Abstract

This study aims to determine the analysis of Licensing Services Installation of Billboards in Pekanbaru City Regional Revenue Office. Service assessment indicators used include the transparency of services, accountability of service, conditional service, participatory services, services of equal rights, the balance of rights and obligations of service. This type of research that is located in the Regional Revenue Office Pekanbaru is survey descriptive, ie prioritize daftar questionnaire as a means of data collection and data collected by the tool is then used as the main raw material for analyzing the empirical condition of obyektivitis presence at the location of meticulous research purposes. Terdapat two groups of the population and the sample in this study is the head of licensing billboards , numbered 1 and communities or entrepreneurs who manage licensing installation of billboards, infinite in number. Community or employers in this case are those who are taking care of licensing installation of billboards, the amount of the second sample set of this population group is 1 and 75 people. Two sampling techniques used in determining the individual sample is the population census techniques for employees and teknik purposive sampling for population groups or businesses. Types and data collection techniques used consist of, primary data was collected using a questionnaire and interview techniques as well as a list of secondary data were collected using observation. While data analysis technique used is by using the tools frequency table. Based on this analysis technique researchers assess and conclude that the analysis of Licensing Services Installation of Billboards in Pekanbaru City Department of Revenue is in the interval pretty good assessment. Recommendations to be considered, especially with regard to making the service mechanism is still unclear, and further improve the facilities and operational procedures satandar clearer so that people or businesses who take care of permits installation of billboards is not confused and ease of doing business.

Key words: Services , Licensing and Advertising

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan Negara yang merdeka dan berdaulat. Berdasarkan pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 bahwa pemerintahan terdiri

atas pemerintah pusat dan pemerintah daerah yang diatur dengan undang-undang. Dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah yang berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan, maka pemerintahan daerah diharapkan dapat mewujudkan kesejahteraan

masyarakat. Kesejahteraan masyarakat ini dapat diwujudkan dengan peningkatan, pelayanan, pemberdayaan dan peran masyarakat.

Sumber Daya Manusia sangat berperan penting bagi kesuksesan suatu organisasi. Organisasi harus menyadari bahwa unsur manusia dalam suatu organisasi memberikan pengaruh terhadap pencapaian tujuan. Organisasi tidak akan ada tanpa adanya manusia, karena manusia sebagai pendiri, pelaku dan manusia yang menentukan arah dan tujuan suatu organisasi. Begitu juga sebaliknya manusia tidak bias menghindari organisasi, organisasi merupakan wadah bagi manusia guna untuk pemenuhan kebutuhan sehari-hari, manusia yang menghindari dari organisasi, secara tidak langsung kebutuhannya akan teratasi dengan sendirinya.

Manusia merupakan makhluk sosial yang sepanjang sejarahnya selalu hidup berkelompok. Kehidupan berkelompok ini didasari karena setiap orang sebagai makhluk mempunyai kebutuhan bersama atau kebutuhan social. Kebutuhan manusia meningkat seiring bertambahnya usia dan berkembangnya zaman. Kebutuhan manusia modern lebih banyak dari pada kebutuhan manusia tradisional. Kebutuhan tersebut terdiri dari kebutuhan fisik dan psikologi, baik secara individual maupun kelompok. Jumlah kelompok juga semakin banyak. Setiap orang tidak akan mampu memenuhi kebutuhannya sendiri. Setiap orang memerlukan bantuan orang lain untuk memenuhi kebutuhannya. Agar kebutuhannya terpenuhi. Agar kebutuhan manusia serta kelompok terpenuhi maka manusia membentuk organisasi.

Salah satu penyelenggaraan pemerintahan daerah adalah pelayanan

pemerintahan daerah atau pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tentu tidak dapat ditangani secara keseluruhan oleh pemerintah pusat, maka perlu didistribusikan kepada daerah. Sehingga, sistem desentralisasi menjadi penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Desentralisasi, ini dimaknai sebagai penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelayanan pemerintah daerah dalam menjalankan tugas administrasinya terdiri dari pelayanan publik dan pelayanan sipil. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah dalam hal ini pemerintah kota terdapat dua macam yaitu : pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah tersebut salah satunya harus menyediakan jasa publik.

