

EVALUASI DAMPAK PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH NOMOR 1 TAHUN 2012 TERHADAP PEMUNGUTAN PAJAK HIBURAN DI DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA JAYAPURA

Nia Aryastuti¹⁾, Piers Andreas Noak²⁾, Ni Wayan Supriyanti³⁾
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana
Email: Niaaryastuti@unud.ac.id¹⁾, Piersandreasnoak@unud.ac.id²⁾,
Supriyanti@unud.ac.id³⁾

ABSTRACT

Dispenda is one of the agencies that has general function as administrative and public service provider related to taxes and retributions, one of managed taxes is entertainment tax. Contributions of entertainment tax managed by the local revenue office for the last three years are relatively increasing and always reaching the target. However, these contributions are not accompanied by taxpayers compliance to fulfill their tax obligations. This study will discuss the mechanism and obstacles of entertainment tax collection in the local revenue office. This study was using qualitative descriptive design. The results from this study show that implementation of entertainment tax collection has been good enough, based on public service quality indicators and tax collection policy concepts that have been used majorly.

Keywords: Dispenda, Taxpayer, Public Service Quality, Entertainment Tax Collection.

1. PENDAHULUAN

Dengan adanya otonomi daerah, secara tidak langsung daerah tersebut memiliki hak untuk mengurus sendiri rumah tangga daerahnya. Papua merupakan salah satu Provinsi yang diberikan kekhususan dalam pengelolaan pemerintah daerahnya yaitu otonomi khusus (OTSUS).

Sebagaimana yang terkandung dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2001 tentang Otonomi Khusus Bagi Provinsi Papua. Keberadaan Otonomi Khusus di Papua dimaksud agar dapat mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat yang dibuat oleh pemerintah daerah sendiri berdasarkan aspirasi dari masyarakat. Selain itu, kebijakan ini mencakup perlindungan terhadap etika dan moral, hak asasi manusia serta persamaan

hak dan kewajiban dan juga merupakan upaya untuk meningkatkan perekonomian daerah.

Menyangkut perekonomian daerah tersebut, salah satu aspek penunjang adalah dengan menggali sumber-sumber keuangan melalui pendapatan asli daerah (PAD) dari sektor pemungutan pajak daerah. Salah satu objek pajak daerah yang memiliki peran dalam peningkatan pajak daerahnya yaitu pajak hiburan.

Pajak hiburan sendiri merupakan salah satu jenis pajak yang dikelola oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Jayapura yang diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2012 tentang Pajak Daerah. Dimana objek pajak yang terdapat dalam pajak hiburan tersebut terdiri dari tontonan film

atau bioskop, klub malam, karaoke dan lain-lain.

Pajak hiburan yang dikelola untuk tiga tahun terakhir memberikan kontribusi yang relatif meningkat dan selalu mencapai target, hal ini berdasarkan data pajak hiburan yang pada tahun 2012 target pajak hiburan sebesar Rp 1.460.000.000 dengan realisasi pendapatan sebesar Rp 2.931.396.797, tahun 2013 target sebesar Rp 5.696.500.000 dengan realisasi pendapatan sebesar Rp 6.200.488.328 serta pada tahun 2014 target sebesar Rp 9.560.000.000 dengan realisasi pendapatan sebesar Rp 10.163.988.399.

Namun dari kontribusi yang relatif meningkat tersebut tidak dibarengi dengan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Selain itu ketidakpatuhan juga terjadi pada objek pajak yang dalam menjual produk dan melaporkan pajaknya masih menggunakan sistem manual sehingga banyak terjadi tindakan manipulasi. Tentu hal tersebut menimbulkan kendala terhadap pemungutan pajak hiburan itu sendiri.

Maka dari itu, Dispenda harus bersikap tegas dengan memberikan sanksi terhadap wajib pajak tersebut berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2012 tentang Pajak Daerah. berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengambil judul Evaluasi Dampak Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Pajak Hiburan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Jayapura. Dengan rumusan masalah sebagai berikut:

- Bagaimana mekanisme pemungutan pajak hiburan dan

apas aja kendala dalam proses pemungutan pajak hiburan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Jayapura?

