

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN DAERAH CIAMIS
NOMOR 5 TAHUN 2011 TENTANG PAJAK RESTORAN DI OBJEK
WISATA PANGANDARAN KECAMATAN PANGANDARAN,
KABUPATEN PANGANDARAN**
(Studi Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah
Kabupaten Pangandaran)

TUTI KUSMIATI

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini adalah munculnya permasalahan sebagai berikut, intensitas sosialisasi yang seharusnya dilaksanakan dalam satu bulan dua kali, yang terjadi hanya satu bulan sekali. Adanya beberapa restoran yang belum terdaftar/mendaftarkan diri sebagai wajib pajak. Belum maksimalnya kinerja dari pegawai dalam pendataan masyarakat yang memiliki restoran. Tidak adanya koordinasi yang baik antara pegawai dengan masyarakat wajib pajak, sehingga wajib pajak pun malas bahkan enggan membayar pajak. Kemudian wajib pajak menganggap pajak bukan suatu keharusan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana implementasi kebijakan Perda Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran? (2) Apa saja hambatan-hambatan dalam pengimplementasian kebijakan Perda Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran? (3) Apa saja upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam pengimplementasian kebijakan Perda Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran. Metode yang digunakan adalah deskriptif, dengan informan penelitian berjumlah 10 orang. Teknik pengumpulan data adalah wawancara dan observasi, teknik pengolahan data adalah tahap reduksi, tahap display, dan tahap verifikasi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut: Implementasi kebijakan Peraturan daerah Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran kurang sesuai dengan faktor-faktor yang mendukung keberhasilan Implementasi kebijakan menurut Metter dan Horn (Agustino, 2014:142-144). Hambatan-hambatan dalam pengimplementasian kebijakan Peraturan daerah Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Pajak Restoran Di Objek Wisata Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran, adalah masih kurangnya sosialisasi, minimnya tenaga monitoring / pengawasan, masih rendahnya Sumber Daya Manusia (SDM). Upaya-upaya yang dilakukan, adalah melakukan sosialisasi tentang pajak restoran kemudian melakukan penagihan serta melakukan pendataan pajak potensi pajak baru, melakukan kegiatan yang bersifat edukatif, melakukan penambahan tenaga pegawai/ tenaga kerja, melakukan pendekatan persuasif, memberikan pemahaman tentang pajak khususnya pajak restoran, memberikan pengertian betapa pentingnya membayar pajak untuk kemajuan suatu daerah apalagi seperti Kabupaten Pangandaran sebagai daerah otonomi baru.

Kata kunci : *Implementasi Kebijakan, Pajak Restoran, Objek Wisata*

A. PENDAHULUAN

Seiring dengan bergulirnya otonomi daerah, telah merubah paradigma penyelenggaraan pemerintahan di daerah, di mana kekuasaan yang bersifat sentralistik berubah menjadi desentralistik dengan memberikan otonomi yang seluas-luasnya sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, kemudian diganti dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dan diganti kembali dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Perubahan kebijakan pengaturan pemerintahan daerah tersebut diselaraskan dengan adanya perubahan kebijakan terhadap pajak dan retribusi daerah sebagai landasan bagi daerah dalam menggali potensi pendapatan daerah khususnya pendapatan asli daerah, yakni Undang-undang Nomor 18 Tahun 1987 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, kemudian dirubah dengan Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 18 Tahun 1987 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Perubahan berbagai kebijakan nasional sebagaimana dimaksud membawa harapan besar bagi daerah untuk membangun daerahnya dengan menggali potensi daerahnya masing-masing sebagai sumber pendapatan daerah, khususnya pendapatan asli daerah. Harapan dari daerah tersebut merupakan hal yang wajar, karena

diberikannya berbagai urusan pemerintahan sebagai urusan rumah tangganya dibarengi dengan muatan kewenangan untuk mengurus keuangannya secara otonom dalam membiayai penyelenggaraan otonomi, baik dalam menggali sumber-sumber keuangan, pemanfaatannya serta pertanggungjawabannya.

Fokus perhatian berkenaan dengan implemnetasi kebijakan di mana sebagaimana kita ketahui bahwa implementasi sebagaimana dikemukakan oleh Agustino (2014:138) bahwa :

Implementasi merupakan suatu kajian kebijakan yang mengarah pada proses pelaksanaan dari suatu kebijakan, dalam prakteknya implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang begitu kompleks bahkan tidak jarang bermuatan politis dengan adanya intervensi berbagai kepentingan

Sedangkan kebijakan menurut Wibawa (1994: 47) bahwa :
"Kebijakan adalah aturan tertulis yang merupakan keputusan formal organisasi, yang bersifat mengikat, yang mengatur perilaku dengan tujuan untuk menciptakan tata nilai baru dalam masyarakat". Dengan demikian Mazmanian dan Sabatier dalam Agustino (2014:139) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai:

Pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah—perintah atau

keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin di atasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya.

Dari pendapat tersebut maka implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis, di mana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

Salah satu kebijakan yang mendukung penyelenggaraan otonomi daerah adalah kebijakan dalam bentuk Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran. Di mana dalam Pasal 1 ayat 9-11 Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran dijelaskan bahwa:

Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut Pajak, adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

- Pajak Restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran.

- Restoran adalah fasilitas penyedia makanan dan/atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, cafe, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga/katering.

Dalam prakteknya terdapat perbedaan antara pajak dengan retribusi, di mana dilihat dari segi definisinya, pajak merupakan biaya kontribusi wajib bagi rakyat suatu negara terhadap negara yang telah didiaminya tersebut sesuai dengan perundang-undangan yang telah menetapkannya dan tidak akan mendapat balas jasa secara langsung. pajak ini bersifat wajib oleh seluruh rakyat di suatu negara dan dapat dipaksa untuk membayarnya ketika seseorang belum membayarnya. Sedangkan retribusi apa yang kita bayarkan hari itu tentu akan mendapatkan balas jasa secara langsung dari orang atau pihak yang menerima pungutan tersebut.

Kenyataan di lapangan upaya mengoptimalkan pajak daerah ini masih terkendala oleh masih kurang tegasnya pelaksana kebijakan pemerintah daerah, di mana terkadang tidak semua objek wajib pajak dapat mematuhi pembayaran pajak tersebut. Hasil peninjauan diperoleh kenyataan yang menunjukkan adanya Implementasi Kebijakan Perda Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran

Kecamatan Pangandaran, Kabupaten Pangandaran yang belum optimal. Hal ini nampak dari indikasi-indikasi sebagai berikut.

1. Intensitas sosialisasi yang seharusnya dilaksanakan dalam satu bulan dua kali, yang terjadi hanya satu bulan sekali bahkan terkadang 3 bulan sekali. Dampak dari kurangnya sosialisasi tersebut sebagian pemilik restoran menganggap pajak adalah sesuatu yang tidak penting.
2. Adanya beberapa restoran yang belum terdaftar/mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, hal ini disebabkan karena faktor-faktor yakni:
 - a) Tidak adanya sanksi yang tegas serta jelas dari pegawai Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Pangandaran bagi restoran yang belum terdaftar sebagai wajib pajak, sehingga pemilik restoran yang menganggap dan berfikir bayar tidak bayar pun tidak ada ruginya.
 - b) Belum maksimalnya kinerja dari pegawai Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Pangandaran dalam pendataan masyarakat yang memiliki restoran.
 - c) Tidak adanya koordinasi yang baik antara pegawai Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten

Pangandaran dengan masyarakat wajib pajak, sehingga wajib pajak pun malas bahkan enggan membayar pajak. Kemudian wajib pajak menganggap pajak bukan suatu keharusan.

Permasalahan di atas pada umumnya disebabkan karena implementasi kebijakan belum maksimal. Dengan permasalahan yang terjadi adalah

1. Bagaimana implementasi kebijakan Perda Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran?
2. Apa saja hambatan-hambatan dalam pengimplementasian kebijakan Perda Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran ?
3. Apa saja upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam pengimplementasian kebijakan Perda Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran?

B. LANDASAN TEORITIS

Kebijakan publik ditujukan pada tindakan yang mempunyai maksud atau tujuan tertentu. Kebijakan tidak hanya

meliputi keputusan untuk mengeluarkan peraturan tertentu tetapi juga keputusan berikutnya yang berhubungan dengan penerapan dan pelaksanaannya.

Implementasi merupakan suatu kajian kebijakan yang mengarah pada proses pelaksanaan dari suatu kebijakan, dalam prakteknya implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang begitu kompleks bahkan tidak jarang bermuatan politis dengan adanya intervensi berbagai kepentingan. Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam keseluruhan struktur kebijakan, karena melalui prosedur ini proses kebijakan secara keseluruhan dapat dipengaruhi tingkat keberhasilan atau tidaknya pencapaian tujuan.

Dunn (2003:132) menyebut istilah kebijakan publik sebagai berikut:

Kebijakan Publik (*Public Policy*) adalah pola ketergantungan yang kompleks dari pilihan-pilihan kolektif yang saling bergantung, termasuk keputusan-keputusan untuk tidak bertindak, yang dibuat oleh badan atau kantor pemerintah.

Kebijakan publik sesuai apa yang dikemukakan oleh Dunn mengisyaratkan adanya pilihan-pilihan kolektif yang saling bergantung satu dengan yang lainnya, di mana didalamnya keputusan-keputusan untuk melakukan tindakan. Kebijakan publik yang dimaksud dibuat oleh badan atau kantor pemerintah. Suatu kebijakan apabila telah dibuat, maka harus

diimplementasikan untuk dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasikan sumber daya finansial dan manusia, serta dievaluasikan agar dapat dijadikan sebagai mekanisme pengawasan terhadap kebijakan tersebut sesuai dengan tujuan kebijakan itu sendiri.

Edward III dan Sharkansky dalam Agustino (2014:190) mengemukakan kebijakan publik adalah:

What government say and do, or not to do, it is the goals or purpose of government programs. (apa yang dikatakan dan dilakukan, atau tidak dilakukan. Kebijakan merupakan serangkaian tujuan dan sasaran dari program-program pemerintah).

Pendapat Edward III dan Sharkansky mengisyaratkan adanya apa yang dilakukan atau tidak dilakukan. Hal ini berkaitan dengan tujuan dan sasaran yang termuat dalam program-program yang telah dibuat oleh pemerintah. Miriam Budiardjo mengemukakan pengertian kebijakan (*policy*) adalah suatu kumpulan keputusan yang diambil oleh seorang pelaku atau oleh kelompok politik dalam usaha memilih tujuan-tujuan dan cara-cara untuk mencapai tujuan itu (Budiardjo, 2000:56). Berdasarkan pengertian di atas, kebijakan merupakan suatu kumpulan keputusan. Keputusan tersebut diambil oleh seorang pelaku atau oleh kelompok politik yaitu pemerintah. Keputusan tersebut berusaha untuk memilih tujuan

dan cara untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Lahirnya UU No.25 Tahun 1999 merupakan salah satu upaya mutakhir dari Pusat untuk mengatur pola hubungan keuangan antara Pusat dan Daerah. Namun yang jelas, UU tersebut dalam ukuran yuridis formal telah memberikan harapan baru bagi daerah untuk memperoleh kesempatan guna mewujudkan kemandiriannya dalam mengelola dan memanfaatkan sumber-sumber pendapatan yang dimiliki dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan UU No.33 tahun 2004 (sebagai pengganti UU No.25 Tahun 1999), sumber-sumber penerimaan daerah dalam rangka pelaksanaan desentralisasi meliputi; pendapatan daerah dan pembiayaan. Pendapatan daerah bersumber dari Pendapatan Asli Daerah, Dana Perimbangan dan lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang sah.

Berkaitan dengan perhatian utama dalam penelitian ini menyangkut implementasi kebijakan Perda Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran maka selanjutnya digunakan teori menurut Metterr dan Horn (Agustino, 2014:139), mengenai implementasi kebijakan sebagai:

Tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang

telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan.

Adapun Model Pendekatan Implementasi Kebijakan Publik menurut Metterr dan Horn (Agustino, 2014:142) yaitu ada enam variabel yang mempengaruhi kinerja kebijakan publik tersebut, diantaranya :

- a. Ukuran dan Tujuan Kebijakan
- b. Sumberdaya
- c. Karakteristik Agen Pelaksana
- d. Sikap/Kecenderungan (*Disposition*) Para Pelaksana
- e. Komunikasi Antarorganisasi dan Aktivitas Pelaksana
- f. Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik

Dari teori tersebut memberikan gambaran bahwa kebijakan merupakan proses dan tujuan untuk menetapkan satu hasil/produk yang akan di implementasikan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, di mana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

Pajak adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah

dan pembangunan daerah (Kurniawan dan Purwanto, 2006:41). Lebih lanjut Kurniawan dan Purwanto, (2006:41) mengemukakan bahwa: "Restoran adalah tempat menyantao makanan dan atau minuman yang disediakan dengan dipungut bayaran, tidak termasuk usaha jasa boga atau catering. Pajak restoran adalah pajak atas pelayanan restoran". Adapun objek pajak restoran adalah pelayanan yang disediakan restoran dengan pembayaran.

Selanjutnya mengenai uraian-uraian tersebut di atas, penulis mengemukakan anggapan dasar sebagai berikut:

1. Kebijakan publik merupakan arahan yang sifatnya otoritatif dari pemerintah yang dioperasionalkan melalui berbagai peraturan perundang-undangan, strategi, perencanaan, aneka intervensi pemerintah terhadap kehidupan sosial ekonomi masyarakat dan lain-lain tindakan masyarakat yang bersifat fundamental. Kebijakan bisa pula merumuskan sebagai output atau keluaran dari suatu sistem pemerintahan
2. Implementasi kebijakan publik merupakan tahap yang paling penting dari keseluruhan proses pembuatan kebijakan, karena kebijakan publik dibuat bukan untuk kepentingan pembuat kebijakan tetapi bagi kepentingan rakyat banyak, maka sekali usulan kebijakan telah diterima dan dirasakan oleh pihak yang

berwenang, maka keputusan itu telah siap untuk diimplementasikan

3. Implementasi kebijakan Perda Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran akan berhasil apabila memenuhi enam variabel yang mempengaruhi kinerja kebijakan publik menurut Metter dan Horn (Agustino, 2014:142).

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode penelitian deskriptif untuk membuat perbandingan dengan variabel lain atau tidak bersifat menggabungkan yang berarti menggambarkan keadaan satu variabel pada satu objek penelitian.

Menurut pendapat Sugiyono (2010:11) metode penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai berikut : 'Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain'.

Pelaksanaan metode-metode deskriptif tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data itu. Dalam penelitian deskriptif penulis berusaha mencari tahu secara langsung kebenaran untuk memperoleh gambaran dalam implementasian kebijakan Perda Ciamis Nomor 5

Tahun 2011 tentang Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi kebijakan Peraturan daerah Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran

Implementasi kebijakan Peraturan daerah Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan, baik dalam dimensi ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, sikap/kecenderungan (*Disposition*) para pelaksana, komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana, dan lingkungan ekonomi, sosial, dan politik. Lebih jelasnya mengenai pembahasan tentang implementasi kebijakan Peraturan daerah Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran sebagai berikut:

1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, diketahui bahwa ukuran dan tujuan kebijakan yang meliputi adanya standar besaran pajak yang harus di bayar oleh restoran, adanya pedoman yang jelas dalam

pemungutan pajak restoran dan pegawai melaksanakan pemungutan pajak tepat waktu telah dilaksanakan berdasarkan aturan yang berlaku. Sementara itu hasil observasi diperoleh kenyataan bahwa, ukuran dan tujuan kebijakan dalam hal ukuran dan tujuan kebijakan yang meliputi adanya standar besaran pajak yang harus di bayar oleh restoran, adanya pedoman yang jelas dalam pemungutan pajak restoran dan pegawai melaksanakan pemungutan pajak tepat waktu yang sesuai telah dilaksanakan berdasarkan aturan yang berlaku. Hal ini terbukti adanya prosedur yang jelas dalam pelaksanaan pekerjaan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Agurtino (2012:141-142) bahwa:

Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya jika-dan-hanya-jika ukuran dan tujuan dan kebijakan memang realistis dengan sosio—kultur yang mengada di level pelaksana kebijakan. Ketika ukuran kebijakan atau tujuan kebijakan terlalu ideal (bahkan terlalu utopis) untuk dilaksanakan di level warga, maka agak sulit memang merealisasikan kebijakan publik hingga titik yang dapat dikatakan berhasil

Dengan demikian maka pada dasarnya Implementasi

kebijakan Peraturan daerah Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran, telah dilaksanakan dengan memenuhi tuntutan yakni ukuran dan tujuan kebijakan yang meliputi adanya standar besaran pajak yang harus di bayar oleh restoran, adanya pedoman yang jelas dalam pemungutan pajak restoran dan pegawai melaksanakan pemungutan pajak tepat waktu.

2. Sumber daya

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, diketahui bahwa dimensi sumberdaya yang meliputi: adanya pegawai yang mempunyai keahlian yang memadai dalam bidang pekerjaannya, adanya pegawai yang mempunyai pendidikan yang memadai dalam bidang pekerjaannya, adanya anggaran dalam melaksanakan kebijakan menunjukkan masih belum maksimal. Sementara itu hasil observasi menunjukkan bahwa dimensi sumberdaya yang meliputi: adanya pegawai yang mempunyai keahlian yang memadai dalam bidang pekerjaannya, adanya pegawai yang mempunyai pendidikan yang memadai dalam bidang pekerjaannya, adanya anggaran dalam melaksanakan kebijakan, mengingat keterbatasan SDM yang

ada serta sarana dan prasarana serta fasilitas yang belum memadai.

Hal ini sejalan dengan pendapat Agustino (2012:141-142) bahwa:

Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dan kemampuan memanfaatkan sumberdaya yang tersedia. Manusia merupakan sumberdaya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Tahap-tahap tertentu dari keseluruhan proses implementasi menuntut adanya sumberdaya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara apolitik. Tetapi ketika kompetensi dan kapabilitas dan sumber-sumberdaya itu nihil, maka kinerja kebijakan publik sangat sulit untuk diharapkan.

Berdasarkan uraian di atas, maka jelas bahwa dimensi sumberdaya yang meliputi: adanya pegawai yang mempunyai keahlian yang memadai dalam bidang pekerjaannya, adanya pegawai yang mempunyai pendidikan yang memadai dalam bidang pekerjaannya, adanya anggaran dalam melaksanakan kebijakan, belum maksimal.

3. Karakteristik Agen Pelaksana.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, diketahui bahwa dimensi karakteristik agen pelaksana yang meliputi indikator adanya pelayanan yang baik dari pegawai kepada masyarakat, adanya kemudahan dalam prosedur pelaksanaan wajib pajak restoran dan adanya jalinan komunikasi yang baik antara pegawai (pemerintah) dengan masyarakat wajib pajak, telah dilaksanakan dengan cukup baik. Hasil observasi menunjukkan bahwa adanya pelayanan yang baik dari pegawai kepada masyarakat, adanya kemudahan dalam prosedur pelaksanaan wajib pajak restoran dan adanya jalinan komunikasi yang baik antara pegawai (pemerintah) dengan masyarakat wajib pajakyang kurang mendukung.

Adanya karakteristik agen pelaksana kebijakan menentukan bahwa adanya merubah perilaku atau tindakiakku manusia secara radikal, maka agen pelaksana proyek itu haruslah berkarakteristik keras dan ketat pada aturan serta sanksi hukum. Hal ini sejalan dengan pendapat Agustino (2012:141-142) bahwa:

Menurut Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat pengimplementasian kebijakan publik. Hal ini

sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan (publik) akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksanaannya. Misalnya, implementasi kebijakan publik yang berusaha untuk merubah perilaku atau tindakiakku manusia secara radikal, maka agen pelaksana proyek itu haruslah berkarakteristik keras dan ketat pada aturan serta sanksi hukum. Sedangkan bila kebijakan publik itu tidak terlalu merubah perilaku dasar manusia, maka dapat-dapat saja agen pelaksana yang diturunkan tidak sekeras dan tidak setegas pada gambaran yang pertama.

Berdasarkan uraian di atas, maka jelas bahwa dimensi karakteristik agen pelaksana yang meliputi indikator adanya pelayanan yang baik dari pegawai kepada masyarakat, adanya kemudahan dalam prosedur pelaksanaan wajib pajak restoran dan adanya jalinan komunikasi yang baik antara pegawai (pemerintah) dengan masyarakat wajib pajak, telah dilaksanakan dengan cukup baik. Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh DPPKAD Kabupaten Pangandaran, masih belum maksimal, mengingat kurangnya faktor pendukung

terhadap pelayanan serta karakteristik agen pelaksana yang kurang mendukung.

4. Sikap/Kecenderungan (*Disposition*) para Pelaksana.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, diketahui bahwa dimensi Sikap/Kecenderungan para pelaksana seperti dalam indikator adanya kemampuan pegawai mengimplementasikan kebijakan, adanya pemahaman yang dapat diterima oleh masyarakat, dan adanya ketegasan pegawai dalam pemberlakuan sanksi terhadap wajib pajak yang tidak membayar, belum dapat dilaksanakan secara maksimal. Sementara itu hasil observasi menunjukkan bahwa dimensi adanya kemampuan pegawai mengimplementasikan kebijakan, adanya pemahaman yang dapat diterima oleh masyarakat, dan adanya ketegasan pegawai dalam pemberlakuan sanksi terhadap wajib pajak yang tidak membayar, belum dapat dilaksanakan secara maksimal.

Hal ini sejalan dengan pendapat Agusino (2012:141) bahwa :

Sikap penerimaan atau penolakan dari (agen) pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik. Hal ini

sangat mungkin terjadi oleh karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenai betul persoalan dan permasalahan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan yang akan implementor pelaksanaan adalah kebijakan "dari atas" (*top down*) yang sangat mungkin para pengambil keputusannya tidak pernah mengetahui (bahkan tidak mampu menyentuh) kebutuhan, keinginan, atau permasalahan yang warga ingin selesaikan.

Berdasarkan pendapat di atas, maka jelas bahwa dimensi Sikap/Kecenderungan para Pelaksana seperti dalam indikator adanya kemampuan pegawai mengimplementasikan kebijakan, adanya pemahaman yang dapat diterima oleh masyarakat, dan adanya ketegasan pegawai dalam pemberlakuan sanksi terhadap wajib pajak yang tidak membayar, belum dapat dilaksanakan secara maksimal, padahal kebijakan menentukan keberhasilan kebijakan itu sendiri. Sebab Sikap/Kecenderungan para Pelaksana kebijakan sangat berdampak pada keberhasilan Implementasi kebijakan Peraturan daerah Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran .

5. Komunikasi Antarorganisasi dan Aktivitas(Pelaksana).

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, diketahui bahwa komunikasi antarorganisasi dan aktivitas (Pelaksana), seperti dalam indikator adanya koordinasi antara pegawai dengan wajib pajak dalam pengimplementasian kebijakan Peraturan daerah Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran, adanya pengarahan yang jelas dari pegawai tentang prosedur pembayaran wajib pajak, adanya respon yang baik dari masyarakat mengenai pelaksanaan pemungutan Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran, masih belum maksimal.

Sementara itu hasil observasi menunjukkan bahwa masih kurang maksimalnya komunikasi yang terjadi antarorganisasi dan aktivitas (Pelaksana). Seperti halnya koordinasi dengan Dinas Keuangan Kabupaten Pangandaran, untuk menyediakan dana sosialisasi dan dana operasional lainnya, sehingga semua program dapat tersampaikan dengan maksimal.

Hal ini sejalan dengan pendapat Agusino (2012:141) sebagai berikut.

Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik. Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka

asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi. Dan, begitu pula sebaliknya.

Berdasarkan uraian di atas, komunikasi Antarorganisasi dan Aktivitas (Pelaksana), seperti dalam indikator adanya koordinasi antara pegawai dengan wajib pajak dalam pengimplementasian kebijakan Peraturan daerah Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran, adanya pengarahan yang jelas dari pegawai tentang prosedur pembayaran wajib pajak, adanya respon yang baik dari masyarakat mengenai pelaksanaan pemungutan Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran sangat dibutuhkan dalam Implementasi kebijakan Peraturan daerah Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran.

6. Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, diketahui bahwa dimensi lingkungan ekonomi, sosial, dan politik, yang meliputi indikator adanya kesesuaian jumlah wajib pajak dengan jumlah restoran yang dikenai wajib pajak. Adanya dukungan dari masyarakat sekitar dalam hal pemungutan pajak, Adanya dukungan dari pihak elit politik dalam pelaksanaan

pemungutan pajak dari kata maksimal. Hasil observasi menunjukkan bahwa dimensi lingkungan ekonomi, sosial, dan politik, belum sepenuhnya mendukung tercapainya pelaksanaan kebijakan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Agustino (2012:141) bahwa:

Hal terakhir yang perlu juga diperhatikan guna menilai kinerja implementasi publik dalam perspektif yang ditawarkan oleh Van Metter dan Van Horn adalah, sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi biang keladi dan kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Karena itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus pula memperhatikan kekondusifan kondisi lingkungan eksternal.

Dengan demikian maka dimensi lingkungan ekonomi, sosial, dan politik, yang meliputi indikator adanya kesesuaian jumlah wajib pajak dengan jumlah restoran yang dikenai wajib pajak. Adanya dukungan dari masyarakat sekitar dalam hal pemungutan pajak, Adanya dukungan dari pihak elit politik dalam pelaksanaan

pemungutan pajak dari kata maksimal, belum dilaksanakan dengan maksimal. Implementasi kebijakan Peraturan daerah Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan, baik dalam dimensi ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, sikap/kecenderungan (*Disposition*) para pelaksana, komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana, dan lingkungan ekonomi, sosial, dan politik.

2. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Implementasi kebijakan Peraturan daerah Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran

Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pengimplementasian kebijakan Peraturan daerah Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran adalah sebagai berikut.

a. Ukuran dan tujuan kebijakan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan

dimensi ukuran dan tujuan kebijakan baik dalam indikator adanya standar besaran pajak yang harus di bayar oleh restoran, adanya pedoman yang jelas dalam pemungutan pajak restoran dan pegawai melaksanakan pemungutan pajak tepat waktu yang kurang memadai.

Menurut Metter dan Horn dalam Agustino (2012:141-142) bahwa:

Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya jika-dan-hanya-jika ukuran dan tujuan dan kebijakan memang realistis dengan sosio—kultur yang mengada di level pelaksana kebijakan. Ketika ukuran kebijakan atau tujuan kebijakan terlalu ideal (bahkan terlalu utopis) untuk dilaksanakan di level warga, maka agak sulit memang merealisasikan kebijakan publik hingga titik yang dapat dikatakan berhasil.

Berdasarkan uraian di atas, maka jelas bahwa hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan dimensi ukuran dan tujuan kebijakan adalah SDM pegawai yang kurang sehingga pelaksanaan kebijakan belum dapat dilaksanakan dengan maksimal.

b. Sumber daya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan

dimensi sumber daya baik dalam indikator, adanya pegawai yang mempunyai keahlian yang memadai dalam bidang pekerjaannya, adanya pegawai yang mempunyai pendidikan yang memadai dalam bidang pekerjaannya, adanya anggaran dalam melaksanakan kebijakan menunjukkan adalah kurang mendukungnya dana atau anggaran untuk sosialisasi. Menurut Agustino (2012:151) bahwa:

Sumberdaya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebagiakan oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten dibidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak mencukupi, tetapi diperlukan pula kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri.

Berdasarkan uraian di atas, maka jelas bahwa hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan dimensi sumber daya baik dalam indikator: adanya pegawai yang mempunyai keahlian yang memadai dalam bidang

pekerjaannya, adanya pegawai yang mempunyai pendidikan yang memadai dalam bidang pekerjaannya, adanya anggaran dalam melaksanakan kebijakan sehingga pelayanan yang dilaksanakan tidak maksimal.

c. Karakteristik Agen Pelaksana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan dimensi Karakteristik Agen Pelaksana dilihat dari indikator: adanya pelayanan yang baik dari pegawai kepada masyarakat, adanya kemudahan dalam prosedur pelaksanaan wajib pajak restoran dan adanya jalinan komunikasi yang baik antara pegawai (pemerintah) dengan masyarakat wajib pajak adalah kurangnya koordinasi dan komunikasi yang dilaksanakan oleh pegawai.

Sutisna, (2009:65) sebagai berikut:

Organisasi ialah alat saling hubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur wewenang sehingga pekerjaan dapat dikoordinasikan oleh perintah para atasan kepada para bawahan, yang menjangkau dari puncak sampai ke bawah dari seluruh organisasi.

Sesuai dengan Scott dalam Sutisna, (2009:65) mendefinisikan organisasi formal adalah "Suatu sistem mengenai

kegiatan-kegiatan yang dikoordinasikan dari sekelompok orang yang bekerja sama ke arah satu tujuan bersama di bawah wewenang dan kepemimpinan. Koordinasi merupakan bagian dari unsur-unsur manajerial".

Berdasarkan uraian di atas, maka jelas bahwa hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan dimensi Karakteristik Agen Pelaksana dilihat dari indikator: adanya pelayanan yang baik dari pegawai kepada masyarakat, adanya kemudahan dalam prosedur pelaksanaan wajib pajak restoran dan adanya jalinan komunikasi yang baik antara pegawai (pemerintah) dengan masyarakat wajib pajak adalah kurangnya koordinasi dan komunikasi yang dilaksanakan oleh pegawai.

d. Sikap/ Kecenderungan (Disposition) Para Pelaksana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan dimensi sikap/ kecenderungan (disposition) para pelaksana, dilihat dari indikator: adanya kemampuan pegawai mengimplementasikan kebijakan, adanya pemahaman yang dapat diterima oleh masyarakat, dan adanya ketegasan pegawai dalam pemberlakuan sanksi terhadap wajib pajak yang tidak membayar.

Hal ini sejalan dengan pendapat Harmono (2002:45) bahwa:

Sosialisasi pada dasarnya adalah penyebarluasan informasi (program, kebijakan, peraturan) dari satu pihak (pemilik program, kebijakan, peraturan) kepada pihak(pihak) lain (aparatur, masyarakat yang terkena program, dan masyarakat umum). Isi informasi yang disebarluaskan bermacam-macam tergantung pada tujuan program.

Dengan demikian maka sosialisasi merupakan sebuah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok atau masyarakat. Sejumlah sosiolog menyebut sosialisasi sebagai teori mengenai peranan (role theory). Karena dalam proses sosialisasi diajarkan peran-peran yang harus dijalankan oleh individu.

e. Komunikasi Antar Organisasi Dan Aktivitas Pelaksana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan dimensi Komunikasi Antar Organisasi Dan Aktivitas Pelaksana, baik dalam indikator adanya koordinasi antara pegawai dengan wajib pajak dalam pengimplementasian kebijakan Peraturan daerah Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran

di Objek Wisata Pangandaran, adanya pengarahan yang jelas dari pegawai tentang prosedur pembayaran wajib pajak, adanya respon yang baik dari masyarakat mengenai pelaksanaan pemungutan Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran adalah: kurangnya koordinasi dan kurangnya respon masyarakat tentang implementasi itu sendiri.

Engkoswara dan Komariah (2010:199) mendefinisikan "Komunikasi sebagai suatu proses menyortir, memilih, dan mengirimkan symbol-Pajak Restoran sedemikian rupa, sehingga membantu penggemar membangkitkan makna atau respons dan pikirannya yang serupa dengan yang dimaksudkan oleh sang komunikator".

Berdasarkan uraian di atas, maka jelas bahwa hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan dimensi komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana, baik dalam indikator adanya koordinasi antara pegawai dengan wajib pajak dalam pengimplementasian kebijakan Peraturan daerah Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran, adanya pengarahan yang jelas dari pegawai tentang prosedur pembayaran wajib pajak, adanya respon yang baik dari masyarakat mengenai pelaksanaan pemungutan Pajak Restoran di Objek Wisata

Pangandaran adalah: kurangnya koordinasi dan kurangnya respon masyarakat tentang implementasi itu sendiri, sehingga pelaksanaan pekerjaan menjadi tidak maksimal.

f. Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan dimensi Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik, baik dalam indikator adanya sumberdaya ekonomi yang memadai dalam pelaksanaan kebijakan, adanya kesesuaian jumlah wajib pajak dengan jumlah restoran yang dikenai wajib pajak. Adanya dukungan dari masyarakat sekitar dalam hal pemungutan pajak, Adanya dukungan dari pihak elit politik dalam pelaksanaan pemungutan pajak dari kata maksimal, adalah kurangnya dukungan masyarakat dalam implementasi.

Lingkungan adalah keseluruhan atau setiap aspek dan gejala fisik dan sosial kultural yang mempengaruhi individu. Kerja adalah aktifitas manusia baik fisik maupun mental yang didasarkan adalah bawaan dan mempunyai tujuan yaitu mendapatkan kepuasan (As'ad, 1991:47).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerjaan dan yang dapat mempengaruhi dirinya

dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

3. Upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam Implementasi kebijakan Peraturan daerah Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran

Upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam Implementasi kebijakan Peraturan daerah Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran .

a. Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam Implementasi kebijakan Peraturan daerah Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran dari dimensi ukuran dan tujuan kebijakan baik adalah .peningkatan kualitas SDM pegawai, baik dengan pendidikan maupun pelatihan.

Pendidikan adalah alat yang paling dapat diandalkan untuk terjadinya proses transformasi

informasi dan pengetahuan yang sistematis (Ahmadi: 2001:52). Dalam rangka meningkatkan kualitas SDM, maka diperlukan pendidikan dan pelatihan. Menurut Danim (2014:54) bahwa:

Pendidikan mengandung makna derajat (tingkat) keunggulan suatu produk (hasil kerja atau upaya) baik berupa barang maupun jasa; baik yang tangible maupun yang intangible. Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu dalam hal ini mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan. Dalam "proses pendidikan" yang bermutu terlibat berbagai input, seperti; bahan ajar (kognitif, afektif, atau psikomotorik), metodologi (bervariasi sesuai kemampuan dosen), sarana sekolah, dukungan administrasi dan sarana prasarana dan sumber daya lainnya serta penciptaan suasana yang kondusif. Proses pembelajaran berfungsi mensinkronkan berbagai input tersebut atau mensinergikan semua komponen dalam interaksi (proses) belajar mengajar baik antara dosen, mahasiswa dan sarana pendukung di kelas maupun di luar kelas.

Berdasarkan uraian di atas, maka jelas bahwa upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam dimensi

ukuran dan tujuan kebijakan baik adalah peningkatan kualitas SDM pegawai, baik dengan pendidikan maupun pelatihan.

b. Sumber Daya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam Implementasi kebijakan Peraturan daerah Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran dari dimensi sumber daya baik adalah menambah anggaran operasional untuk melaksanakan sosialisasi yang benar.

Horton dan Hunt (Damsar, 2011:151) berpendapat bahwa: 'Sosialisasi sebagai suatu proses dengan mana seseorang menghayati (mendarahdagingkan, internalize) norma-norma kelompok dimana ia hidup sehingga Pajak Restoran ullah diri yang unik'. Lebih lanjut Hunt dan White (Damsar, 2011:152) menegaskan bahwa: 'Sosialisasi adalah suatu proses belajar peran, status, dan nilai yang diperlukan untuk keikutsertaan (partisipasi) dalam Institusi sosial'

c. Karakteristik Agen Pelaksana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam Implementasi kebijakan Peraturan daerah Ciamis Nomor 5 Tahun

2011 tentang Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran dari dimensi Karakteristik Agen Pelaksana adalah meningkatkan koordinasi dan komunikasi antara pegawai dengan masyarakat.

Secara definisi Rohiat, (2008:39) mengemukakan sebagai berikut.

Koordinasi adalah proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (dengan departemen atau bidang-bidang fungsional) suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien. Dengan koordinasi yang saling terintegrasi akan membuat para *stakeholder* pendidikan dalam organisasi tersebut, bekerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Koordinasi menurut Chung & Megginson dalam Sutisna (2009:64) dapat didefinisikan sebagai "Proses motivasi, memimpin, dan mengkomunikasikan bawahan untuk mencapai tujuan organisasi". Sutisna (2009:65) mendefinisikan "koordinasi ialah mempersatukan sumbangan-sumbangan dari orang-orang, bahan, dan sumber-sumber lain ke arah tercapainya maksud-maksud yang telah ditetapkan".

Depdiknas (2003:23) mendefinisikan koordinasi ialah:

Suatu sistem dan proses interaksi mewujudkan keterpaduan, keserasian, dan kesederhanaan berbagai kegiatan inter dan antar institusi-institusi di masyarakat melalui komunikasi dan dialog antar berbagai individu dengan menggunakan sistem informasi manajemen dan teknologi informasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka jelas bahwa upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam dimensi karakteristik agen pelaksana dilihat adalah meningkatkan koordinasi dan komunikasi antara pegawai dengan masyarakat.

d. Sikap/ Kecenderungan (*Disposition*) Para Pelaksana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam Implementasi kebijakan Peraturan daerah Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran dari dimensi Sikap/ Kecenderungan (*Disposition*) Para Pelaksana adalah meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pajak restoran, dan memberikan ketegasan berupa sanksi pegawai dalam pelaksanaan pajak restoran.

Menurut Benyamin S. Bloom (dalam Siti, 2008 : 9) siswa dikatakan bahwa:

Memahami sesuatu apabila siswa tersebut mengerti tentang sesuatu itu tetapi tahap mengertinya masih rendah. Kemampuan mengerti pada tahap ini misalnya mampu mengubah informasi ke dalam bentuk paralel yang lebih bermakna, memberikan interpretasi. Perbuatannya itu dilakukan atas perintah tanpa ada kaitannya dengan yang lain atau melihat kegunaanya.

e. **Komunikasi Antar Organisasi Dan Aktivitas Pelaksana**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam Implementasi kebijakan Peraturan daerah Ciamis Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran di Objek Wisata Pangandaran Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran dari dimensi Komunikasi Antar Organisasi Dan Aktivitas Pelaksana adalah: melaksanakan koordinasi dan meningkatkan respon masyarakat tentang implementasi.

Koordinasi merupakan proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Perencanaan menunjukkan cara dan perkiraan bagaimana menggunakan

sumber organisasi yang ada untuk mencapai efektivitas yang tinggi. Pengawasan dan koordinasi sangat tergantung pada fungsi perencanaan, dimana fungsi lain tidak akan berhasil tanpa perencanaan dan pembuatan keputusan yang tepat, sehingga diduga faktor perencanaan merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas kerja. Menurut Hasibuan (2006:16) "Koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen (6M) dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi".

Koordinasi adalah menggerakkan tim dengan memberikan lokasi kegiatan pekerjaan yang cocok kepada masing-masing dan menjaga agar kegiatan itu dilaksanakan dengan keselarasan yang semestinya di antara para anggota itu sendiri. Djamin (2006:18) mengemukakan bahwa: "Koordinasi adalah suatu usaha kerja sama antara badan, instansi, unit dalam pelaksanaan tugas-tugas tertentu sedemikian rupa, sehingga terdapat saling mengisi, saling membantu, dan saling melengkapi".

Berdasarkan uraian di atas, maka jelas bahwa upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam dilihat dari indikator: Adanya kemampuan pegawai dalam mensosialisasikan