Izin termasuk layanan publik karena orang yang memanfaatkan layanan tersebut harus membayar sesuai tarif yang ditetapkan oleh pemerintah. Izin atau perizinan yang merupakan jasa publik harus sesuai dengan aturan hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah kota selaku penyelenggara pemerintahan. Sehingga apa yang akan dilaksanakan menjadi legal/resmi dan tidak bertentangan dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat dalam aktivitasnya sehari-hari dalam memenuhi kebutuhannya tidak mengganggu ketertiban dan kenyamanan.

Peraturan daerah nomor 4 tahun 2011 tentang pajak reklame bahwa dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab dan telah ditetapkan undang-undang

nomor 28 tahun 2009, dipandang perlu menetapkan Perda dari pajak reklame. Dalam peraturan daerah ini pada pasal 2 dijelaskan bahwa :

- 1) Dengan nama Pajak Reklame dipungut Pajak kepada pemilik, Pengusaha atas Penyelenggara Reklame.
- 2) Objek Pajak Reklame sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam Pasal ini meliputi :
 - a. Reklame papan/ billboard/ vidiotron/ megatron dan sejenisnya;
 - b. Reklame kain
 - c. Reklame melekat (stiker);
 - d. Reklame selebaran;
 - e. Reklame berjalan, termasuk pada kendaraan;
 - f. Reklame udara;
 - g. Reklame suara;
 - h. Reklame film/ slide;
 - i. Reklame peragaan;
 - j. Reklame apung.

Surat edaran dalam rangka pelaksanaan peraturan walikota Pekanbaru nomor 24 tahun 2013 tentang penyelenggaraan reklame di kota Pekanbaru pengganti peraturan walikota Pekanbaru nomor 27 tahun 2011 tentang penetapan nilai sewa reklame sebagai dasar perhitungan pajak reklame bersama ini disampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Bahwa berdasarkan keputusan walikota Pekanbaru nomor 165 Tahun 2013 tentang pelimpahan kewenangan menandatangani izin penyelenggaraan reklame dinas pendapatan daerah telah ditetapkan sebagai instansi yang memproses administrasi permohonan izin penyelenggaraan reklame dan pajak reklame.
2. Untuk izin mendirikan bangunan reklame di kota Pekanbaru harus

mengurus izin penyelenggaraan reklame kedinas pendapatan daerah kota Pekanbaru dan merupakan kewenangan dari dinas tata ruang dan bangunan kota Pekanbaru, persyaratan pengurusan sebagai berikut :

- a. Permohonan tertulis
 - b. Foto copy Kartu Tanda Penduduk dan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah
 - c. Foto copy izin mendirikan bangunan reklame yang di legalisir dinas tata ruang dan bangunan.
 - d. Foto/gambar reklame
 - e. Surat kuasa apabila pengurusan di wakilkan.
3. Masa pajak izin reklame ditetapkan pertiga bulan kalender.
 4. Adapun perubahan kelas jalan, tarif pajak reklame tetap dan tarif pajak reklame insidental diatur dengan peraturan walikota Pekanbaru nomor 24 tahun 2013.
 5. Pelaksanaan peraturan walikota Pekanbaru nomor 24 Tahun 2013. Tentang penyelenggaraan reklame di Pekanbaru dapat dikoordinasikan pada bidang pendapatan dan penetapan dinas pendapatan daerah kota Pekanbaru.

Pelaksanaan pemberian pelayanan perizinan khususnya reklame di kota Pekanbaru oleh Dinas Pendapatan Daerah kota Pekanbaru. Pelayanan yang efektif akan menyelesaikan tugas masing-masing secara lancar dan optimal namun demikian permasalahan dilapangan bertitik tolak dengan kenyataan, di lihat dari beberapa fenomena yang penulis temui terhadap pelayanan perizinan pemasangan reklame di kota kota Pekanbaru oleh Dinas Pendapatan Daerah kota Pekanbaru yaitu :

1. Tidak adanya petunjuk atau tulisan yang mengarahkan masyarakat

sehingga masyarakat yang ingin mengurus perizinan reklame menjadi bingung dan terhambat

2. Lamanya waktu pengurusan perizinan reklame sehingga banyaknya reklame yang tidak memiliki izin dan dipasang tidak pada tempatnya.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui menganalisis pelayanan perizinan pemasangan reklame di Dinas Pendapatan Daerah Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam analisis pelayanan perizinan pemasangan reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

Kegunaan Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan acuan bagi pihak yang melakukan penelitian dengan masalah yang sama.
2. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis.
3. Sebagai bahan masukan kepada pihak pemerintah terutama kepada pegawai kantor Dinas Pendapatan Daerah Pekanbaru.