2. KAJIAN PUSTAKA

PELAYANAN PUBLIK

Menurut Batinggi (1998:12) pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan pemerintah dalam mengurus hal-hal yang diperlukan publik atau masyarakat umum.

ADMINISTRASI PUBLIK

Administrasi publik dimaksudkan agar lebih memahami hubungan antara pemerintah dengan publik sehingga dalam memenuhi kebutuhan publik dapat terlaksana secara efektif, efisien dan rasional.

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Dengan kondisi masyarakat yang dinamis seperti sekarang ini maka birokrat dalam hal ini pemerintah harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, efektif dan efisien, sederhana, transparan dan terbuka, tepat waktu, responsif serta adaptif, Effendi (1986:213).

SYARAT PEMUNGUTAN PAJAK

Mardiasmo (2009) mengatakan agar pemungutan pajak tidak menimbulkan sebuah hambatan maupun perlawanan maka harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan)

- Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (syarat yuridis)
- Tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomis)
- Pemungutan pajak harus efisien (syarat finansial)
- Sistem pemungutan pajak harus sederhana

3. METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2005), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk meneliti objek alamiah dengan peneliti sebagai instrumen kunci. Dimana dalam penulisan skripsi ini peneliti mengambil lokasi pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Jayapura dengan waktu penelitian terhitung selama dua bulan yang dimulai pada bulan September sampai dengan Oktober 2015.

Proses analisis data pada penelitian ini mengikuti model analisis data dari Miles & Huberman (1992) yaitu dengan mereduksi data (*data reduction*), paparan data (*data display*), penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verifying*).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Jayapura merupakan Ibu Kota Provinsi Papua yang terletak paling timur Indonesia. secara geografis Kota Jayapura terletak dibagian utara Provinsi Papua dengan letak astronomi 1°28'17,26"-3°58'082" Lintang Selatan dan 137°34'10'6"-141°0'8'22" Bujur Timur.

Topografi Kota Jayapura cukup bervariasi, mulai dari dataran landai dan berbukit maupun gunung dengan ketinggian 700 meter diatas permukaan laut. Sebagai Ibu Kota Provinsi, Jayapura menjadi salah satu Kota pilihan para pendatang dari berbagai Daerah yang ingin mencari penghidupan melihat Jayapura memang menyimpan banyak potensi yang dapat dikembangkan, tidak heran banyak pendatang dari luar Kota Jayapura yang datang sekedar ingin melihat keindahan alam Jayapura maupun menetap dan mengembangkan usaha. Salah satunya usaha dalam bidang hiburan yang memiliki potensi dan peranan dalam pengembangan pendapatan asli daerah. Adapun Dinas yang mengelola pajak hiburan adalah Dinas Pendapatan Daerah Kota Jayapura.

Dinas Pendapatan Daerah merupakan instansi yang secara teknis fungsional bertanggung jawab terhadap tugas pemerintahan daerah. DISPENDA Kota Jayapura dibentuk berdasarkan surat Keputusan Walikota kepala Daerah Tingkat II Jayapura Nomor 1 Tahun 1993 tanggal 11 Oktober 1993 sebagai realisasi dari Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1993 tanggal 2 Agustus tentang bentuk Kotamadya Daerah II Jayapura, yang selanjutnya ditetapkan dengan peraturan Daerah Kotamadya II Jayapura Nomor 18 Tahun 2000 tanggal 4 September 2000 yang telah dirubah dengan keputusan Walikota Jayapura Nomor 84 Tahun 2000 tentang pembentukan Organisasi Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah, Badan-Badan Daerah Kota Jayapura dengan persetujuan DPRD Kota Jayapura Nomor 11/DPRD-

Kota/PRP/2000 tentang persetujuan DPRD Kota Jayapura terhadap perencanaan Keputusan Walikota Jayapura dan pembentukan perangkat organisasi dan tata cara kerja Pemerintah Kota Jayapura. Dinas Pendapatan Daerah memiliki visi dan misi yang ingin mewujudkan pendapatan asli daerah yang dinamis dan optimal untuk menunjang kemandirian keuangan daerah Kota Jayapura.

PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH NOMOR 1 TAHUN 2012 TERHADAP PEMUNGUTAN PAJAK HIBURAN DI DINAS PENDAPATAN DAERAH

Penyelenggaraan tugas pelayanan publik dilingkungan pemerintahan Kota Jayapura diantaranya terdapat pada SKPD teknis salah satunya Dinas Pendapatan Daerah. Secara umum Dispenda memiliki fungsi sebagai penyelenggara administrasi dan pelayanan umum kepada masyarakat terkait dengan pajak dan retribusi.

Dalam kesesuaian pemungutan pajak hiburan di Dispenda sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2012 tentang Pajak Daerah dengan menggunakan sistem pemungutan pajak yang sudah sebagian menggunakan sistem *self assessment*. Tiga tahun terakhir pajak hiburan memberikan kontribusi yang relatif meningkat dengan capaian yang *over target*. Dengan capaian yang melebihi sasaran tersebut maka pada tahun mendatang target dinaikan.

Pada tahun 2014 untuk pertunjukan film atau bioskop memberikan kontribusi pajak hiburan terhadap PAD sebesar 1% (persen) atau sekitar Rp 1.880.444.091 dari PAD semula Rp 115.000.000.000. tentunya

dari prestasi tersebut tidak terlepas dari peran masyarakat dan pelaku usaha itu sendiri. Artinya usaha hiburan memiliki daya tarik dan menjadi areal potensial dengan banyaknya usaha-usaha yang bergerak dibidang hiburan sekarang ini. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti adapun laporan target dan realisasi pendapatan daerah yang peneliti peroleh dari Dinas Pendapatan Daerah, dimana pada tahun 2012 jenis penerimaan pagelaran kesenian ditetapkan target sebesar Rp 20.000.000 dengan realisasi pendapatan sebesar Rp 19.112.800. Hiburan karaoke/BAR ditetapkan target Rp 308.000.000 dengan realisasi pendapatan sebesar Rp 1.358.310.777. Permainan Bilyard dengan target Rp 65.000.000 dengan realisasi pendapatan sebesar Rp 75.768.000. Permainan ketangkasan target Rp 514.000.000 dengan realisasi penerimaan sebesar Rp 855.619.095. Panti pijat/Refleksi ditetapkan target Rp 350.000.000 dengan realisasi pendapatan sebesar Rp 373.102.600 dan untuk pertandingan olahraga target sebesar Rp 203.000.000 dengan realisasi pendapatan sebesar Rp 246.483.525.

Pada tahun 2013 untuk jenis penerimaan pagelaran kesenian di targetkan sebesar Rp 19.000.000 dengan realisasi pendapatan sebesar Rp 14.267.500. Hiburan karaoke/BAR target Rp 4.000.000.000 dengan realisasi pendapatan Rp 4.159.081.316. Permainan billiard dengan target Rp 80.000.000 dan realisasi pendapatan sebesar Rp 61.423.000. Permainan ketangkasan target sebesar Rp 850.000.000 dengan realisasi

pendapatan Rp 804.825.029. Panti pijat/refleksi target Rp 447.500.000 dengan realisasi pendapatan Rp 606.387.508. Pertandingan olahraga target sebesar Rp 300.000.000 dengan realisasi pendapatan sebesar Rp 554.503.975.

Pada tahun 2014 untuk jenis penerimaan tontonan film/bioskop target sebesar Rp 2.015.000.000 dengan realisasi pendapatan Rp 2.079.405.341. Pagelaran kesenian ditargetkan Rp 20.000.000 Realisasi pendapatan sebesar Rp 13.605.000. Hiburan karaoke/BAR target Rp 5.211.000.000 realisasi pendapatan sebesar Rp 5.725.954.641. Permainan billiard target Rp 130.000.000 realisasi pendapatan sebesar Rp 215.851.061. Permainan ketangkasan dengan target Rp 750.000.000 Realisasi Rp 850.499.297. Untuk panti pijat/refleksi dengan target sebesar Rp 695.000.000 realisasi pendapatan sebesar Rp 815.738.683 dan pertandingan olahraga target sebesar Rp 729.000.000 dengan realisasi pendapatan sebesar Rp 462.934.376.

Melihat data diatas tersebut maka dapat diketahui bahwa jenis penerimaan pada tahun 2012 sampai dengan 2014 cukup bervariasi baik dari yang mencapai target maupun tidak.

