

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Reklame merupakan alat Perbuatan atau media yang menurut bentuk susunan dan Corak Ragam untuk tujuan komersial dipergunakan, menganjurkan atau memujikan suatu barang, jasa, atau orang atau badan untuk menarik perhatian umum kepada suatu tempat atau yang dapat dilihat, dibaca dan atau didengar dari suatu tempat oleh umum. Hasil dari upaya penggalan dan memobilisasi sumber-sumber pembiayaan pembangunan yang berasal dari masyarakat ataupun dunia usaha yang mempunyai peranan penting dalam memenuhi hajat hidup orang banyak, oleh karena itu pengelolaannya itu harus dikuasai oleh negara untuk memberi nilai tambah secara nyata bagi perekonomian daerah serta nasional dalam usaha mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat secara berkeadilan.

Mengingat keterbatasan sumber daya anggaran pelaksanaan program pembangunan yang ditetapkan dalam RKPD 2014 benar-benar dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat luas. Disamping itu seluruh satuan kerja mulai membuat rencana aksi dalam upaya penggalan dan memobilisasi sumber-sumber pembiayaan pembangunan yang berasal dari masyarakat ataupun dunia usaha. Partisipasi masyarakat dan dunia usaha dalam pelaksanaan kegiatan pembangunan yang sudah direncanakan perlu didukung dengan kepastian hukum dan kemudahan pelayanan.

Pelaksanaan kegiatan RKPD 2014 harus dilakukan secara efektif dan efisien. Untuk itu diperlukan upaya keterpaduan dan sinergitas antar satuan kerja-satuan kerja dengan kabupaten/kota maupun satuan kerja dengan masyarakat pada umumnya. Untuk mencapai keterpaduan dan sinkronisasi kegiatan yang telah diprogramkan dilakukan dengan memanfaatkan forum perencanaan, rapat koordinasi maupun penjangkauan aspirasi masyarakat sehingga tercapai sinergi dalam pelaksanaannya dengan tetap menerapkan prinsip-prinsip *safe guarding* yaitu transparansi, akuntabilitas dan partisipasi serta monitoring dan evaluasi.

Rencana Kerja (Renja) Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Tahun 2014 sebagai administrasi perencanaan pembangunan tahunan di bidang perijinan yang didalamnya memuat kebijakan, program dan kegiatan pembangunan dibidang perijinan terkait dengan APBD maupun partisipasi masyarakat dan swasta dan berfungsi sebagai acuan / pedoman bagi Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Ponorogo dalam melaksanakan program dan kegiatan pembangunan di tahun 2014. Disamping itu secara umum Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Ponorogo dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan berpedoman pada Rencana Kerja Pemerintah Daerah ( RKPD) Tahun 2014.

Keberhasilan pembangunan daerah khususnya dibidang perijinan sangat ditentukan oleh sikap mental, tekad, semangat, ketaatan, kejujuran, disiplin dan transparansi dari para pelaku pembangunan (stakeholders) Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Ponorogo sehingga mampu untuk menjawab dan mengurangi permasalahan yang ada khususnya dibidang

perijinan dan dapat meningkatkan aktivitas dan pertumbuhan ekonomi yang berkualitas serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat menjadi lebih baik.

Dalam menapak perjalanan tahun 2014, keharmonisan segenap pelaksana pembangunan masih sangat diperlukan dalam menentukan tingkat keberhasilan pelaksanaan program/kegiatan pembangunan khususnya di bidang perijinan, untuk itu perlu terus dikembangkan secara profesional dan transparan agar anggaran dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien.

Penyusunan Renja – SKPD Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Ponorogo ini masih banyak memiliki kelemahan, kekurangan, kesempurnaan, karena memang terbatasnya kemampuan sumber daya personalnya sehingga perlu adanya koreksi, disamping adanya peningkatan kemampuan, ketrampilan, dedikasi dan loyalitas terhadap tugas yang diemban personil Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Ponorogo.