STUDI KEPUSTAKAAN

Konsep Pelayanan

Timbulnya pelayanan umum disebabkan oleh adanya kepentingan umum masyarakat. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran kegiatan melainkan merupakan suatu proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Karena pelayanan berlaku sebagai katalisator itulah maka peran pelayanan menjadi penting dalam suatu sistem kinerja atau kegiatan organisasi.

Menurut Sedarmayanti (2010:243) Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam

segala bidang kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, pelayanan harus mengandung unsur yaitu :

- a. Transparansi yaitu Bersifat terbuka, udah dan dapat di akses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas yaitu Dapat bertanggung jawab sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional yaitu Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang dengan prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif yaitu Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak yaitu Tidak diskriminatif dalam arti dengan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Konsep Perizinan

Perizinan atau izin merupakan salah satu instrumen hukum administrasi Negara yang dapat digunakan bagi pelaksana undang-undang untuk melakukan tindakan hukum dalam menjalankan tugas dan kewenangannya.

Utrecht, perizinan adalah bilamana pembuat peraturan tidak umumnya melarang suatu perbuatan tetapi masih juga memperkenalkannya asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal konkret, maka

perbuatan administrasi Negara yang memperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin (*vergunning*).

Konsep Reklame

Dalam peraturan daerah kota Pekanbaru no 4 tahun 2011 dijelaskan bahwa reklame adalah benda, alat perbuatan atau media yang menurut bentuk dan corak ragamnya 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.

Populasi dan Sampel

Tabel 1. Jumlah Populasi dan Sampel

No.	Nama Responden	Populasi	Sampel	Persentase
1.	Kepala Bidang Perizinan Reklame	1	1	100%
2.	Pengusaha Pengurus Perizinan Reklame	~	30	-
Jumlah		-	31	-

Sumber : Data olahan Lapangan Tahun 2014

Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dengan cara penelitian langsung ke lapangan baik secara wawancara langsung dengan responden maupun dengan menyebarkan kuisioner guna mendapatkan tanggapan responden terhadap masalah penelitian. Wawancara yang dilakukan dengan responden adalah guna mendapatkan informasi dan data yang mendalam tentang penelitian yang dilakukan.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh berupa data yang sudah diolah dan diperoleh untuk mendukung analisis terhadap masalah yang diteliti yang sudah tersedia di

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini dapat dimasukkan kedalam tipe survey deskriptif yaitu menerangkan atau menguraikan keadaan yang riil yang berhubungan dengan Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dengan metode kuantitatif dan kualitatif campuran.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini penulis lakukan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

Dinas Pendapatan Daerah Pekanbaru, serta berkaitan dengan masalah penelitian dan dianggap perlu. Sedangkan dan perpustakaan untuk mendapatkan teori-teori tertentu yang relevan dengan masalah penelitian termasuk perundang-undangan yang berkaitan dengan hal tersebut.

Teknik Pengumpulan Data

1. Angket (Quisioner)

Dilakukan terhadap responden, dimana setiap pertanyaan telah disebarkan dan dipersiapkan terlebih dahulu, yang didasari oleh indikator permasalahan yang diteliti.

2. Wawancara

Penulis langsung melakukan tanya jawab secara terstruktur kepada

pihakpihak yang berkaitan dengan analisis pelayanan perizinan reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, khususnya kepada penerima pelayanan yaitu pengusaha yang mengurus perizinan pemasangan reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

3. Observasi

Yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan

langsung ke kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru untuk melihat analisis pelayanan perizinan pemasangan peklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

4. Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan memfoto lokasi penelitian, keadaan kantor Dinas Pendapatan Derah Kota Pekanbaru, dan pengusaha yang mengurus perizinan reklame.

