

Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Indonesia merupakan negara dengan wilayah yang luas serta kondisi yang berbeda antara masing-masing daerah. Menghadapi kondisi yang demikian, maka pemerintah memberikan otonomi pada pemerintah daerah untuk mengatur perekonomiannya sendiri. Ketentuan pemerintah daerah sebagai pemfasilitator pembangunan di daerah berusaha menghimpun data sebanyak banyaknya untuk melaksanakan pembangunan khususnya pembangunan daerah.

Suatu daerah dibentuk berdasarkan pertimbangan kemampuan ekonomi, potensi daerah, sosial budaya, sosial politik, jumlah penduduk, luas daerah, dan pertimbangan lain yang memungkinkan terselenggaranya otonomi daerah. Daerah otonom merupakan kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia (Undang-Undang No. 28, 2009:1).

Fokus Pendapatan Asli Daerah (PAD) untuk membantu penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan semua hak daerah yang diakui sebagai penambah nilai kekayaan bersih dalam periode anggaran tertentu (UU No.32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah). Pemerintah Daerah mempunyai potensi yang sangat besar dalam porsi Pendapatan Asli Daerah. Pendapatan Asli Daerah meliputi pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang disahkan dan lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang sah.

Seiring dengan berjalannya otonomi daerah, diharapkan pemerintah daerah mampu mengelola dan memaksimalkan sumber daya yang ada di

Provinsi Sumatera Selatan. Pemerintah daerah perlu untuk lebih meningkatkan secara maksimal penerimaan retribusi daerah agar kontribusi Pendapatan Asli Daerah meningkat (Soemitro Mardismo, 2011:1). Salah satu upaya Pemerintah dalam meningkatkan pendapatan asli daerah nya adalah melalui retribusi daerah. Retribusi daerah mempunyai peranan yang sangat penting bagi perkembangan pembangunan daerah. Kemampuan pemerintah daerah untuk menyerap retribusi daerah merupakan salah satu upaya daerah melaksanakan otonomi daerah, Pemerintah Daerah perlu untuk lebih meningkatkan secara maksimal pelayanan retribusi daerah agar kontribusi Pendapatan Asli Daerah meningkat.

Pada dasarnya pelayanan publik mencakup tiga aspek yaitu pelayanan barang, jasa dan administratif . Wujud pelayanan administratif adalah pelayanan berbagai perizinan, baik yang berwujud non perizinan maupun perizinan. Perizinan adalah salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, demikian juga perizinan yang terkait dengan kegiatan usaha. penerapan otonomi daerah memberikan ruang yang cukup besar bagi daerah untuk mengatur dan mengurus pelayanan publiknya, termasuk dalam hal perizinan.

Salah satu indikator keberhasilan dalam pelaksanaan otonomi daerah adalah kemampuan pemerintah untuk memberikan pelayanan publik dengan baik. Dalam arti masyarakat memperoleh pelayanan secara mudah, murah, cepat dan ramah yang pada akhirnya mencapai ukuran kepuasan publik yang dikehendaki.

Pelayanan merupakan wujud fungsi dari badan pemerintahan sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia saat ini mendorong badan pemerintahan untuk segera memperbaiki kualitas/ prosedur pelayanannya, apalagi yang berhubungan dengan pelayanan perizinan yang dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit- belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu dan keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Dalam hal penyediaan pelayanan perizinan, petugas birokrasi sering kali memberikan prosedur yang

sangat rumit dan cenderung berbelit-belit, Jika mekanisme yang rumit terus tetap berjalan otomatis membuat masyarakat menjadi malas dan enggan dalam mengurus hal perizinan dalam bentuk apapun ke badan pemerintahan, maka badan pemerintahan perlu mencari solusi untuk mengatasi masalah-masalah tersebut.

Pelayanan publik yang baik menjadi isu kebijakan yang strategis karena pelayanan publik sangat berimplikasi luas khususnya dalam memperbaiki kepercayaan kepada badan pemerintahan. Suatu fenomena yang sekaligus menjadi masalah utama yaitu belum optimalnya kerja aparatur badan pemerintahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya yang ditujukan masih banyaknya keluhan- keluhan yang disampaikan masyarakat atas pelayanan yang diberikan institusi pemerintahan selama ini. Oleh karena itu perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar anggapan buruk masyarakat kepada badan pemerintahan dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap badan pemerintahan dapat dibangun kembali (Enceng, 2012:221).

Organisasi badan pemerintahan sektor pelayanan publik contohnya seperti Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan pada dasarnya adalah organisasi yang berfungsi memberikan pelayanan kepada kelompok masyarakat tertentu dan tidak menjadikan keuntungan sebagai prioritas utama, hanya saja dalam perjalanan waktu, organisasi sektor publik harus berhadapan dengan tuntutan relasi good governance (tata kelola pemerintahan), dimana salah satu prinsip yang diterapkan adalah efisiensi. Prinsip ini mengarah pada prinsip kemauan melakukan terobosan program yang kreatif dan inovatif untuk menyasati ketercapaian program pemanfaatan sumber daya yang optimal. Regulasi yang menegaskan atas prinsip ini adalah Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Pada fungsi pelimpahan wewenang, badan pemerintahan harus mewujudkan daya saing pada arti pit berarti

memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dibanding dengan pesaingnya di dalam suatu industri.

Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan mempunyai 4 jenis pelayanan perizinan yaitu Pelayanan Jasa Derek, Pelayanan Jasa Terminal, Pelayanan Jasa Pelabuhan Tanjung Api-Api dan Pelayanan Jasa Angkutan Trayek. Dalam penelitian ini penulis hanya membatasi penelitian terhadap pelayanan jasa angkutan trayek, yang merupakan pelayanan Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP)

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui prosedur pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan yang berjudul “ **Analisis Prosedur Pelayanan Perizinan Retribusi Daerah Pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah Prosedur pelayanan perizinan retribusi daerah yang diterapkan pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan ?
2. Apa saja yang menghambat prosedur pelayanan perizinan retribusi daerah yang diterapkan pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Pembahasan laporan akhir ini supaya tidak menyimpang dari permasalahan dan lebih terarah pada permasalahan yang akan dibahas oleh penulis, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan yaitu Analisis prosedur pelayanan perizinan retribusi daerah pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penulisan dari Laporan Akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana. Prosedur pelayanan yang diterapkan pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan
2. Untuk mengetahui faktor hambatan apa saja yang mempengaruhi pelayanan perizinan retribusi daerah pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari Laporan Akhir ini adalah :

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk lebih memahami aplikasi teori yang sudah dipelajari di perkuliahan dengan aplikasi yang ada di lapangan dan memperdalam pengetahuan manajemen pemasaran khususnya tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan serta menangani masalah yang terjadi dan pemecahan masalahnya.

2. Bagi Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan dalam menentukan kebijakan di masa yang akan datang. Selain itu juga memberikan informasi bagi Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan guna memperbaiki apa saja yang masih kurang dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dan juga bisa untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan kepada masyarakat.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan yang beralamat di Jalan Kapten A. Rivai No. 51 Palembang. Objek penelitian adalah masyarakat yang menggunakan pelayanan perizinan retribusi daerah. Analisis Prosedur ditinjau dari Sistem Prosedur yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan

Operasional Variabel

Tabel 1.1 : Operasional Variabel Penelitian Tentang Analisis Prosedur Pelayanan Perizinan Retribusi Daerah Di Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan.

Variabel	Indikator	Item penilaian
Analisis Prosedur Pelayanan	1. Prosedur Pelayanan	a. Pegawai Dinas Perhubungan memberitahukancara pengurusan pelayanan perizinan retribusi daerah b. Pemsyaratan administrasi dapat dipahami masyarakat dan badan usaha c. Pemsyaratan tidak membebani masyarakat dan badan usaha
	2. Waktu penyelesaian	a. Pegawai Dinas Perhubungan Memberikan pelayanan dengan cepat b. Waktu penyelesaian pengurusan pelayanan perizinan retribusi yang tepat waktu c. Menyelesaikan pengurusan pelayanan perizinan retribusi daerah berdasarkan standar yang ditetapkan
	3. Biaya pelayanan	Biaya pelayanan perizinan ditetapkan Dinas Perhubungan

		tidak memberatkan masyarakat dan badan usaha
	3. Produk Pelayanan	a. Dinas Perhubungan memiliki pelayanan yang sama pada badan usaha dan masyarakat b. Kesesuaian produk pelayanan yang diterima oleh badan usaha dan masyarakat
	4. Kompetensi Pegawai	a. Pegawai Dinas Perhubungan memiliki pengetahuan di bidang perizinan retribusi daerah b. Pegawai Dinas Perhubungan transparansi dalam memberi informasi perizinan c. Pegawai Dinas Perhubungan memberikan kenyamanan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dan badan usaha
	5. Sarana dan Prasarana	Dinas Perhubungan memiliki kelengkapan sarana dan prasarana untuk memperlancar proses pelayanan perizinan retribusi daerah.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data menurut Yusi dan Indris (2016:109):

1. Data Primer (*Primary Data*)

Data primer diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar ke Masyarakat dan badan usaha pengguna perizinan pelayanan retribusi daerah (Sebagai Responden Penelitian Saya)

2. Data Sekunder (*Secondary Data*)

Data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang sudah dipublikasikan melalui buku-buku

dan sumber lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

Data sekunder juga diperoleh dari Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan seperti sejarah singkat dari Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan, cara pelayanan dan lainnya

1.5.3 metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah:

a. Riset Lapangan

Riset lapangan adalah pengumpulan data dengan cara penulis langsung ke objek penelitian yaitu Masyarakat dan badan usaha pengguna perizinan pelayanan retribusi daerah.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

1. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2018:219) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Untuk memperoleh data penelitian, penulis melakukan penyebaran kuesioner yang berkaitan dengan prosedur pelayanan perizinan retribusi daerah. Kuesioner disebarkan kepada masyarakat dan badan usaha pengguna pelayanan perizinan retribusi daerah pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan.