Penerapan prinsip safe guarding akan berhasil apabila didukung oleh peran serta masyarakat luas dalam perancangan dan perumusan kebijakan yang dituangkan dalam bentuk regulasi. Masyarakat luas juga dapat berperan serta untuk mengawasi pelaksanaan kebijakan dalam program – program pembangunan sehingga keterlibatan masyarakat merupakan faktor penting bagi terwujudnya pembangunan yang berkesinambungan.

Untuk menjaga efektifitas pelaksanaan program, maka monitoring dan evaluasi harus menjadi kegiatan yang tak terpisahkan dari keseluruhan proses pembangunan dan dilaksanakan pada setiap tahapan, agar diperoleh hasil yang maksimal, serta sebagai umpan balik ( feedback ) bagi perencanaan pembangunan berikutnya.

Namun dalam berbagai kejadian dan fenomena di dalam penyelenggaraan atau pemasangan reklame sering tidak memperhatikan aspek tata ruang dan sosial budaya, sehingga berdampak pada merusak sarana dan prasarana umum sehingga tidak berfungsi sebagaimana mestinya, merusak sudut pandang dan tata ruang lingkungan sehingga kurang bagus.

Hal demikian juga dijumpai Di dalam Penyelenggaraan Reklame yang ada di Kabupaten Ponorogo banyak sekali masalah-masalah yang sering dialami Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Ponorogo terkait pemasangan ataupun masalah-masalah tentang perijinannya, masalah tersebut antara lain:

1. Dalam pemasangan banner-banner reklame yang biasanya ditempatkan di trotoar jalan, di dalam perijinan untuk pemasangan itu pemohon perijinan yang resmi dikeluarkan KPPT misalnya 10 banner dan 10 titik pemasangan yang ada dilapangan, akan tetapi didalam pemasangan banner reklame yang ada dilapangan melebihi apa yang sudah disepakati oleh pihak pemohon dan melebihi apa yang sudah dikeluarkanya tanda tangan KPPT dalam ijin pemasangan banner reklame tersebut.
2. Masalah yang sering dialami juga didalam pemasangan reklame adalah pemasangan yang tidak sesuai dengan prosedur dan aturan yang ditetapkan oleh Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT), Pemasangan Reklame yang tidak pada tempatnya, yang sering dijumpai biasanya pemasangan dilakukan dipohon-pohon, pemasangan reklame yang menutupi rambu-rambu lalulintas, spanduk

yang dipasang menyimpang jalan, karena pertimbangan kalau ada kendaraan yang besar nantinya akan membahayakan.

3. Waktu perijinan reklame yang melebihi batas yang sudah disepakati antara pemohon dan dari KPPT yang sudah jelas batas akhir ijinnya dari awal.
4. Yang sering dialami lagi masalah-masalah terkait pemasangan reklame yaitu pemasangan yang belum keluar ijin dari KPPT, dan biasanya yang sering seperti itu adalah pemasangan tiang papan reklame dan frameboard yang didalam pemasangannya dilakukan malam hari, karena yang memasang dan merangkai itu biasanya orang dari luar daerah, kalau sudah berdiri biasanya baru ijin ke KPPT, hal inilah yang membuat aspek tata ruang dan sosial budaya yang kurang bagus, karena setiap penyelenggaraan ataupun pemasangan reklame haruslah memperhatikan aspek tata ruang dan sosial budaya yang sudah diatur didalam Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Reklame Di Kabupaten Ponorogo.

Maka, dari permasalahan-permasalahan diatas peneliti bertujuan untuk melakukan penelitian terkait Penyelenggaraan Reklame yang ada di Kabupaten Ponorogo, dan fokus pada penyelenggaraan reklame yang ada di Kabupaten Ponorogo. Dengan berlatar belakang uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul :

“UPAYA KANTOR PELAYANAN PERIJINAN TERPADU (KPPT)  
DALAM PENERTIBAN PENYELENGGARAAN REKLAME DI  
KABUPATEN PONOROGO”

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan pada pemaparan pada studi pendahuluan dimuka dan dengan memperlihatkan pada fokus penelitian, maka yang menjadi kajian peneliti yaitu *“Bagaimana Upaya Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) dalam penertiban penyelenggaraan reklame di Kabupaten Ponorogo ?”*