Operasional Variabel

Tabel 2. Operasional Variabel Tentang Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame Di Dinas Pendapatan Daerah Pekanbaru

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Penilaian
Pelayanan adalah melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. (Sedarmayanti 2010:243)	Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dalam pembuatan surat perizinan reklame	1. Transparansi	a. Bersifat terbuka dalam melayani b. Kemudahan dalam menerima pelayanan	Baik Cukup Baik Tidak Baik.
		2. Akuntabilitas	a. Pertanggung jawaban atas pelayanan b. Kewajiban pelayanan sesuai perundang - undangan	Baik Cukup Baik Tidak Baik
		3. Kondisional	a. Mendengarkan aspirasi penerima pelayanan b. Menerima kebutuhan masyarakat	Baik Cukup Baik Tidak Baik
		4. Partisipatif	a. Menyesuaikan kondisi pelayanan b. Prinsip efisiensi dan efektifitas pelayanan	Baik Cukup Baik Tidak Baik
		5. Kesamaan hak	a. Tidak memihak dengan siapapun b. Tidak membedakan hak siapapun	Baik Cukup Baik Tidak Baik
		6. Keseimbangan hak dan kewajiban	a. Mempertimbangkan aspek keadilan b. Tidak membedakan hak pemberi dan penerima pelayanan	Baik Cukup Baik Tidak Baik

Teknik Pengukuran

- Baik** : Apabila pelayanan Dinas Pendapatan Daerah dalam pengurusan perizinan reklame di Pekanbaru terlaksana dengan Baik dan hasil persentase jawaban responden berada pada interval 66-100%.
- Cukup Baik** : Apabila pelayanan Dinas Pendapatan Daerah dalam pengurusan perizinan reklame di Pekanbaru cukup terlaksana dengan Baik dan hasil persentase jawaban responden berada pada interval 34-66%.
- Tidak Baik** : Apabila pelayanan Dinas Pendapatan Daerah dalam pengurusan perizinan reklame di Pekanbaru Tidak Terlaksana dengan Baik dan hasil persentase jawaban responden berada pada interval 1-33 %.

PEMBAHASAN

Tanggapan Responden Penelitian Terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi pelayanan, perlu dilakukan pelayanan kepada masyarakat ada rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan adalah salah satu tujuan dari *public service*. Kepuasan masyarakat adalah tanggapan positif oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru antara lain yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

1. Transparansi

Transparansi adalah bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator Transparansi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3 : Pendapat Responden Pengusaha Tentang Indikator Transparansi Dalam Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota pekanbaru.

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	Bersifat Terbuka Dalam Biaya	5 (17%)	16 (53%)	9 (30%)	30 (100%)
2.	Syarat Yang Jelas	7 (23%)	16 (53%)	7 (23%)	30 (100%)
Jumlah		12	32	16	60
Rata-rata		6	16	8	30
Presentase		20%	53%	27%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2014

Berdasarkan wawancara peneliti lakukan dengan Seksi Pajak Reklame, Hiburan dan Penerangan Jalan bapak Helda Syamsir,S.Sos : Berdasarkan penjelasannya” Untuk transparansi mengenai biaya, kami sudah memberikan selebaran yang menjelaskan tentang biaya reklame dan syarat-syarat tentang perizinan reklame.”

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti dilokasi penelitian maka tidak setuju karna jika pada indikator Transparansi dalam Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru di katakan baik. Karna seharusnya selebaran yang dilakukan harus ditempel atau lebih dijelaskan lagi agar masyarakat yang mengurus lebih mengerti tentang biaya dan syarat perizinan reklame. Tetapi kenyataan yang dilihat penulis dilapangan adalah selebaran yang mencantumkan biaya tidak ditempel atau tidak bisa dilihat dilihat secara langsung oleh masyarakat, karna selebaran tersebut hanya bisa dilihat bila masyarakat meminta langsung kepada pegawai dinas pendapatan daerah kota Pekanbaru.

