

**KUALITAS PELAYANAN PAJAK REKLAME
PADA DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA PONTIANAK**

Sri Purna Indriaty

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura

Email: ria.indriaty@rocketmail.com

Abstrak

Masih banyak ditemuinya pelanggaran pemasangan reklame yang terjadi di wilayah administratif kota Pontianak dan menjadi tugas tersendiri bagian pelayanan untuk mengatasi masalah tersebut agar wajib pajak sadar akan pajak dan peraturannya. Fokus dari artikel ini adalah kualitas pelayanan pajak reklame yang masih menyalahi peraturan pemasangan reklame bagian pelayanan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak. Metode penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang dimaksud untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya berdasarkan data dan fakta yang sebenarnya dilapangan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui sepenuhnya kualitas pelayanan pajak reklame dilingkungan Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak dan mengetahui sistem pelayanan, SDM, Strategi dan pelanggan pajak reklame dilingkungan Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak. Kesimpulan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pajak reklame yaitu sistem pelayanan pajak yang masih menyalahi aturan pemasangan reklame, masih terbatasnya sumber daya manusia sebagai petugas yang mengeksekusi reklame yang menyalahi aturan, strategi Dispenda dalam mengatasi pelanggan yang menyalahi aturan pemasangan reklame, dan tanggapan pelanggan sebagai wajib pajak mengenai pelayanan yang diberikan Dispenda terhadap wajib pajak reklame. Unsur pelaksana dalam hal ini Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak, agar dapat menambah sumber daya manusia dan fasilitas penunjang lain dalam penanganan reklame yang menyalahi aturan.

Kata Kunci : Sistem Pelayanan, Sumber Daya Manusia, Strategi, Pelanggan.

Abstrack

Quality of service is one of the significant variables in the implementation of penal duties or tasks of public services . In the era of regional autonomy in the conduct of affairs in which the authority of government , especially public services that have been provided to the local demands of each region are competing to improve the system of public services the local level . There are still many violations encountered installation of billboards that happens in the area of administrative Pontianak city and become part of the ministry of its own duty to resolve the issue so that taxpayers are aware of the taxes and regulations . The focus of this article is the quality of service of advertisement tax regulations still violate the installation of billboards in the service part of the Regional Revenue Office Pontianak . The results of this study indicate that there are four factors that affect the quality of service of advertisement tax is the tax system still violates the rules installation of billboards , the limited human resources as the officer who executes advertisement that violates the rules , Revenue strategy in addressing customers who default installation of billboards , and customer feedback as a taxpayer regarding the services provided to the taxpayer Revenue advertisement . Element in the implementation of this Pontianak City Revenue Office , in order to increase human resources and other support facilities in the handling of billboards that violate the rules .

Keywords : System Services , Human Resources , Strategy , Customers.

A. PENDAHULUAN

Guna memenuhi tuntutan masyarakat, aparat pemerintah diharapkan dapat memberi pelayanan yang baik. Pemerintah mulai melakukan perbaikan pelayanan, yang dilakukan dengan meningkatkan kualitas manusianya. Manusia merupakan faktor penentu yang memegang peranan sangat penting dalam menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan.

Salah satu strategi untuk menciptakan keindahan, kerapian dan kenyamanan Kota Pontianak sebagai Kota Khatulistiwa Berwawasan Lingkungan Terdepan Dalam Peningkatan Sumber Daya Manusia Dan Pelayanan Publik, maka perlu adanya penyelenggaraan dan penataan reklame yang sesuai dengan estetika, perkembangan kota, sesuai dengan Rencana Tata Ruang Kota dan menghindari dampak terganggunya lingkungan oleh penyebaran reklame yang tidak beraturan maka diperlukan strategi pemasangan reklame yang baik sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 6. Tahun 2010.

Reklame merupakan salah satu kebutuhan masyarakat dan dunia usaha sebagai media promosi yang paling efektif untuk memperkenalkan serta meningkatkan penjualan suatu produk barang dan jasa berbagai jenis reklame dapat ditemukan dikota pontianak. Dari berbagai jenis reklame tersebut berdasarkan jangka waktu izinnya dapat dikategorikan menjadi 2 kelompok yaitu :

- a. *Reklame Tetap/permanent* yaitu jenis reklame yang mempunyai jangka waktu izin selama 1 tahun. Dalam kelompok jenis ini yaitu reklame ; papan/bilboard/videotron/megatron/Led, dan Reklame berjalan, termasuk pada Kendaraan.
- b. *Reklame tidak tetap/Insidentil* yaitu jenis reklame yang mempunyai jangka waktu izin kurang dari 1 tahun. Yang termasuk dalam kelompok ini yaitu reklame; Reklame Spanduk, Reklame Umbul-umbul, Reklame Baliho, stiker, Reklame udara, Reklame slide dan Reklame peragaan.