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk *“mengetahui Upaya Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) dalam penertiban penyelenggaraan reklame yang ada di Kabupaten Ponorogo”*.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap perkembangan kajian yang ada dalam perkuliahan di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Penulis**

Untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan pengalaman serta sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan mata kuliah skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

b. Bagi Pemerintah Kabupaten Ponorogo

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan pertimbangan sebagai bahan evaluasi bagi Pemerintah Kabupaten Ponorogo, untuk lebih berkembang dan inovatif dalam berperan menyelesaikan masalah-masalah terkait penyelenggaraan reklame di Kabupaten Ponorogo.

c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat membuka ruang kesadaran masyarakat agar lebih berperan aktif untuk memberikan dan mengawal kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan penyelenggaraan reklame.

## **E. Penegasan Istilah**

Dalam penelitian ini akan dijelaskan beberapa istilah yang digunakan antara lain:.

1. Upaya atau usaha untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, dsb. (menurut : KBBI pusat bahasa).
2. Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu yang selanjutnya di singkat KPPT adalah Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Ponorogo. (Sesuai PERBUP Ponorogo No 23 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan reklame).
3. Penertiban atau proses, cara, perbuatan menertibkan, seperti menertibkan kios-kios disepanjang jalan protokol dibongkar oleh pihak berwenang, dll. (menurut : KBBI pusat bahasa).

#### 4. Penyelenggara Reklame

Adalah perseroan atau Badan Hukum yang menyelenggarakan reklame baik untuk dan atas nama pihak lain yang menjadi tanggungannya. (Sesuai PERBUP Ponorogo No 23 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan reklame).

#### 5. Reklame

Adalah alat perbuatan atau media yang menurut bentuk dan susunan dan corak ragam untuk tujuan komersial dipergunakan, menganjurkan atau memujikan suatu barang, jasa, atau orang, atau badan untuk menarik perhatian umum kepada suatu tempat atau yang dapat dilihat, dibaca dan atau didengar dari suatu tempat oleh umum. (Sesuai PERBUP Ponorogo No 23 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan reklame).

6. Pemerintah Kabupaten adalah Pemerintah Kabupaten Ponorogo, Provinsi Jawa Timur. (Sesuai PERBUP Ponorogo No 23 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan reklame).

### **F. Landasan Teori**

Dalam sebuah Penelitian landasan Teori sangatlah penting didalam memecahkan sebuah permasalahan Penelitian dan dalam penelitian ini penulis menggunakan teori-teori sebagai berikut :

#### 1. Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Gronross dalam Ratminto dan Winarsih ( 2006;3)

Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas 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 pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan berkaitan dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Menurut Ibnu Kencana, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan dan kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait dengan produk secara fisik.

2. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “pelayanan sepenuh hati” yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang dan perasaan. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati.

(Poltak Sinambeala, 2008 : 8)

3. Menurut EE Savas (1986) yang dikutip dari bukunya khoirurrosyidin (2012), didalam manajemen pelayanan publik dikenal ada tiga faktor, yaitu konsumen (service konsumen), produsen (service produser), dan pengaturan pelayanan (service arranger). Yang dimaksud dengan

produsen dalam kaitan ini dapat berupa instansi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atau lembaga swasta. Sedangkan pengatur pelayan adalah lembaga yang mengatur mekanisme antara penyedia pelayanan (produsen) dengan pihak yang menerima pelayanan (konsumen). (Khoirurrosyidin, 2012 : 54)

#### 4. Hakikat Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. (Ratminto dan Septi Atik, 2014 : 19)

#### 5. Prinsip Pelayanan Publik

Di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

##### a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

##### b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
- Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan /persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab  
Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan Akses  
Tempat lokasi dan serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. (Ratminto dan Septi Atik, 2014 : 22)

6. Standart Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengajuan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengajuan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. (Ratminto dan Septi Atik, 2014 : 24)

7. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam kaitanya dengan pola pelayanan, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan adanya empat pola pelayanan, yaitu:

a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Terpadu

Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu:

c. 1. Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan dengan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satuatapkan.

c. 2. Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

(Ratminto dan Septi Atik, 2014 : 25)

8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai:

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upayapemenuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Sedangkan pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perijinan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah ijin.

9. Hak dan Kewajiban Penerima Pelayanan Publik

a. Hak Penerima Pelayanan

- 1) Mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan publik serta sesuai dengan standart yang telah ditentukan.
- 2) Mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapny tentang system mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik.
- 3) Memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik
- 4) Mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat dan ramah.
- 5) Menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk mendapatkan penyelesaian
- 6) mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang telah diajukan sesuai mekanisme yang berlaku.

## 10. Kewajiban Penerima Pelayanan Publik

- 1) Menaati mekanisme, prosedur dan persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Memelihara dan menjaga berbagai sarana dan prasarana pelayanan publik.
- 3) Mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian sengketa pelayanan publik.

## 11. Kualitas Pelayanan

### Definisi Kualitas

Menurut Kotler dalam Fandy Tjiptono (1991:61) Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the need of customers*).

Selain itu Kualitas menurut Harbani Pasolong, (2007:132) adalah “Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.”

Berdasarkan definisi diatas dapat dinyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu ke pengertian pokok yaitu :

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk pelayanan tersebut.

- b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa setiap instansi yang menyediakan produk / jasa harus memberikan pelayanan yang berkualitas (service quality ) kepada pelangganya.

Kualitas pelayanan merupakan perhatian utama dalam pelayanan publik, karena pelayanan yang baik adalah awal bagi pertumbuhan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, yang selanjutnya akan menjadi penentu pemberdayaan masyarakat. Dalam hal ini pengukuran mengenai kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan ( *expected service* ) dengan pelayanan yang diterima ( *perceived service* ). Menurut Tjiptono Fandy ( 2011:198 ) mengidentifikasi 5 dimensi utama untuk mengukur kualitas jasa diantaranya sebagai berikut:

- a. Realibilitas ( Realibility ), berkaitan dengan kemampuan perusahaan atau instansi untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
- b. Daya tanggap ( Responsiveness ), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan merek, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa pelayanan secara cepat.

- c. Jaminan ( Assurance ), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan atau instansi terkait dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- d. Empati ( Empathy ), berarti bahwa perusahaan atau instansi memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. Bukti Fisik ( Tangibles ), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

12. Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Reklame Di Kabupaten Ponorogo, terkait tentang Perencanaan Penyelenggaraan/Pemasangan Reklame:

- 12.1. Setiap penyelenggaraan /pemasangan Reklame di Kabupaten Ponorogo harus memperhatikan aspek tata ruang dan sosial budaya.
- 12.2. Penyelenggaraan/Pemasangan Reklame meliputi titik Reklame didalam dan diluar sarana dan prasarana umum.
- 12.3. Penyelenggaraan/Pemasangan titik reklame di dalam sarana dan prasarana umum sebagaimana dimaksud meliputi:

- a. Sisi luar trotoar atau bahu jalan.
- b. Median jalan.
- c. Halte bus.
- d. Ruang terbuka hijau.
- e. Ornamen kota.
- f. Terminal.
- g. Stasiun kereta api.
- h. Gelanggang olah raga.
- i. Pasar modern.
- j. Pasar tradisional.

12.4. Penyelenggaraan/Pemasangan titik reklame diluar sarana dan prasarana umum meliputi:

- a. Di atas bangunan.
- b. Menempel pada bangunan.
- c. Di halaman.
- d. Di area terbuka.

12.5. Penyelenggaraan/Pemasangan Reklame khusus produk rokok dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

12.6. Penyelenggaraan/Pemasangan Reklame yang disyaratkan memiliki Izin Mendirikan Bangunan dikenakan retribusi Izin Mendirikan Bangunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

12.7. Reklame yang disyaratkan memiliki izin mendirikan bangunan sebagaimana dimaksud meliputi:

- a. Reklame vidiotron / megatron / large elektronik display (LED).
- b. Reklame bando jalan / billboard.
- c. Reklame papan dengan ukuran minimal 4 kali 6 m.

#### Lokasi Penyelenggaraan/Pemasangan Reklame

Lokasi penyelenggaraan/pemasangan reklame dapat dilakukan ditanah atau di bangunan milik Pemerintah Daerah, milik perorangan, atau badan yang disewakan sesuai ketentuan yang berlaku sepanjang tidak mengganggu fasilitas umum, fasilitas sosial dan ketertiban umum.

Lokasi Penyelenggaraan/Pemasangan Reklame, ditetapkan dalam kawasan-kawasan sebagai berikut:

- a. Kawasan hijau.
- b. Kawasan perdagangan dan jasa.
- c. Kawasan pemukiman.
- d. Kawasan pariwisata, olahraga, dan rekreasi.
- e. Kawasan pendidikan.
- f. Kawasan kesehatan.
- g. Kawasan industri.

Khusus untuk kawasan pendidikan dan kawasan kesehatan harus mendapatkan izin terlebih dahulu dari pejabat yang berwenang memberi izin Reklame.

#### Tata cara Lokasi Penyelenggaraan/Pemasangan Reklame

1. Pembatasan terhadap titik reklame ditetapkan berdasarkan kajian teknis instansi terkait dengan memperhatikan analisa administrasi, teknis, fungsi dan kondisi jalan, serta lahan lainnya.
2. Reklame yang dipasang didalam atau di luar sarana dan prasarana umum harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:
  - a. Tidak menghalangi, menutupi, dan atau mengganggu rambu-rambu dan arus lalu lintas jalan serta pejalan kaki.
  - b. Tidak menghalangi atau mengganggu pandangan mata pengendara kendaraan.
  - c. Tidak mengambil atau menyambung daya listrik dari Penerangan Jalan Umum (PJU).
  - d. Tidak mengganggu fungsi Penerangan Jalan Umum (PJU) dan lingkungan sosial disekitar.
  - e. Memperhatikan kekuatan, dan keamanan konstruksi dengan memperhitungkan beban yang dipikul oleh konstruksi antara lain beban sendiri, beban bangunan-bangunan, dan beban angin dengan memperhatikan kondisi atau tempat berdirinya Reklame yang dihitung oleh tenaga ahli.
  - f. Tidak bertentangan dengan kesusilaan, keagamaan dan ketertiban umum.
  - g. Tidak melintang/memotong jalan untuk reklame kain.
  - h. Tidak ditempelkan pada tempat/bangunan milik umum/instansi/pribadi yang dapat mengganggu kebersihan, ketertiban, dan keindahan khusus untuk Reklame Selebaran.

## Tata Cara Pemungutan dan Pembayaran Ijin Reklame

1. Tata cara pemungutan retribusi adalah sebagai berikut:
  - a. KPPT menerbitkan SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan.
  - b. Petugas pemungut menyampaikan SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan kepada Wajib Retribusi.
2. Tata cara pembayaran retribusi adalah sebagai berikut:
  - a. Setiap Wajib Retribusi membayar retribusi berdasarkan SKRD atau dokumen yang dipersamakan yang telah disampaikan oleh petugas pemungut.
  - b. Wajib Retribusi melakukan pembayaran berdasarkan SKRD atau dokumen yang dipersamakan kepada bendahara penerimaan pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu.
  - c. Pembayaran dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung mulai tanggal yang tercantum dalam SKRD atau surat yang dipersamakan.
3. Tata cara penagihan retribusi adalah sebagai berikut:
  - a. Penagihan retribusi terutang didahului dengan pengeluaran surat teguran/peringatan segera setelah 7 (tujuh) hari sejak jatuh tempo pembayaran yang disampaikan oleh petugas penagih.
  - b. Apabila dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal surat teguran/peringatan retribusi terutang belum dilunasi,

maka petugas penagihan menyampaikan kepada Wajib Retribusi dengan menerbitkan STRD.

- c. Surat teguran/peringatan serta STRD diterbitkan oleh Kepala KPPT.

Reklame dilarang dipasang pada:

- a. Pohon, tiang listrik, tiang telepon, median jalan.
- b. Rambu-rambu lalu lintas.
- c. Lingkungan perkantoran Pemerintah Kabupaten
- d. Reklame produk rokok dilarang dipasang pada Rumah Sakit, Puskesmas, Sekolah, Taman Kota, Ruang Terbuka Hijau, di dalam area stadion.
- e. Reklame kain (spanduk) dilarang dipasang melintang di jalan, kecuali bando jalan yang sudah mendapat izin.