Berikut ini adalah rincian harga pemasangan reklame dalam surat edaran walikota Nomor : 970/DPD/855

1. Nilai satu satuan nilai strategis adalah sebagai berikut :

- Luas Reklame : >40 m²
Rp3.000.000
- Luas Reklame : 20,01 m² - 40m²
Rp1.500.000
- Luas Reklame : 10,01 m² - 20m²
Rp750.000
- Luas Reklame : 3,01 m² - 10m²
Rp250.000
- Luas Reklame : 1,01 m² - 3 m²
Rp100.000
- Luas Reklame : < 1m²
Rp50.000

2. Sudut pandang dibedakan berdasarkan mudah tidaknya titik reklame titik reklame dilihat yang dapat ditentukan dari persimpangan empat, jalan dua arah dan jalan satu arah.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah dapat dipertanggung jawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator Akuntabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4 : Pendapat Responden Pengusaha Tentang Indikator Akuntabilitas Dalam Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota pekanbaru.

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	Adanya Informasi	6 (20%)	15 (50%)	9 (30%)	30 (100%)
2.	Informasi Yang Dapat Dipertanggung Jawabkan	9 (30%)	13 (43%)	8 (27%)	30 (100%)
Jumlah		15	28	17	60
Rata-rata		7	14	9	30
Presentase		23%	47%	30%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2014

Berdasarkan data tabel 4, tentang tanggapan responden indikator tentang Akuntabilitas dalam Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru diketahui bahwa sebanyak 7 orang responden atau 23% dari jawaban responden berada pada kategori Baik. Selanjutnya sebanyak 14 orang responden atau 49% dari jawaban responden berada pada kategori Cukup Baik. Dan menyatakan kurang baik berjumlah 9 orang atau 30%. Dengan demikian melalui dari beberapa item-item penilaian yang dinilai berdasarkan responden, dapat diambil kesimpulan bahwa tanggapan responden terhadap indikator Akuntabilitas dalam Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dapat dikatakan Cukup Baik yaitu 14 orang responden atau 47%.

Berdasarkan wawancara peneliti lakukan dengan Seksi Pajak Reklame, Hiburan dan Penerangan Jalan bapak Helda Syamsir, S.Sos : Berdasarkan penjelasannya "kalau masalah informasi tentang pelayanan, kami masih

memperbaikinya lagi, seharusnya harus ada, tapi kami akan memperbaikinya."

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti dilokasi penelitian maka peneliti setuju karna jika pada indikator Akuntabilitas dalam Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru di katakan cukup baik. Karna seharusnya pada tempat pengantrian atau tempat tunggu harus ada pengeras suara atau monitor yang menunjukkan nomor antrian karna akan lebih mempermudah dalam melakukan pelayanan. Tetapi kenyataan yang ada dilapangan, pengeras suara dan monitor antrian belum ada di tempat perizinan reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

3. Kondisional

Kondisional adalah sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator Kondisional dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5 : Pendapat Responden Pengusaha Tentang Indikator Kondisional Dalam Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	Sarana dan Prasarana	5 (17%)	16 (53%)	9 (30%)	30 (100%)
2.	Kemampuan Pegawai	8 (27%)	15 (50%)	7 (23%)	30 (100%)
Jumlah		13	31	16	60
Rata-rata		7	15	8	30
Presentase		23%	50%	27%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2014

Berdasarkan data tabel 5, tentang tanggapan responden indikator tentang Kondisional dalam Analisis Pelayanan

Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru diketahui bahwa sebanyak 7 orang

responden atau 23% dari jawaban responden berada pada kategori Baik. Selanjutnya sebanyak 15 orang responden atau 50% dari jawaban responden berada pada kategori Cukup Baik. Dan menyatakan kurang baik berjumlah 8 orang atau 27%. Dengan demikian melalui dari beberapa item-item penilaian yang dinilai berdasarkan responden, dapat diambil kesimpulan bahwa tanggapan responden terhadap indikator Kondisional dalam Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dapat dikatakan Cukup Baik yaitu 15 orang responden atau 50%.

Berdasarkan wawancara peneliti lakukan dengan Seksi Pajak Reklame, Hiburan dan Penerangan Jalan bapak Helda Syamsir,S.Sos : Berdasarkan penjelasannya”sudah cukup menunjang, tapi mungkin masih ada yang kurang disana sini.”