Dalam pembuatan kuesioner penulis menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah

ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut *variable* penelitian, dengan skala *likert* maka *variable* yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator *variable*. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Sugiyono (2018:152)

Tabel 1.2 Skala Likert

Pernyataan/ pertanyaan	Skala
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2018:153)

2. Wawancara

Untuk melengkapi data, maka penulis melakukan wawancara dengan karyawan yang mengurus pelayanan perizinan retribusi daerah untuk mendapatkan data atau informasi. Data tersebut berkaitan dengan data yang akan diteliti.

b. Riset Kepustakaan

Penulis memperoleh data atau informasi dengan cara membaca buku-buku sebagai referensi untuk mendapatkan informasi secara tertulis sebagai bahan masukan penelitian.

1.5.4 Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini yakni orang yang terlibat dalam proses pelayanan perizinan tersebut. Masyarakat dan Badan usaha pengguna layanan retribusi daerah di Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan sebanyak 155 Populasi

Sampel

Pemilihan sampel ini dilakukan karena peneliti memahami informasi yang dibutuhkan dan dapat diperoleh dari satu kelompok sasaran tertentu yang mampu memberikan informasi yang diperlukan dan mereka memenuhi kriteria yang ditentukan oleh peneliti.

Menurut Sugiyono (2018:131), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Tehnik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan tehnik Nonprobability yaitu sampling insidental. Menurut Sugiyono (2018:138) sampling insidental adalah tehnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan penulis dapat digunakan

menjadi sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data.

Sampel yang diambil oleh penulis dalam penelitian ini sebanyak 60 sampel.

1.5.5 Analisa Data

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dengan menggunakan analisa deskriptif atau statistik deskriptif. Menurut Sugiono (2018:226) bahwa statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Data dari hasil kuesioner dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif yang akan dianalisis secara deskriptif persentase dengan langkah-langkah menurut Ridwan (2004:71-95) sebagai berikut:

1. Menghitung nilai responden dan masing-masing aspek dan sub variabel.
2. Merekap nilai
3. menghitung nilai rata-rata
4. Menghitung persentase dengan rumus :

$$DP = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

DP = Deskriptif Persentase

n = Skor Empirik (skor yang diperoleh)

N = Skor maksimal item pertanyaan

Untuk menentukan jenis deskriptif persentase yang diperoleh masing-masing indikator dalam variabel, dan perhitungan

deskriptif persentase masing-masing variabel kemudian ditafsirkan ke dalam kalimat.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan ini terdiri dari 5 Bab. Sistematika ini dimaksudkan untuk memberikan pedoman yang menyeluruh sehingga antara bab saling berkaitan. Adapun pedoman sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

Bab 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis mengembangkan langkah-langkah awal yang akan dilakukan guna membahas masalah dalam bab-bab selanjutnya yaitu:

- 1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul
- 1.2 Rumusan Masalah
- 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan
- 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian
 - 1.4.1 Tujuan Penelitian
 - 1.4.2 Manfaat Penelitian
- 1.5 Metodologi Penelitian
 - 1.5.1 Runag Lingkup Penelitian
 - 1.5.2 Jenis dan Sumber Data
 - 1.5.3 Teknik Pengumpulan Data
 - 1.5.4 Analisis Data

Bab II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menjabarka teori yang mendukung penelitian laporan akhir yaitu

- 2.1 Pengertian Pelayanan
- 2.2Pelayanan Publik

- 2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik
- 2.2.2. Standar Pelayanan Publik
- 2.2.3. Prinsip Pelayanan Publik
- 2.3 Prosedur
 - 2.3.1 Pengertian Prosedur
 - 2.3.2 Karakteristik Prosedur
 - 2.3.3 Manfaat Prosedur
- 2.4 Pengertian Jasa
- 2.5 Karakteristik Jasa
- 2.6 Kualitas Pelayanan
 - 2.6.1 Pengertian Kualitas Pelayanan
 - 2.6.2 Dimensi Kualitas Pelayanan
- 2.7 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Bab III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini penulis memberikan gambaran secara umum mengenai data tempat usaha yang berhubungan dengan permasalahan yaitu :

- 3.1 Sejarah Singkat Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan
- 3.2 Visi dan Misi
 - 3.2.1 Visi
 - 3.2.2 Misi
- 3.3 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan
- 3.4 Sistem Prosedur Pelayanan

Bab IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menganalisis data yang diperoleh dan melakukan pembahasan tentang

- a. Bagaimanakah bentuk prosedur pelayanan perizinan retribusi daerah yang diterapkan pada Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan
- b. Apa saja yang menghambat prosedur pelayanan perizinan retribusi daerah yang diterapkan Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Selatan

Bab V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis akan menarik kesimpulan serta uraian pada bab sebelumnya dan penulis memberikan saran yang diharapkan agar bermanfaat bagi tempat usaha yaitu:

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA