

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, Pemerintah membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal, oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik pada prinsipnya ditujukan kepada manusia. Sudah menjadi kodratnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sejak lahirnya manusia sudah membutuhkan pelayanan, sebagaimana dikemukakan Rusli (2004) bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership* bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai

dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan hal-hal seperti berbelit-belit, lamban, mahal, melelahkan, ketidakpastian. Keadaan demikian terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani.<sup>1</sup>

Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam Undang-Undang (UU). UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah sebenarnya sudah dilakukan oleh pemerintah melalui perubahan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1974 menjadi Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. Disisi lain untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintah, pemerintah juga mengeluarkan kebijakan lain berupa Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Diklat Jabatan PNS dan terakhir mengenai Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Alasan keseluruhan

---

<sup>1</sup> Abdul Mahsyar. 2011. Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. Hal 82

kebijakan oleh pemerintah ini, disebabkan karena pemerintah mencoba mempercepat perwujudan pelayanan publik yang berkualitas.

Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian diberbagai Negara demokratis khususnya Indonesia karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolok ukur suatu Negara dikatakan gagal atau baik, untuk mengukur kualitas pelayanan publik adakalanya peneliti memaparkan penjelasan mengenai pengertian kualitas pelayanan dari berbagai pakar. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima.<sup>2</sup>

Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: 1. Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; 2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 3. Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; 4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; 5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak

---

<sup>2</sup> Amir Syamsuadi. 2017. Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan. Hal 6-7

melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain; 6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.<sup>3</sup>

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survey indeks kepuasan masyarakat.<sup>4</sup>

Dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, diberikan pengertian publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> *Ibid.*, hal 7

<sup>4</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

<sup>5</sup> Abdul Mahsyar. 2011. Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. Hal 83

Namun dari pengamatan peneliti bahwa prinsip dan standar pelayanan publik yang digariskan oleh pemerintah sangat sulit dioperasionalkan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, karena pada dasarnya dalam penelitian kuantitatif dibutuhkan konsep yang jelas sebagai dasar peneliti untuk melakukan penelitian agar dapat menggambarkan keterukuran yang lebih nyata sesuai dengan situasi dan kondisi lapangan. Dalam mengukur kualitas pelayanan publik, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, et.al. Dalam mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, hal ini seperti yang dijelaskan oleh Barata (2003, h.36) bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Menurut Subagyo (2000) efektivitas adalah kesesuaian antara output dengan tujuan yang ditetapkan. Efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi karena dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu dan memang dikehendaki, maka pekerjaan orang itu dikatakan efektif bila menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki sebelumnya (Gie, 1997). Menurut Richard Steer dalam Halim (2001), efektivitas

harus dinilai atas dasar tujuan yang bisa dilaksanakan, bukan atas dasar konsep tujuan yang maksimum.<sup>6</sup>

Pengenaan retribusi sangat erat kaitanya dengan prinsip pemulihan biaya. Retribusi ini ditujukan untuk menutupi biaya operasi, pemeliharaan, depresiasi dan pembayaran hutang. Adapun tarif retribusi bersifat proporsional, yaitu tarif yang sama diberlakukan untuk seluruh konsumen, terlepas dari besarnya konsumsi masing-masing konsumen. Jenis retribusi yang memberikan sumbangan penerimaan relatif tinggi bagi pemerintah daerah salah satunya berasal dari retribusi pasar.<sup>7</sup>

Pada dasarnya efektivitas merupakan tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan. Soejono Soekanto (1986:25) mengemukakan bahwa efektivitas berasal dari kata *effectivies* yang berarti taraf sampai atau sejauh mana suatu kelompok mencapai tujuan. Selanjutnya, menurut Emerson Handayani (1985:38) bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sementara itu, Audit Commission dalam Mahsun (2006:180) menyatakan bahwa efektivitas adalah menyediakan jasa-jasa yang benar sehingga memungkinkan pihak yang berwenang untuk mengimplementasikan kebijakan dan tujuannya.