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti dilokasi penelitian maka peneliti setuju jika pada indikator Kondisional dalam Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dikatakan cukup baik. Karna masih kurang nyamannya tempat pengurusan perizinan, karena ruangan yang masih berantakan dan tidak enak dilihat dengan tumpukan file-file diruangan.

4. Partisipatif

Partisipatif adalah mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator Partisipatif dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6 : Pendapat Responden Pengusaha Tentang Indikator Partisipatif Dalam Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota pekanbaru.

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	Mendengarkan Aspirasi Penerima Pelayanan	6 (20%)	15 (50%)	9 (30%)	30 (100%)
2.	Menerima Kebutuhan Masyarakat	8 (27%)	12 (40%)	10 (33%)	30 (100%)
Jumlah		14	27	19	60
Rata-rata		7	13	10	30
Presentase		23%	44%	33%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2014

Berdasarkan data tabel 6, tentang tanggapan responden indikator tentang Partisipatif dalam Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Derah Kota Pekanbaru diketahui bahwa sebanyak 7 orang

responden atau 23% dari jawaban responden berada pada kategori Baik. Selanjutnya sebanyak 13 orang responden atau 44% dari jawaban responden berada pada kategori Cukup Baik. Dan menyatakan kurang baik

berjumlah 10 orang atau 33%. Dengan demikian melalui dari beberapa item-item penilaian yang dinilai berdasarkan responden, dapat diambil kesimpulan bahwa tanggapan responden terhadap indikator Parsitipatif dalam Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Peanabaru dapat dikatakan Cukup Baik yaitu 13 orang responden atau 44%.

Berdasarkan wawancara peneliti lakukan dengan Seksi Pajak Reklame, Hiburan dan Penerangan Jalan bapak Helda Syamsir,S.Sos : Berdasarkan penjelasannya”tentang kotak saran, itu sudah kami persiapkan, dan akan kami pasang.”

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti dilokasi penelitian maka peneliti setuju jika pada indikator

Partisipatif dalam Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dikatakan cukup baik. Karna masih kurang nyamannya tempat pengurusan perizinan, karena pada bagian pengurusan perizinan reklame tidak ada tersedianya kotak saran, agar pegawai dapat menilai kepuasan masyarakat atau pengusaha yang mengurus perizinan reklame.

5. Kesamaan Hak

Kesamaan hak adalah tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator Kesamaan Hak dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7 : Pendapat Responden Pengusaha Tentang Indikator Kesamaan Hak Dalam Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota pekanbaru.

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	Pengkhususan Terhadap Kalangan Tertentu	7 (23%)	15 (50%)	9 (30%)	30 (100%)
2.	Tidak Membedakan Hak Siapapun	6 (20%)	14 (47%)	10 (33%)	30 (100%)
Jumlah		13	29	19	60
Rata-rata		7	14	9	30
Presentase		23%	47%	30%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2014

Berdasarkan data tabel 7, tentang tanggapan responden indikator tentang Kesamaan Hak dalam Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru diketahui bahwa sebanyak 7 orang responden atau 23% dari jawaban responden berada pada kategori Baik. Selanjutnya sebanyak 14 orang responden atau 47% dari jawaban responden berada pada kategori Cukup Baik. Dan menyatakan kurang baik berjumlah 9 orang atau 30%. Dengan

demikian melalui dari beberapa item-item penilaian yang dinilai berdasarkan responden, dapat diambil kesimpulan bahwa tanggapan responden terhadap indikator Kesamaan Hak dalam Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Peanabaru dapat dikatakan Cukup Baik yaitu 14 orang responden atau 47%.

Berdasarkan wawancara peneliti lakukan dengan Seksi Pajak Reklame, Hiburan dan Penerangan Jalan bapak

Helda Syamsir,S.Sos : Berdasarkan penjelasannya”sama saja, kami tidak membeda-bedakan, karna sama-sama melalui proses yang sama prosedurnya.”

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti dilokasi penelitian maka peneliti setuju jika pada indikator Kesamaan Hak dalam Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dikatakan cukup baik. Karna peneliti lihat dilapangan adanya pengusaha atau masyarakat yang mengurus perizinan langsung masuk

kedalam ruangan kepala bagian reklame dengan membawa reklame bersekala besar, seharusnya harus melalui prosedur yang ada.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 8 : Pendapat Responden Pengusaha Tentang Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban Dalam Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota pekanbaru.

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	Mempertimbangkan Aspek Keadilan	5 (17%)	16 (53%)	9 (30%)	30 (100%)
2.	Tidak Membedakan Hak Pemberi dan Penerima Pelayanan	6 (20%)	14 (47%)	10 (33%)	30 (100%)
Jumlah		11	30	19	60
Rata-rata		6	15	9	30
Presentase		20%	47%	30%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2014

Berdasarkan data tabel 8, tentang tanggapan responden indikator tentang Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Derah Kota Pekanbaru diketahui bahwa sebanyak 6 orang responden atau 20% dari jawaban responden berada pada kategori Baik. Selanjutnya sebanyak 15 orang responden atau 50% dari jawaban responden berada pada kategori Cukup Baik. Dan menyatakan kurang baik berjumlah 9 orang atau 30%. Dengan demikian melalui dari beberapa item-item penilaian yang dinilai berdasarkan

responden, dapat diambil kesimpulan bahwa tanggapan responden terhadap indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Peanabaru dapat dikatakan Cukup Baik yaitu 15 orang responden atau 50%.

Berdasarkan wawancara peneliti lakukan dengan Seksi Pajak Reklame, Hiburan dan Penerangan Jalan bapak Helda Syamsir,S.Sos : Berdasarkan penjelasannya”tidak, karna semua melalui prosedur yang sama dan proses yang sama.”

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti dilokasi penelitian maka peneliti setuju jika pada indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dikatakan kurang baik. Karna dari hasil peneliti temukan dilapangan terdapat perbedaan waktu jika kita mengurus perizinan reklame.

Dari semua hasil penjelasan menurut responden masing-masing indikator diatas, maka dapat kita lihat rekapitulasi keseluruhan jawaban dari masyarakat yang mengurus perizinan reklame di dinas pendapatan daerah kota Pekanbaru, untuk mengetahui dikategori mana pelayanan pada dinas pendapatan kota Pekanbaru. Hasil rekapitulasi tersebut dapat dilihat pada tabel 9, sebagai berikut:

Tabel 9 : Rekapitulasi Tanggapan Pengusaha Terhadap Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

No	Indikator	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	Transparansi	6 (20%)	16 (53%)	8 (27%)	30 (100%)
2.	Akuntabilitas	7 (23%)	14 (47%)	9 (30%)	30 (100%)
3.	Kondisional	7 (23%)	15 (50%)	8 (27%)	30 (100%)
4.	Partisipasif	7 (23%)	13 (44%)	10 (33%)	30 (100%)
5.	Kesamaan Hak	7 (23%)	14 (47%)	9 (30%)	30 (100%)
6.	Keseimbangan Hak dan Kewajiban	6 (20%)	15 (50%)	9 (30%)	30 (100%)
Jumlah		46	87	53	180
Rata-rata		7	14	9	30
Presentase		23%	47%	30%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2014

Dari tabel 9 dapat disimpulkan bahwa untuk keseluruhan indikator variabel dari Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dapat dijelaskan bahwa yang menyatakan baik dengan jumlah responden 7 dengan Presentase (23%), yang menyatakan cukup baik dengan jumlah responden 14 dengan presentase (47%), sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 9 dengan presentase (30%).

Maka dari hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dikatakan **Cukup Baik** berada pada rentang presentase 34 – 66 % dengan presentase (47%).

Faktor-Faktor yang Menghambat Dalam Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

Dari penelitian yang dilakukan paneliti di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru tentang Analisis

Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota, ada beberapa hal yang menjadi hambatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat antara lain :

1. Tidak adanya Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang tertulis maupun yang tidak tertulis di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, sehingga tidak adanya acuan bagi Pemberi dan penerima pelayanan untuk mengoptimalkan pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.
2. Tidak adanya pengeras suara atau monitor nomor antrian dibagian pengurusan reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, sehingga masyarakat yang mengurus pelayanan merasa kebingungan jika ingin melakukan pengurusan perizinan reklame.
3. Masih banyaknya peneliti temukan reklame yang tidak memiliki izin dan beberapa reklame tersebut tidak sesuai pada tempatnya sehingga mengganggu kenyamanan dan keindahan kota.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan mengenai Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru sebagai berikut :