Selama melakukan penelitian penulis melihat masalah-masalah di lapangan mengenai pemasangan reklame yang menyalahi aturan, dalam penanganan Tim pengeksekusi mengalami kendala dengan banyaknya reklame yang terpasang salah bukan pada tempatnya terpasak harus dieksekusi. Terbatasnya sumber daya manusia yang bertugas maka membuat penanganan reklame tersebut

mengalami kendala. Maka dari itu petugas pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak harus lebih melakukan pendekatan terhadap wajib pajak dengan melakukan sosialisasi dan menjelaskan tentang peraturan yang berlaku

Peneliti juga melihat dari sisi kesadaran wajib pajak reklame sangat minim karena masih kurangnya kesadaran untuk mematuhi peraturan yang berlaku tentang cara pemasangan reklame. Dispenda harus lebih giat lagi melakukan sosialisasi terhadap wajib pajak dan menjelaskan tentang arti pentingnya peraturan daerah Kota Pontianak.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui sepenuhnya kualitas pelayanan pajak reklame dilingkungan Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak dan mengetahui sistem pelayanan, SDM, Strategi dan pelanggan pajak reklame dilingkungan Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak.

B. KAJIAN PUSTAKA

Salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan, menurut Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2005:145).

Teori tentang Istilah “kualitas” ini, menurut Tjiptono (1996:55) mencakup pengertian ; kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaia, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Atik, 2005:2) berpendapat bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Senada dengan pendapat itu, Gronroos (dalam Ratminto dan Atik, 2005:2) berpendapat :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Pelayanan yaitu setiap kegiatan yang manfaatnya dapat diberikan dari satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud (intangible) dan tidak berakibat Pemilikan Sesuatu (Kotler,1985:352). Definisi dari pelayanan itu sendiri menurut Sugiarto (2002:216) adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan Sehingga tercapai kepuasan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang dimaksud untuk menggambarkan keadaan yang sebenarnya berdasarkan data dan fakta yang sebenarnya dilapangan. Fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis domain, merupakan analisis domain (bidang) dilakukan terhadap data yang diperoleh dari wawancara dan pengamatan deskriptif yang terdapat dalam catatan lapangan. Adapun informan dalam penelitian ini antara lain ; Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak, Kabid Bagian Tata Usaha, Kabid Pengawasan dan Pengembangan, Kabid bagian pelayanan Bidang Pendaftaran, Penetapan dan Piutang, 5 orang pegawai bagian pelayanan Bidang Pendaftaran, Penetapan dan Piutang, 5 orang wajib pajak reklame.

Tujuan penelitian ini adalah dimaksudkan untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan penanganan sampah di kota sintang kabupaten sintang.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2005:145) Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. Keempat variabel tersebut tidak berdiri sendiri,

melainkan merupakan satu kesatuan yang saling mempengaruhi dan berinteraksi secara timbal balik,

oleh karena itu terjadinya masalah pelanggaran pemasangan reklame tersebut yang bisa menyebabkan timbulnya kerugian bagi instansi. Keempat variabel dalam kualitas pelayanan tersebut, yaitu antara lain ; sistem pelayanan pajak reklame, terbatasnya sumber daya manusia sebagai pengeksekusi reklame yang menyalahi aturan, strategi Dispenda dalam mengatasi reklame yang menyalahi aturan, tanggapan pelanggan terhadap pelayanan reklame. Berdasarkan teori tersebut, penulis meneliti kualitas pelayanan pajak reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak sebagai berikut;

1. Sistem Pelayanan

Petugas pelayanan pendaftaran dan pendataan wajib pajak aktif Menerima dan mencatat pendaftaran reklame sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk ditindak lanjuti agar pelaksanaan tugas berjalan lancar. Uraian tugas pegawai dibagian pelayanan yaitu :

- a. Menerima dan mencatat pendaftaran Reklame dari Wajib Pajak sesuai ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas. Memberikan penjelasan tentang tata cara pengisian formulir-formulir yang terkait dengan Pendaftaran Reklame untuk kelancaran pelaksanaan tugas
- b. Memberikan penjelasan tentang persyaratan dalam pendaftaran Reklame untuk bahan proses selanjutnya
- c. Mengentry data pendaftaran Reklame dari Wajib Pajak
- d. Menerima dan mencatat pendaftaran reklame dan NPWPD (Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah) dari Wajib Pajak sesuai ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas
- e. Memberikan saran kepada wajib pajak yang melanggar ketentuan yang berlaku agar tertib

Dari hasil wawancara pada petugas bagian pelayanan pajak reklame, bahwa pada kenyataan yang ditemui dilapangan masih terdapat reklame yang menyalahi aturan Pemasangan Reklame. Pelanggaran salah pasang yang mempunyai ukuran besar ini terjadi diwilayah administratif Kota Pontianak. Wajib pajak pada saat pendaftaran pada Bagian Pelayanan Pajak Reklame cenderung melanggar peraturan yang telah disepakati, reklame biasanya ditemukan terpasang didalam wilayah

yang tidak sesuai dengan izin yang diajukan dalam surat permohonan pemasangan iklan, dan terjadi pula salah pasang dalam wilayah administratif yang berbeda, contoh :

- a. Memasang reklame ditrotoar maupun dinding-dinding atau pagar rumah pinggir jalan yang bukan menjadi tempat yang diizinkan untuk memasang reklame.
- b. Mengajukan izin pemasangan reklame pada bagian pelayanan pajak reklame di Pemerintah Kota Pontianak, akan tetapi reklame tersebut terpasang diwilayah administratif Pemerintah Kabupaten Kubu Raya.
- c. Memasang reklame tanpa memiliki izin atau belum cap.

Pelanggaran reklame insidental yang telah habisnya masa izin reklame tersebut juga menjadi permasalahan tersendiri dibagian pelayanan pajak reklame. Hal ini dikarena permohonan pengajuan pemasangan iklan seolah acuh atau mengabaikan masa berlaku reklame tersebut, maka secara material Pemerintah Kota Pontianak akan menderita kerugian, karena sebenarnya tempat tersebut dapat diisi dengan reklame baru. Disisi lain akan menguntungkan pihak pemasang reklame karena terpasang lebih lama dari waktu yang telah ditentukan. Oleh karena itu, diperlukan penanganan intensif tersebut dapat berupa tindakan penertiban atau eksekusi secara langsung reklame-reklame yang dianggap lewat masa berlakunya (expired).

Pelanggaran mengenai reklame Insidental yang tidak memiliki izin atau ilegal merupakan suatu bentuk pelanggaran serius yang tidak bisa ditawar-menawar lagi legalitasnya. Dalam hal ini Dispenda Kota Pontianak sudah selayaknya langsung mengambil tindakan atau menertibkan reklame tersebut karena merugikan Pemerintah Kota Pontianak dan disisi lain menguntungkan pihak pemasang reklame.

2. Sumber Daya Manusia

Pelanggaran yang sering terjadi pada bagian pelayanan pajak reklame yang mempunyai ukuran besar pun juga terjadi diwilayah administratif Kota Pontianak. Dari hasil dokumentasi reklame biasanya dapat berupa reklame Billboard, papan. Jenis pelanggaran yang biasanya terjadi dan menjadi suatu permasalahan tersendiri bagi Pemerintah Kota Pontianak, serta tindakan-tindakan penertiban yang diambil dengan jumlah personil atau Tim Penertib Pajak Reklame yang terbatas jumlahnya.

Pelanggaran reklame dengan ukuran besar yang sering terjadi merupakan pelanggaran yang

tidak dipenuhi wajib pajak, pada ketentuan yang telah disepakati pada saat izin pemasangan reklame pada bagian pelayanan pajak reklame. Dari hasil wawancara oleh petugas pelayanan pajak reklame bahwa penertiban yang dilaksanakan oleh tim penertiban reklame tidak mudah, jumlah SDM yang terbatas menangani reklame dengan ukuran iklan yang besar dan terletak diwilayah yang ramai penduduk atau jalan raya dengan kepadatan lalu lintas, membutuhkan suatu peralatan khusus dan tenaga ekstra untuk menertibkannya. Unsur keselamatan dalam pembongkaran reklame yang berukuran besar tentu saja menjadi perhatian penting dan serius. Bukan hanya bagi pihak Dispenda Kota Pontianak semata, melainkan juga dengan keselamatan Tim penertiban reklame serta masyarakat sekitar atau pengguna jalan bagi reklame yang berada dijalan raya. Saat ini tim penertib reklame hanya berjumlah 6 orang pegawai yang bertugas mengeksekusi reklame yang meyalahi aturan, namun tidak sesuai dengan banyaknya pelanggaran yang terjadi diwilayah administratif kota Pontianak. Maka dari hasil wawancara dengan tim penertib tersebut pegawai yang diperlukan paling tidaknya berjumlah 12 orang untuk menangani reklame yang meyalahi aturan.

3. Strategi

Pemerintah Kota Pontianak menggunakan peraturan Walikota Pontianak Nomor 39 Tahun 2011 tentang pemasangan reklame berdasarkan Nilai Strategis Lokasi (NSL) dilakukan berdasar :

- a. Zoning (pertuntukan kawasan)
Perencanaan penempatan suatu titik reklame dipengaruhi oleh peruntukan kawasan (tata guna tanah). Jika penempatan titik reklame terletak pada kawasan komersial maka nilai Strategis Lokasi (NSL) keberadaan reklame tersebut semakin tinggi demikian pula jika peruntukan pada kawasan non komersial maka Nilai Strategis Lokasi (NSL) suatu titik reklame semakin menurun.
- b. Fungsi jalan
Jika titik suatu penempatan reklame terletak pada fungsi jalan utama, Nilai Strategis Lokasi (NSL) akan naik dan reklame yang direncanakan akan dipasang harus terseleksi dengan baik (perlu penyesuaian bentuk, kualitas dan keindahan) sehingga merupakan aksesoris Kota yang indah dan teratur.
- c. Panjang dan lebar jalan
Semakin panjang atau lebar suatu jalan maka akan semakin jauh jarak pandang suatu reklame yang terpasang. Keadaan yang demikian ini membawa suatu nilai yang tinggi

terhadap penempatan suatu titik reklame. Kebebasan jarak pandang dengan keadaan panjang dan lebar jalan membawakan kesan keindahan yang lebih nyata dalam memberikan informasi suatu produk pada suatu reklame, kebebasan jarak pandang inilah yang lebih diutamakan.

d. Estetika Kota

Nilai suatu titik reklame yang akan ditempatkan pada kawasan yang telah tertata akan menjadi nilai tambah yang tinggi bagi penetapan Nilai Strategis Lokasi (NSL).

e. Strategis pandangan

Kriteria lain yang dapat mempengaruhi nilai jual suatu titik pemasangan reklame adalah letak reklame yang dapat dipandang dari berbagai sudut pandang. Apabila suatu reklame terpasang dapat dilihat dari berbagai arah (biasanya pada lokasi yang sangat strategis pada perempatan atau pertigaan jalan, bundaran atau pada hok atau mulut jalan) hedaknya perlu terseleksi dengan tepat mengingat disamping nilainya mahal, reklame tersebut dapat berfungsi sebagai aksesoris kota, selain itu sudut pandang suatu titik reklame pada daerah perempatan atau pertigaan jalan, bundaran atau pada hoak atau mulut jalan juga ditentukan pada jarak radius titik persimpangan dan jumlah jalur jalan.

Dari hasil wawancara dengan Kasubag Bagian Pelayanan pada Tanggal 1 Juni 2013, strategi yang dilakukan oleh Dispenda Kota Pontianak dalam menghadapi wajib pajak reklame yang menyalahi aturan yaitu terlebih dahulu melakukan sosialisasi terhadap wajib pajak Reklame tentang peraturan Daerah Nomor 06 tahun 2010 Tentang Pajak Daerah yang dilakukan dua kali pertemuan dengan wajib pajak setiap akhir tahun, Karena dengan disosialisasikannya Peraturan Daerah Nomor 06 tahun 2010 Tentang Pajak Daerah dapat memberikan informasi terhadap Wajib Pajak Tentang Aturan-aturan yang berlaku dalam pemasangan reklame di Kota Pontianak. Selanjutnya Tim Penertiban Reklame terjun langsung kelapangan untuk Mendata Reklame yang belum terdaftar, sekaligus menghimpun Reklame yang belum terdaftar. Dari hasil dokumentasi disatu sisi untuk reklame insidentil yang diselenggarakan oleh wajib pajak dipasang pada halaman Perusahaan atau tempat usahanya, ditemukan belum izin/tidak bayar pajak diberitahukan secara lisan kepada Wajib Pajak tersebut dengan menghubungi langsung atau melalui surat Peringatan agar segera mengajukan permohonan izin penyelenggaraan reklame dan membayar pajaknya, bila wajib pajak atau pemilik

reklame mengabaikan pemberitahuan tersebut maka tim penertiban langsung melakukan eksekusi dengan mencabut/menurunkan reklame tersebut. Sedangkan untuk Reklame Permanen ditemukan sudah jatuh Tempo dan belum izin/tidak bayar pajak reklame maka petugas terlebih dahulu mengirim Surat Peringatan I, II dan III bila wajib pajak atau pemilik reklame mengabaikan surat Peringatan tersebut maka tim penertiban langsung melakukan eksekusi dengan membongkar/menurunkan reklame tersebut.

Bahwa salah satu strategi untuk menciptakan keindahan, kerapian dan kenyamanan Kota Pontianak sebagai Kota Khatulistiwa Berwawasan Lingkungan Terdepan Dalam Peningkatan Sumber Daya Manusia Dan Pelayanan Publik, maka perlu adanya penyelenggaraan dan penataan reklame yang sesuai dengan estetika, perkembangan kota, sesuai dengan Rencana Tata Ruang Kota dan menghindari dampak terganggunya lingkungan oleh penyebaran reklame yang tidak beraturan maka diperlukan strategi pemasangan reklame yang baik sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 6. Tahun 2010.

Untuk mewujudkan hal tersebut diatas, perlu adanya koordinasi baik antara Dispenda Kota Pontianak sebagai pemegang kewenangan penyelenggaraan reklame dengan Wajib Pajak Reklamesehingga Tujuan Strategi Pengawasan reklame terhadap Reklame Komersial akan dapat terlaksana dengan baik yang pada akhirnya dapat tercapainya tertib administrasi didalam Pemasangan Reklame Komersial di Kota Pontianak.

4. Pelanggan

Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah dibidang pendapatan daerah khususnya dalam pelaksanaan pelayanan pajak reklame. Pelanggaran yang dilakukan oleh masyarakat sebagai pelanggan yang telah mengajukan izin pemasangan reklame di Pemerintahan Kota Pontianak, akan tetapi reklame tersebut terpasang diwilayah administratif pemerintahan Kabupaten Kubu Raya. Hal ini menjadi masalah tersendiri bagi Dispenda Kota Pontianak.

Dari hasil wawancara dari beberapa wajib pajak reklame, pelanggan menjelaskan bahwa Dispenda memberikan penjelasan kepada wajib pajak secara terus menerus tentang aturan yang berlaku dan dasar hukum penyelenggaraan

reklame, melakukan sosialisasi kepada pelanggan dengan melakukan pendekatan persuasif dengan cara memberikan nasehat, mengingatkan kepada pelanggan atau wajib pajak sadar akan pajak dan peraturan-peraturan yang berlaku menurut Peraturan Daerah Pontianak Nomor : 6 Tahun 2010 tentang pajak reklame dan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 15 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemasangan Reklame di Kota Pontianak. Dari pelanggaran tersebut wajib pajak menyatakan Dispenda tidak segan-segan memberikan sanksi berupa peringatan pertama kepada wajib pajak berupa surat edaran, Pada kenyataan dilapangan masih ada wajib pajak reklame mau mematuhi aturan dan ketentuan yang ada sesuai pada saat izin dibagian pelayanan pajak reklame. Namun sebaliknya apabila wajib pajak menyalahi aturan pemasangan reklame dan tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku setelah melakukan sosialisasi, maka tim bertindak tegas melakukan eksekusi dengan membongkar atau melepas media reklame yang terpasang, menyitanya dengan terlebih dahulu memberikan surat peringatan I, II dan III kepada wajib pajak. Hal tersebut terpaksa Tim penertiban lakukan guna memberi efek jera terhadap wajib pajak yang bandel.

E. SIMPULAN DAN SARAN

1. SIMPULAN

a. Sistem Pelayanan

Petugas pelayanan pendaftaran dan pendataan wajib pajak aktif menerima dan mencatat pendaftaran reklame sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk ditindak lanjuti agar pelaksanaan tugas berjalan lancar. Uraian sistem pelayanan yaitu menerima dan mencatat pendaftaran Reklame dari Wajib Pajak sesuai ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas

b. Sumber Daya Manusia

Petugas pelayanan pajak reklame menerangkan bahwa penertiban yang dilaksanakan oleh tim penertiban reklame tidak mudah, jumlah SDM yang terbatas dalam menangani reklame dengan ukuran iklan yang besar dan terletak di wilayah yang ramai penduduk atau jalan raya dengan kepadatan lalu lintas.

c. Strategi

Strategi yang dilakukan oleh Dispenda Kota Pontianak dalam menghadapi wajib pajak reklame yang menyalahi aturan yaitu terlebih dahulu melakukan sosialisasi terhadap wajib pajak Reklame tentang peraturan Daerah Nomor 06 tahun 2010 Tentang Pajak Daerah yang dilakukan dua kali pertemuan dengan wajib pajak setiap akhir tahun, Karena dengan disosialisasikannya Peraturan Daerah Nomor 06 tahun 2010 Tentang Pajak Daerah dapat memberikan informasi terhadap Wajib Pajak Tentang Aturan-aturan yang berlaku dalam pemasangan reklame di Kota Pontianak.

d. Pelanggan

Pelanggan menjelaskan bahwa Dispenda memberikan penjelasan kepada wajib pajak secara terus menerus tentang aturan yang berlaku dan dasar hukum penyelenggaraan reklame pada saat setiap kali pendaftaran reklame, dan Dispenda juga melakukan sosialisasi kepada pelanggan dengan melakukan pendekatan persuasif dengan cara memberikan nasehat, mengingatkan kepada pelanggan atau wajib pajak sadar akan pajak dan peraturan-peraturan yang berlaku. Dari pelanggaran tersebut wajib pajak menyatakan Dispenda tidak segan-segan memberikan sanksi dengan terlebih dahulu memberan surat peringatan I, II dan III kepada wajib pajak. Apabila hal tersebut tidak dihibau maka Tim Peertib terpaksa melepas atau mengeksekusi reklame tersebut. Hal tersebut terpaksa Tim penertiban lakukan guna memberi efek jera terhadap wajib pajak yang bandel.

2. SARAN

- Untuk memudahkan Dispenda dalam mengeksekusi pemasangan reklame hendaknya pihak Dispenda sebagai pemberi pelayanan kepada wajib pajak dapat serta menekan biaya operasional guna menambah personil untuk mengeksekusi reklame mengingat wajib pajak yang memasang reklame di Kota Pontianak cukup banyak.
- Pada pelayanan pajak reklame hendaknya aktif membuka pos atau stand di beberapa titik di Kota Pontianak yang dianggap strategis dan membuka *call center* guna memberikan kualitas pelayanan yang optimal, karna tidak menutup kemungkinan masyarakat pun dapat berpartisipasi dalam hal memberi informasi tentang keadaan reklame yang dianggap mengganggu serta melanggar peraturan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Musif. 2004. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta : Pusat Penerbit Universitas Terbuka.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Bungin. 2008. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- , 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Fisipol UGM.
- Harbani Pasolong. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2003. *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Refika Aditima.
- Ratminto, Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Sugiono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiarto. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Suyanto, BagongdanSutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial :Berbagai Alternatif Pendekata. Jakarta :Prenada Media.*
- Syamsi, Ibnu. 1994. *Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Walikota Pontianak. 2005. *Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 06 Tahun 2010 Tentang Pajak Reklame*.
- Walikota Pontianak 2008. *Peraturan Walikota No. 14 tahun 2008 tanggal 16 Juli 2008 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Reklame di Kota Pontianak*.
- Walikota Pontianak 2011. *Tata Cara Perhitungan Nilai Sewa Reklame dan Hasil Dokumentasi*.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
 UNIVERSITAS TANJUNGPURA
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
 Jalan Prof.Dr.H.Hadari Nawawi, Pontianak Kotak Pos 78124
 Homepage: <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
 Email: jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
 KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Sri Purna Indriaty
 NIM / Periode lulus : E2111115 /
 Fakultas/Jurusan : Fisip / IAN-REG B
 E-mail address/HP : ria.indriaty@rocketmail.com / 087818131199

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa.....*) pada Program Studi..... Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul (**):

Kualitas Pelayanan Pagar Kelana Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak

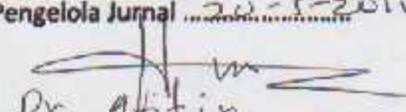
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- secara *fulltext*
- content* artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
 Pengelola Jurnal

 NIP. 197105021997021002

Dibuat di :
 Pada tanggal:

(Sri Purna Indriaty)
 nama terang dan tanda tangan mhs

catatan:

*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
 (Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologi)

setelah mendapat persetujuan dari Pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author).