Kemudian, Peter Drueker dalam Handoko (2001:7) mengemukakan efektivitas adalah melakukan pekerjaan yang benar (*doing the right things*). Mahsun

---

<sup>6</sup> Ni Wayan Budiyan. 2012. Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. Hal 4

<sup>7</sup> Adrian Sutedi. 2008. Hukum Pajak dan Retribusi Daerah. Ghalia Indonesia. Bogor. Hal 7

(2006:182) menjelaskan bahwa efektivitas (hasil guna) merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Pengertian efektivitas ini pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan. Kebijakan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*).

Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, UKM Provinsi DKI Jakarta ( PPKUKM ) telah menerapkan system autodebet Cash Management System (CMS) Bank DKI dalam pemungutan retribusi sejak bulan Januari 2015. Mekanisme CMS autodebet pada dasarnya belum sepenuhnya bersifat “auto” atau otomatis terdebit, melainkan dana di rekening tabungan Wajib Retribusi (WR) baru terdebit setelah Dinas PPKUKM mengunggah data tagihan/piutang retribusi ke system setiap bulan. Hal ini mengakibatkan tingginya *human error* dalam proses pendebitan retribusi.<sup>8</sup>

Pada bulan April 2019, Dinas PPKUKM melakukan migrasi penggunaan system dari CMS ke SIMPAD. Melalui penggunaan SIMPAD, Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, UKM Provinsi DKI Jakarta tidak lagi mengunggah data tagihan/piutang retribusi ke system karena system secara otomatis mendebet rekening tabungan WR setiap bulan. Selain itu, pada bulan Juli 2019, pembayaran retribusi pengguna lokasi usaha juga sudah bisa dilakukan melalui *financial technology media*, antara lain melalui Jakone dan Tokopedia.

---

<sup>8</sup> Keputusan Kepala Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, UKM Provinsi DKI Jakarta No 145 Tahun 2019 Tentang Standar Operasional Prosedur Pemungutan Retribusi Pengguna Lokasi Usaha Di Lingkungan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi UKM Provinsi DKI Jakarta

Perluasan mekanisme pembayaran ini bertujuan untuk memberikan fleksibilitas bagi para WR dalam membayar retribusi.<sup>9</sup>

Berdasarkan data yang saya peroleh dari Dinas Perindustriam, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil Menengah terdapat 13.672 wajib retribusi yang terdaftar di system web SIMPAD. Berikut rincian data total jumlah wajib retribusi per-kota administrasi :

*Tabel 1.1 Jumlah Wajib Retribusi Perkota administrasi*

NO	Wilayah	Jumlah
1	Jakarta Utara	1844
2	Jakarta Timur	2231
3	Jakarta Barat	2872
4	Jakarta Pusat	4139
5	Jakarta Selatan	2586
	Jumlah	13.672

Sumber diperoleh melalui Dinas PPKUKM Prov.DKI Jakarta, 2022

Dalam rangka meningkatkan akuntabilitas pemungutan retribusi pengguna lokasi usaha dan pelayanan pada system pembayaran retribusi pengguna lokasi usaha yang efektif dan efisien agar memberikan kemudahan kepada wajib retribusi untuk pembayaran secara cepat, tepat, dan mudah, maka Dinas PPKUKM menyusun Standar Operasional Prosedur Pemungutan Retribusi di lingkungan Dinas PPKUKM sebagai acuan dan pedoman bagi para pihak yang terlibat agar

---

<sup>9</sup> *ibid.*,



hal ini dapat berjalan dengan baik dan tidak menyimpang dari ketentuan.<sup>10</sup>

Permasalahan efektifitas program e-retribusi ini terdapat beberapa masalah yang pertama yaitu masih suka terjadi *system error* pada saat pemungutan retribusi melalui online atau pada saat pendebitan otomatis dan juga banyaknya pengguna wajib retribusi yang kurang memahami tahapan atau alur proses pembayaran e-retribusi. Dan juga beberapa wajib retribusi masih belum mengetahui ketentuan-ketentuan dalam pembayaran e-retribusi. Yang mengakibatkan kurang efektifnya proses pemungutan e-retribusi.

Kemudian permasalahan yang selanjutnya terlalu banyaknya petugas yang memberikan pelayanan di lapangan yang mengakibatkan kurang efektif karena terlalu memakan banyak waktu proses pemungutan retribusi. Oleh karena itu adanya inovasi sistem pemungutan retribusi berupa e-retribusi agar lebih efektif dan mempersingkat proses pelayanan. Selain itu juga terdapat permasalahan yang sering terjadi juga adanya *human error* atau kesalahan petugas saat proses pelayanan pemungutan retribusi.

Sistem pembayaran adalah sistem yang meliputi seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk melakukan transfer dana untuk memenuhi kebijakan yang timbul dari kegiatan ekonomi. Sistem pembayaran berawal dari sistem barter dimana terjadi pertukaran antar barang yang dianggap sama nilainya. Seiring dengan perkembangan waktu dan teknologi, sistem pembayaran terus berkembang seiring dengan perkembangan alat pembayaran. Alat pembayaran dikembangkan dari mata uang atau uang tunai menggunakan uang

---

<sup>10</sup> *Ibid.*,

kertas dan uang logam (cash) kemudian dikembangkan dengan pembayaran kertas non tunai yaitu cek dan bilyet transfer. Alat pembayaran paperless yang dibuat dengan wire transfer sekarang banyak digunakan, seperti smart card (kartu debit, kartu kredit dan e-money) dan transfer elektronik dari perangkat mobile (bank dan e-wallet) (BI, 2011).

Sistem pembayaran elektronik diyakini memiliki banyak keunggulan dibandingkan sistem pembayaran tunai, antara lain aman, nyaman, andal, meningkatkan aliran uang, dan dapat diakses secara luas. Mata uang yang masih menjadi alat pembayaran utama di Indonesia memiliki kendala efisiensi. karena kebutuhan akan biaya pengadaan dan pengelolaan (cash management) yang mahal. Waktu yang tidak efisien tidak dapat dihindari ketika membayar barang dan jasa melalui jendela pembayaran. Resiko lain yang terkait dengan penggunaan mata uang adalah risiko pemalsuan, dan membawa uang dalam jumlah besar dapat meningkatkan risiko pencurian dan pembobolan.

Kusdi (2009:9) efektivitas kerja adalah sejauh mana organisasi mencapai berbagai sasaran (jangka pendek) dan tujuan (jangka panjang) yang telah ditetapkan, dimana penetapan sasaran-sasaran dan tujuan-tujuan itu mencerminkan konstituen strategis, kepentingan subjektif penilai, dan tahap pertumbuhan organisasi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam usulan dan rancangan perlu ditegaskan sehingga keseluruhan proses penyajian benar – benar terarah. Untuk itu berdasarkan latar belakang dapat

dirumuskan yaitu Apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap efektifitas program e-retribusi di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap efektifitas program e-retribusi di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM ?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini peneliti berharap dapat menambah wawasan dan bermanfaat bagi beberapa pihak secara akademis maupun praktis, Adapun manfaat yang diharapkan peneliti dari adanya penelitian ini yaitu:

#### **1. Manfaat Akademis**

Dengan adanya penelitian ini peneliti berharap dapat menunjang kemajuan ilmu pengetahuan, serta sebagai bahan dukungan atau referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap efektifitas program e-retribusi. .

#### **2. Manfaat Praktis**

Diharapkan dalam penelitian dapat bermanfaat secara praktis yaitu:

- a. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi tambahan dan titik tolak yang dapat digunakan untuk penelitian sejenis secara mendalam.

- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan pemerintah provinsi DKI Jakarta Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wajib retribusi.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah provinsi DKI Jakarta Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM untuk memberikan pengetahuan kepada wajib retribusi yang belum memahami sistem e-retribusi.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam proposal penelitian ini, disusun sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tinjauan hasil penelitian (penelitian terdahulu yang relevan), kerangka teori, dan kerangka pemikiran.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi pendekatan penelitian, penentuan informan, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, serta lokasi dan jadwal penelitian.

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab 4, peneliti membahas mengenai laporan hasil penelitian, deskripsi karakteristik responden, analisis deskriptif, uji instrumen, uji prasyarat, uji asumsi klasik, uji regresi linear sederhana, dan uji koefisien determinasi (uji F dan uji t hipotesis), serta pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Efektifitas Program E-Retribusi di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil Menengah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022.

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab 5 membahas mengenai kesimpulan dari penelitian yang akan dijadikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