## **G. Definisi Operasional**

Definisi Operasional adalah untuk mengoperasikan permasalahan penelitian yang disesuaikan dengan kondisi lapangan. Konsep masih abstrak, sehingga perlu bantuan yang lebih empiris dengan batasan kerja.

Dengan adanya upaya-upaya dari Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Ponorogo. Khususnya dalam penertiban penyelenggaraan reklame di Kabupaten Ponorogo.

1. Dengan adanya indikator upaya penertiban Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) sebagai berikut :

- a. Melaksanakan penyelenggaraan reklame sesuai dengan Peraturan Bupati Ponorogo No 23 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Reklame.
  - b. Pelaksanaan pelayanan perizinan sesuai dengan standart operasional pelayanan publik.
  - c. Adanya sosialisasi di kecamatan terkait penyelenggaraan reklame.
  - d. Mengatur dan mengontrol pelaksanaan penyelenggaraan reklame di Kabupaten Ponorogo.
2. Indikator dalam penertiban penyelenggaraan reklame sebagai berikut :
    - a. Melakukan pengawasan sesuai dengan prosedur.
    - b. Adanya sanksi pelanggaran.
    - c. Adanya razia.

## **H. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Metodologi penelitian sangatlah penting dalam penelitian ilmiah supaya hasil penelitiannya bisa tersusun dengan sistematis dan benar. Metode yang diambil dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif menurut Creswell (1998) yang dikutip dalam buku Noor Juansyah menyatakan penelitian kualitatif sebagai suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang alami dengan jenis penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang berusaha

mendiskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. (Fatchan, 2011:34).

Sedangkan menurut Kirk dan Miller (1968) yang dikutip di dalam buku A. Fatchan mengatakan bahwa penelitian kualitatif bermula dari suatu pengamatan yang mencatat segala gejala yang terjadi dalam alam dan kehidupan manusia secara alamiah. Penelitian ini dicatat dengan menggunakan uraian kata-kata dalam suatu kalimat tertentu dan tidak menggunakan gradasi atau tingkatan angka. (Fatchan, 2011:11).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu mendiskripsikan suatu gejala atau gambaran yang kompleks yang terjadi saat ini. Sumber dari penelitian ini adalah kata-kata, tindakan dan selebihnya adalah dokumen-dokumen yang terkait dengan tema penelitian dan data dari penelitian ini dari berbagai sumber yang sesuai dengan tema penelitian.

## **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Ponorogo. Peneliti memilih lokasi tersebut karena pada saat ini banyak pelanggaran-pelanggaran terkait pemasangan reklame dan dalam hal ini Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu sebagai tempat perijinan.

### 3. Penentuan Informan

Informan penelitian kualitatif adalah orang yang memberikan informasi terhadap hal-hal yang diteliti. (Fatchan, 2011:68). Informan ditentukan atas keterlibatan yang bersangkutan terhadap situasi atau kondisi sosial yang akan dikaji dalam sebuah penelitian. Selain itu, menurut Spradley (1980) yang dikutip pada buku Moeleng J, kriteria informan adalah sebagai berikut :

Informan yang bisa memberikan informasi mengenai objek yang diteliti, informan seyogyanya harus memiliki beberapa kriteria, diantaranya :

1. Cukup lama dan intensif dengan informasi yang akan mereka berikan.
2. Masih terlibat penuh dengan kegiatan yang di informasikan.
3. Mempunyai banyak waktu untuk memberikan informasi.
4. Tidak mengkondisikan atau merekayasa informasi yang akan di berikan.
5. Siap memberikan informasi dengan ragam pengalamannya.

Dalam penelitian kualitatif, biasanya peneliti memiliki jumlah subyek (informan) yang terbatas. Dengan jumlah yang terbatas itu, peneliti akan bertanya kepada subyek yang dijumpai dilokasi penelitian, maka dari itu penelitian ini untuk menentukan informan, penelitian ini menggunakan tehnik, *Purposive Sampling* yaitu dengan cara menetapkan informan yang dianggap tahu atau mempunyai sangkut pautnya dengan masalah secara mendalam tentang persoalan yang ingin

diteliti. Oleh sebab itu dalam penelitian ini jumlah informan yang ditentukan adalah sebagai berikut :

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu	3 orang
Anggota Satpol PP	1 orang
Pemohonan Perizinan	3 orang
Jumlah Informan	7 orang

Anggota Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan anggota Satpol PP adalah informan yang paling berpengaruh dan menjadi sasaran dalam penyusunan penelitian ini agar penelitian ini hasilnya lebih valid karena di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadulah adalah pihak yang bertanggung jawab dalam memberikan izin kepada pihak pemohon perizinan tersebut. Dan Satpol PP sebagai penegak Perda dalam penertiban penyelenggaraan reklame yang ada di Kabupaten Ponorogo. Kedua pihak ini saling berkesinambungan dalam menjalankan fungsi koordinasi terkait penyelenggaraan reklame yang ada.

#### **4. Tehnik Pengumpulan Data**

Dalam hal penelitian data sangatlah penting, supaya hasil penelitiannya bisa dipertanggungjawabkan. Data adalah segala keterangan (informasi) mengenai semua hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian. (Idrus, 2009 : 61).

Teknik pengumpulan data dalam kegiatan penelitian ini adalah :

## **1. Interview / wawancara**

Wawancara merupakan proses percakapan dengan maksud untuk mengontruksikan mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, dan perasaan yang mengajukan pertanyaan dengan yang diwawancarai (*interview*). (Bungin, 2003 : 108).

## **2. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat dan menganalisis dokumen-dokumen yang telah dibuat oleh orang lain. Dokumentasi dapat dilakukan untuk menyimpan hasil penelitian dan mendapat gambaran dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Dokumentasi merupakan semua kegiatan yang berkaitan dengan penyimpanan foto, pengumpulan, pengolahan dan penyimpanan informasi tentang penelitian terkait yang berhubungan dengan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Ponorogo.

## **5. Analisis Data**

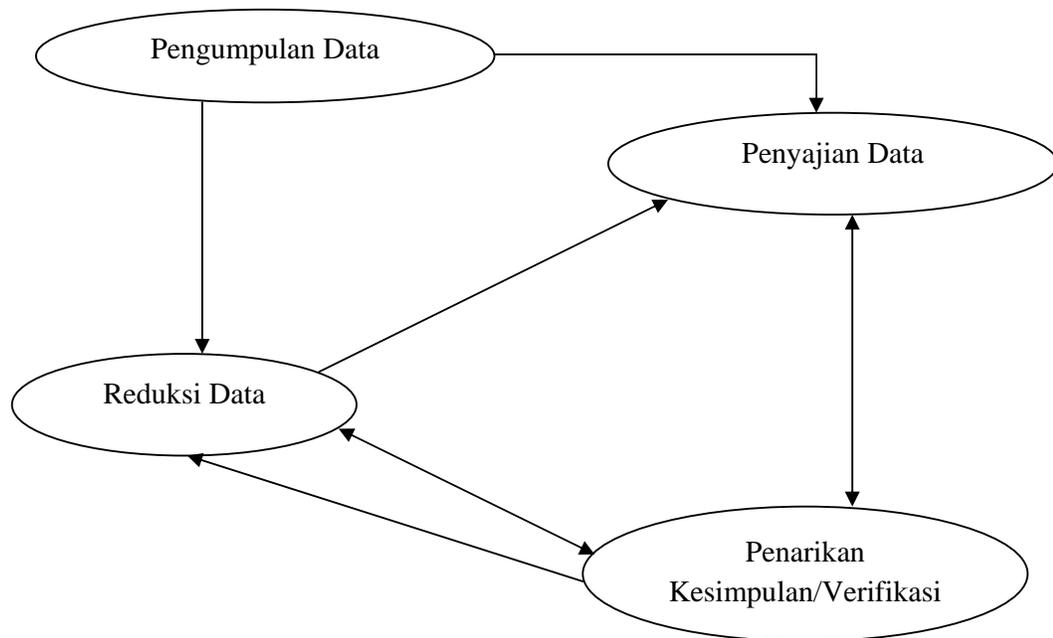
Analisis data adalah proses mencari dan menyusun temuan penelitian secara sistematis dari hasil wawancara, dokumentasi dan data-data di lapangan. Hasil dari temuan penelitian tersebut dapat ditafsirkan lebih dalam untuk menemukan makna sehingga dapat ditarik kesimpulan sehingga dari hasil penelitian tersebut dapat dipahami. (Bungin, 2003 : 194).