1. Dari rekapitulasi tanggapan responden masyarakat tentang Analisis Pelayanan Perizinan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dikategorikan cukup baik. Maka dapat dijelaskan berdasarkan hasil pemantauan penulis dapat diketahui pelayanan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

dalam Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru memang belum terlaksana khususnya pada indikator partisipatif, karena penulis melihat kurangnya keseriusan pegawai dalam melakukan pelayanan dalam mengutamakan kepuasan dalam melayani.

2. Dari hasil penelitian mengenai Analisis Pelayanan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dapat diketahui faktor-faktor yang menjadi hambatan pelayanan perizinan reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, antara lain :

- a. Tidak adanya cara pengurusan pemasangan reklame tertulis yang ditempel atau selebaran di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, sehingga tidak adanya acuan bagi masyarakat atau pengusaha dalam pengurusan Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Dan tidak adanya pengeras suara atau monitor nomor antrian dibagian pengurusan reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, sehingga masyarakat yang mengurus pelayanan merasa kebingungan jika ingin melakukan pengurusan perizinan reklame.

- b. Masih banyaknya peneliti temukan reklame yang tidak memiliki izin dan beberapa reklame tersebut tidak sesuai pada tempatnya sehingga mengganggu kenyamanan dan keindahan kota.

Saran

Adapun saran yang penulis berikan sebagai masukan kepada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru terkait dalam Analisis Pelayanan

Perizinan Pemasangan Reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan dalam pendaftaran perizinan pemasangan reklame yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, sebaiknya memberikan kebijaksanaan dalam mempercepat membuat mekanisme pelayanan, baik menyangkut fasilitas yang disediakan dan standar oprasional prosedur sehingga masyarakat dalam mengurus izin reklame tidak bingung dan mempermudah dalam melakukan urusanya.
2. Dan diharapkan kepada pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru lebih ramah lagi dalam melayani masyarakat agar visi dari Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru yaitu ”Terwujudnya peningkatan pendapatan asli daerah melalui optimalisasi pemungutan serta pengolahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel dengan pelayanan prima” dapat terwujud.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku

- Abdurrahmat fatoni, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Barata, Atep, 2004, *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta, Gramedia.
- Hanif Nurcholih. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*. Jakarta, PT Grasindo.
- Philipus M.Hadjon. 2002. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Pasolong, Harbani. 2010, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Inplementasinya*, Yogyakarta, Gava Media.
- Sondang P. Siagian. 2003. *Filsafat Administrasi* , Jakarta, Bumi Aksara.
- Ratmito dan Winarsih, Atik Septi. 2012, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Rahmat, 2013. *Filsafat Administrasi*, Bandung, Pustaka Setia.
- Rochmat Soemitro, 2010. *Asas dan Dasar Perpajakan*, Bandung, Refika Aditama.
- Santosa, Panji, 2009. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung, PT. Refika Aditama
- Sianipar, J.P.G. 1995, *Manajemen Pelayanan masyarakat*, Jakarta, LAN RI Edisi ke-2
- Simamora, Henry, 1999, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi kedua, STIE YKPN, Yogyakarta
- Syafiie, Kencana Inu. 2006, *Administrasi Publik*, Jakarta, Rineka Cipta
- Lijan Poltak Sinambela, 2014, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Askara, Jakarta.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Askara, Jakarta.
- M. Manullang, 2011. *Manajemen Personalia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Malayu S.P. Hasibuan, 2007.
Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta.

Miftah Thoha, 2010. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Kencana, Jakarta.

Sedarmayanti, 2009, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan, (Mewujudkan Pelayanan Prima dan pemerintahan yang baik)*, Bandung, Refika Aditama

Zulkifli 2005. *Pengantar Study Ilmu Administrasi dan Management*. Pekanbaru: Uir Pres Pekanbaru.

Dokumentasi:

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru nomor 4 tahun 2011 tentang pajak reklame.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Surat Edaran Dalam Rangka Pelaksanaan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Reklame Di Kota Pekanbaru