MEKANISME PEMUNGUTAN PAJAK HIBURAN

Mekanisme pemungutan pajak hiburan di Dinas Pendapatan Daerah sebagian sudah menggunakan sistem *self assessment*. Sistem ini memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk melaksanakan sendiri kewajiban perpajakannya mulai dari menghitung,

menyetor sampai dengan melaporkan pajaknya. Dengan adanya sistem ini diharapkan kegiatan perpajakan dapat dijalankan secara rapi, terkendali dan mudah dipahami oleh wajib pajak. Untuk di Dinas Pendapatan Daerah sendiri mekanisme pemungutan pajak hiburan meliputi kegiatan pendataan, penetapan, pembayaran, penagihan, pembukuan dan pelaporan. Namun kegiatan tersebut hanya dapat dilakukan secara manual dengan datang langsung ke instansi yang bersangkutan. Keseluruhan tahapan diatas tersebut terdapat dalam tahapan administrasi pemungutan pajak hiburan dengan prosedur dan langkah-langkah yang dimulai dari proses awal yaitu pendaftaran dan pendataan wajib pajak setelah itu pembayaran yang kemudian dilanjutkan dengan penerbitan surat fiskal mulai dari surat ketetapan pajak daerah nihil (SKPDN), surat ketetapan pajak daerah kurang bayar (SKPDKB), surat ketetapan pajak daerah kurang bayar dan tambahan (SKPDKB/T), surat ketetapan pajak daerah lebih bayar (SKPDLB) serta surat tagihan pajak daerah (STPD). Setelah penerbitan surat fiskal tersebut dilanjutkan dengan pembetulan surat ketetapan pajak berdasarkan permohonan wajib pajak, pembetulan surat ketetapan hasil pemeriksaan internal Dinas Pendapatan Daerah kemudian dilanjutkan dengan restitusi yang merupakan ganti rugi atau pembayaran kembali pajak, dilanjut dengan pembukuan dan pemeriksaan, keberatan dan banding, penagihan dan pelelangan serta terakhir penghapusan piutang pajak hiburan.

KENDALA PEMUNGUTAN PAJAK HIBURAN DI DINAS PENDAPATAN DAERAH

Salah satu bentuk kebijakan yang tertuang dalam misi Dinas Pendapatan Daerah adalah menggali dan mengembangkan pendapatan melalui intensifikasi dan ekstensifikasi yang tujuannya agar dapat tercapainya target penerimaan pajak. Namun, apapun bentuk kebijakan yang dibuat dapat memberikan respon negatif maupun positif dan tentunya membawa pengaruh kepada masyarakat dan pihak-pihak yang berkaitan dengan pajak. Sejatinya kebijakan yang dibuat tujuannya untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak namun kenyataannya tidak sepenuhnya berjalan baik. Masih terdapat kendala dalam proses pelaksanaan pemungutan pajak hiburan yang meliputi:

- Kendala yang disebabkan oleh sumber daya manusia dalam hal ini aparat atau pegawai Dinas Pendapatan Daerah. SDM merupakan salah satu unsur penting dalam sebuah instansi maupun organisasi, karena merupakan salah satu penentu keberhasilan sebuah instansi atau organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan dalam hal ini pelaksanaan perpajakan. Kendala dari pegawai Dinas Pendapatan Daerah yaitu masih kurangnya pemahaman terhadap teknologi serta kurangnya pegawai untuk turun kelapangan sehingga saat

melaksanakan penghimpunan data belum berjalan secara maksimal.

- Kendala objek maupun wajib pajak hiburan dimana sebagai implikasi dari adanya sistem *self assessment* kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya tidak berjalan baik. Dimana, masih banyak objek pajak yang dalam menjual dan melaporkan produknya masih menggunakan sistem manual sehingga dengan mudah wajib pajak memanipulasi pajak hiburannya, masih adanya wajib pajak yang melaporkan perpajakannya menunggu dari kantor pusat hal tersebut cukup membuang waktu karena rekapitulasi memakan waktu lama sehingga menimbulkan tunggakan yang lebih banyak.

Dalam era modernisasi seperti sekarang ini dan dengan kondisi masyarakat yang semakin dinamis tidak heran pelayanan publik dituntut untuk semakin profesional. Menurut Batinggi (1998:12) pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan pemerintah dalam mengurus hal-hal yang diperlukan publik atau masyarakat umum. Meski yang terjadi sekarang ini pelayanan publik masih bercirikan berbelit-belit maupun lamban. Mardiasmo (2009) mengatakan agar pemungutan pajak tidak menimbulkan sebuah hambatan maupun perlawanan maka harus memperhatikan syarat keadilan, syarat yuridis, ekonomis, finansial dan syarat kesederhanaan.

Pelayanan publik merupakan wujud nyata aparatur yang mengabdikan pada Negara dan juga masyarakat, Artinya tugas pemerintah adalah melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat menurut peraturan yang telah ditetapkan. Jadi dapat dikatakan bahwa peran pemerintah sebagai penyelenggara administrasi terkait pajak tidak boleh diskriminatif, membedakan status ekonomi maupun berbelit-belit dalam memberi pelayanan. Menurut peneliti, Dinas Pendapatan Daerah sudah cukup memenuhi syarat keadilan dalam memberi pelayanan kepada wajib pajak, aparat yang ramah, sopan dan santun dalam memberikan pelayanan.

Landasan hukum dalam pelaksanaan pemungutan pajak hiburan yang merupakan syarat yuridis sudah berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 1 tahun 2012 tentang Pajak Daerah Pajak Hiburan sendiri terkandung dalam Bagian Ketiga Paragraf 1 Nama, Objek dan Subjek Pajak Pasal 15 tentang Nama Pajak Hiburan, Pasal 16 tentang Objek Pajak Hiburan, Pasal 17 tentang Subjek Pajak Hiburan dan Wajib Pajak Hiburan.

Paragraf 2 berisi tentang Dasar Pengenaan, Tarif dan Cara Perhitungan Pajak dengan Pasal 18 tentang Dasar Pengenaan Pajak Hiburan dan Jumlah Uang Penyelenggaraan Hiburan, Pasal 19 tentang Tarif Pajak Untuk Tontonan Film baik di dalam gedung maupun diluar gedung atau pertunjukan keliling serta Tarif Pajak Penyelenggaraan Hiburan selain Tontonan Film, serta Pasal 20 yang berisikan tentang Besaran Pajak Hiburan yang Terutang.

Dari hal tersebut diatas maka dengan adanya hukum dan peraturan yang dijadikan landasan dapat menjamin adanya keadilan dan sanksi yang tegas sehingga tidak ada celah untuk melakukan penyimpangan baik yang dilakukan oleh aparat maupun wajib pajak. Sehingga terhindar dari adanya pungutan-pungutan diluar ketentuan dan tidak mengganggu perekonomian yang menimbulkan kelumpuhan ekonomi rakyat dalam hal ini wajib pajak.

Dengan kondisi masyarakat yang dinamis seperti sekarang ini maka birokrat dalam hal ini pemerintah harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, efektif dan efisien, sederhana, transparan dan terbuka, tepat waktu, responsif serta adaptif, Effendi (1986:213).

1. Profesional

Dalam kegiatan pelayanan harus mencirikan akuntabilitas dan responsibilitas. Akuntabilitas yang dimaksud menunjukkan besarnya proses penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan kepentingan-kepentingan dari masyarakat. Responsibilitas yang dimaksud yaitu menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah sesuai dengan prinsip dan ketentuan administrasi yang telah ditetapkan.

Dalam pelaksanaan pemungutan pajak hiburan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Jayapura sudah menunjukkan profesionalitas pekerjaan. Hal tersebut ditegaskan oleh pengumuman yang dibuat oleh Kepala Dinas Pendapatan Daerah

Kota Jayapura, terkait dengan pelaksanaan pemungutan pajak hiburan maupun lainnya, saat bertugas dilapangan dilengkapi dengan atribut Dispenda dan Surat Perintah Tugas agar nanti saat melakukan penugasan dilapangan aparat tidak melakukan penyimpangan terhadap WP misalnya melakukan pungutan liar. Selain itu, Wajib Pajak maupun Wajib Retribusi dilarang memberikan sesuatu untuk dan atas nama Kepala Dinas dan pejabat lainnya.

2. Efektif dan efisien

Lebih mengutamakan pencapaian tujuan dan sasaran, efisien sendiri artinya menghindari terjadinya pengulangan pemenuhan dalam persyaratan. Terkait dengan pelaksanaan pemungutan pajak hiburan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Jayapura sudah cukup efektif dan efisien, terlihat pada pencapaian sasaran dari hasil laporan target dan realisasi pajak hiburan yang setiap tahun nya relatif meningkat dan selalu mencapai target. Dengan kontribusi terhadap PAD pada tahun 2014 1% atau dapat dikatakan sebesar Rp 1.880.444.091 dari PAD tahun 2014 sebesar Rp 115.000.000.000.

Untuk meminimalisir terjadinya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam proses pelayanan. Dispenda menyediakan brosur untuk WP yang mengurus surat fiskal agar dapat dibaca dan dipahami apa-apa saja persyaratan yang dibutuhkan dan dalam brosur tersebut sudah tertera jelas. Setelah memahami, WP dapat memenuhi dokumen-dokumen terkait kemudian mengikuti alur fiskal yang ada mulai dari pendaftaran dan pendataan

WP/WR kemudian menetapkan besarnya tarif setelah itu melakukan pembayaran dan terakhir Dispenda mengeluarkan surat keterangan fiskal.

3. Sederhana

Kesederhanaan, artinya prosedur dalam pelayanan harus dapat dilakukan secara mudah dan cepat tidak berbelit-belit sehingga masyarakat mudah untuk memahami dan melaksanakan. Dalam pelaksanaan Pemungutan Pajak Hiburan cukup memenuhi asas kesederhanaan, hal ini tercermin pada misi dari Dispenda yaitu meningkatkan pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan. Seperti yang sudah dijelaskan pada poin sebelumnya dengan meminimalisir terjadinya pengulangan pemenuhan persyaratan dengan tersedianya brosur terkait pelaksanaan pelayanan maka hal tersebut memudahkan dan dapat dipahami oleh WP, walau sering dan tidak tepat waktu sesuai jadwal yang ditetapkan. Hal ini dikarenakan proses dan mekanismenya membutuhkan waktu yang panjang dan setiap harinya jumlah WP yang datang tidak dapat diprediksi. Dalam hal kelancaran proses pelaksanaan pemungutan pajak hiburan masih terdapat kendala yaitu kurangnya SDM sehingga dalam melakukan tugas penghimpunan data objek pajak hiburan dilapangan masih kurang optimal. Bagaimana pun pelaksanaan pelayanan akan berjalan lancar dan maksimal jika didukung oleh SDM yang memadai.

4. Transparan dan terbuka

Dalam tata cara pelayanan baik secara teknis maupun administratif, waktu, biaya

dan pejabat penyelenggara pelayanan harus melaksanakan, menginformasikan secara terbuka informasi-informasi terkait pajak agar diketahui dan dapat dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak. Dispenda sendiri menurut peneliti sudah cukup transparan dan terbuka hal tersebut terlihat dari misi Dispenda yang ingin menciptakan sistem informasi pengelolaan pendapatan daerah secara efektif, transparan dan akuntabel.

5. Tepat waktu

Pelayanan yang diberikan dapat terselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaan pemungutan pajak hiburan di Dinas Pendapatan Daerah sendiri tentunya berdasarkan dengan Perda yang ada.

Dalam melaporkan pajak seperti yang dikatakan oleh Kepala Dinas diberikan tenggang waktu paling lambat 30 hari setelah saat terutangnya pajak. Untuk jangka waktu penyelesaian pelayanan dilakukan selama 60 menit dimulai dari :

Pelayanan	Waktu
Pendaftaran dan Pendataan	15 menit
Input Data	15 menit
Penetapan	15 menit
Pembayaran	5 menit
Fiskal	10 menit

Dalam pelaksanaan pemungutan pajak tidak selamanya berjalan dengan lancar masih terdapat kendala dari segi waktu dimana bila terjadi gangguan teknis

dan listrik yang menghambat kegiatan pelayanan saat melakukan input data.

6. Responsif

Pelaksana penyelenggara pelayanan dituntut untuk cepat tanggap dalam menanggapi berbagai masalah maupun kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Tanggap artinya mampu menanggapi berbagai masalah. Hal ini merupakan tanggung jawab dari penyelenggara pelayanan dan merupakan hal penting dalam proses pelayanan publik. Dispenda dalam melaksanakan pelayanan baik pada pelaksanaan pemungutan pajak hiburan maupun yang lainnya berdasarkan pengamatan penulis sudah cukup bertanggung jawab dan responsif. Terbukti dari upaya Dispenda yang rutin melakukan kegiatan evaluasi terhadap objek pajak yang tidak mencapai target dengan melakukan penghimpunan data objek pajak hiburan yang ada termasuk potensi objek pajak hiburan yang baru. Selain itu melakukan evaluasi dengan membahas langkah-langkah strategis untuk meningkatkan pendapatan dari objek pajak yang tidak mencapai target.

Cepat tanggap dalam melakukan penagihan bagi WP yang menunggak. Hal tersebut dilakukan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak hiburan dan terwujudnya pendapatan daerah yang dinamis dan optimal seperti yang tertuang dalam visi Dispenda.

7. Adaptif

Pelaksanaan pelayanan dapat menyesuaikan dengan apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang terus mengalami

perubahan dan perkembangan. Pelaksanaan pelayanan di Dispenda sudah cukup adaptif hal ini terlihat dari penyediaan sarana dan prasarana yang sudah cukup memadai sesuai dengan keinginan masyarakat. Walaupun belum sepenuhnya terpenuhi secara keseluruhan.

8. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pemungutan pajak hiburan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Jayapura sudah cukup baik dan sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Pajak Daerah. Berdasarkan indikator kualitas pelayanan publik yang dominan sudah memenuhi kriteria. Namun masih terdapat kendala yang bersumber dari SDM dan Wajib Pajak.

Kemampuan SDM yang masih terbatas dan kurangnya pemahaman mengenai pemanfaatan teknologi yang digunakan dalam pengelolaan data dan informasi serta dalam proses pelaksanaan pemungutan pajak hiburan masih kurangnya SDM/pegawai dalam melakukan tugas penghimpunan data objek pajak hiburan dilapangan sehingga dalam menghimpun data masih kurang optimal.

Kendala dari Wajib Pajak yaitu masih adanya beberapa objek pajak dalam menjual dan melaporkan produknya masih menggunakan sistem manual sehingga dilapangan banyak wajib pajak yang melakukan manipulasi data, serta masih ada beberapa yang melaporkan pajaknya menunggu hasil rekapitulasi dari kantor pusat yang memakan waktu cukup lama

sehingga menimbulkan tunggakan yang lebih banyak.

Dari beberapa ciri kualitas pelayanan publik menurut Effendi (1986:213) belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, seperti dari segi ketepatan waktu, kriteria adaptif serta kriteria kesederhanaan. Artinya pelayanan yang dilakukan oleh Dispenda terkait dengan pelaksanaan pemungutan pajak hiburan belum sepenuhnya berjalan secara optimal, karena belum memenuhi kualitas pelayanan publik.

9. DAFTAR PUSTAKA

- Devas, Nick. 1989. *Keuangan Pemerintah Daerah di Indonesia*, terjemahan Maris Masri. Jakarta: UI-press.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Komarudin. 2014. *Revormasi Birokrasi dan Pelayan Pablik*. Jakarta: Penerbit Genesindo.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan 2009 Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. 2003. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Pandiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta: Erlangga.
- Pasolong, Harbani 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, Agus dan Kurniawan, Panca.2004. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di Indonesia*. Malang: Bayumedia.

- Safrony, M Ladzi. 2012. Manajemen dan Revormasi Pelayanan Publik. Surabaya: Aditya Media Publishing.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukidin & Damai Darmadi. 2011. *Administrasi Publik*. Jogjakarta: LaksBang PRESSindo.
- Susanti, Jeni & Ahmad, dahlan. 2015. *Perpajakan*. Malang: Empatdua Media.
- Suyanto, Bagong & Sutinah. 2005. Metode Penelitian Sosial. Jakarta: Prenada Media.
- Waluyo dan Ilyas. 2002. *Perpajakan Indonesia Edisi Ke 4*. Jakarta: Salemba Empat.