Dari hasil penelitian yang telah di simpulkan secara deskriptif kualitatif, sehingga dapat memberikan penjelasan yang rinci, sistematis dan akurat tentang permasalahan yang telah di angkat dan dirumuskan. Dalam model analisis data Huberman dan Miles mengajukan model interaktif. Model ini terdiri dari tiga hal utama, yaitu, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Ketiga kegiatan tersebut saling menjalin pada saat, sebelum, selama dan sesudah pembentukan yang sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut. (Idrus, 2009 : 148).

Dari beberapa analisis tersebut, maka secara ringkas proses itu dapat digambarkan sebagai berikut (Huberman dan Miles, 1992).

**Gambar 1**

**Skema Analisis Data Penelitian**



(Huberman dan Miles, 1992).

Dalam model interaktif, tiga jenis kegiatan analisis dan kegiatan pengumpulan data merupakan proses siklus dan interaktif. Dengan sendirinya peneliti harus memiliki kesiapan untuk bergerak aktif diantara empat sumbu kumparan itu selama pengumpulan data, selanjutnya bergerak diantara kegiatan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan/verifikasi selama penelitian. Dengan begitu, analisis ini merupakan sebuah proses yang berulang dan berkelanjutan secara terus-menerus dan saling menyusul. Kegiatan keempatnya berlangsung selama dan setelah proses pengambilan data berlangsung. Kegiatan ini baru berhenti saat akhir penelitian telah siap dikerjakan. Berikut ini paparan masing-masing proses secara selintas.

1. Tahap pengumpulan data

Pada tahap ini peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sejak awal. Proses pengumpulan data sebagaimana diungkapkan sebelumnya yaitu melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data yang dibutuhkan. (Idrus, 2009 : 148)

2. Tahap reduksi data

Tahap reduksi data merupakan bagian dari kegiatan analisis sehingga pilihan-pilihan tentang bagian data mana yang dibutuhkan, dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian yang tersebut, cerita-cerita apa yang berkembang,

merupakan pilihan-pilihan analisis. Dengan begitu, proses reduksi data dimaksudkan untuk lebih menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang bagian data yang tidak diperlukan, serta mengorganisasi data sehingga memudahkan untuk penarikan kesimpulan yang kemudian akan dilanjutkan dengan proses verifikasi. (Idrus, 2009 : 150)

### 3. Penyajian data

Langkah berikutnya setelah proses reduksi data berlangsung adalah penyajian data, yang dimaknai oleh Miles dan Huberman (1992) sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data ini, peneliti akan lebih mudah untuk memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Artinya apakah peneliti meneruskan analisisnya atau mencoba untuk mengambil sebuah tindakan dengan memperdalam temuan tersebut. (Idrus, 2009 : 151)

### 4. Verifikasi dan penarikan kesimpulan

Tahap akhir proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan, yang dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan. Beberapa cara yang dapat dilakukan dalam proses ini adalah dengan melakukan pencatatan untuk pola-pola dan tema yang sama, pengelompokan, dan pencarian kasus-kasus negatif (kasus khas, berbeda, mungkin

pula menyimpang dari kebiasaan yang ada di masyarakat).  
(Idrus, 2009 : 151)

Dari pengertian diatas dalam menganalisis data yang diperoleh detelah melalui tahap pengumpulan data, langkah berikutnya penulis menganalisis data yang diperoleh dari lapangan dengan pendekatan deskriptif yaitu cara berfikir induktif dimulai dari analisis sebagai data yang terhimpun dari suatu penelitian, kemudian menuju kearah kesimpulan.