

## **KEBIJAKAN RETRIBUSI PERIZINAN USAHA PARIWISATA DI KOTA PONTIANAK**

**oleh : Firdaus**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tanjungpura Pontianak.  
email: [firdaus\\_serasan@yahoo.com](mailto:firdaus_serasan@yahoo.com)

### **ABSTRAK**

Permasalahan dalam penelitian ini adalah rendahnya kesadaran wajib retribusi untuk membayar retribusi perizinan izin usaha pariwisata, pengenaan sanksi dan tindakan terhadap wajib retribusi yang tidak memenuhi kewajibannya, kurang tegas sehingga keengganan untuk membayar semakin berlarut-larut, rendahnya motivasi aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pontianak dalam melaksanakan tugas seperti kurangnya penyuluhan tentang perizinan izin usaha pariwisata terhadap pelaku usaha, dan Keberadaan usaha pariwisata mengalami pasang surut sehingga mengakibatkan sebagian masyarakat tidak memperpanjang izin usaha pariwisatanya. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan Proses Implementasi Kebijakan Retribusi Izin Usaha Pariwisata di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pontianak. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif dimana dalam memecahkan masalah yang diteliti dilakukan dengan memberikan gambaran mengenai suatu keadaan dengan menggunakan data dan fakta yang ditemukan pada saat penelitian dilakukan. Hasil penelitian ditemukan bahwa proses komunikasi yang terjalin dalam kebijaksanaan penarikan retribusi izin usaha pariwisata berjalan kurang efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perda izin usaha pariwisata yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pontianak terhadap pelaku usaha hanya satu kali dalam setahun. Hal ini menyebabkan adanya sebagian masyarakat yang tidak mengetahui prosedur, tujuan dan manfaat mengurus izin usaha pariwisata. Menyikapi fenomena yang ada saran yang direkomendasikan hendaknya Pemerintah Kota Pontianak harus lebih memudahkan pelayanan di bidang kepariwisataan seperti perijinan usaha pariwisata seperti Hotel, Rumah Makan, warung kopi, tempat kebugaran lewat pembentukan Perda baru ataupun keputusan Walikota. Disamping itu Pemerintah Kota Pontianak harus lebih meningkatkan sarana prasarana, karena itu merupakan faktor penunjang utama untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Kata kunci :Kebijakan, Retribusi, Usaha Pariwisata.

### **ABSTRACT**

*The problem in this study is the low awareness of compulsory levy to pay the levy licensing tourism business license , the imposition of sanctions and measures against compulsory levy that does not meet its obligations , less strict so that the unwillingness to pay more protracted , low motivation apparatus of Culture and Tourism in Pontianak carry out tasks such as lack of education about tourism business license permits to businesses , and the existence of tourism businesses have ups and downs that resulted in some people not to extend its tourism business license . This study aims to describe the process of policy implementation Permits Tourism in the Department of Culture and Tourism of Pontianak . This type of research in this study is qualitative descriptive research which examined the problem solving done by giving an overview of the situation by using the data and the facts found by the time the study was conducted . The research found that the process of communication that exists within the discretion of the tourism business license withdrawal charges running less effective . The results showed that the dissemination of tourism business license regulations made by the Department of Culture and Tourism of Pontianak to businesses only once a year . This led to some people who do not know the procedure , the purpose and benefits of taking care of the tourism business license . Responding to the suggestion that there is a phenomenon that should*

*be recommended Pontianak City Government should make it easier for service in the field of tourism such as tourism licensing Hotels , Restaurants , coffee shops , fitness centers through the establishment of a new law , or the Mayor 's decision . Besides Pontianak City Government should further improve infrastructure , because it is a major contributory factor to facilitate services to the public .*

*Keywords : Policy , Levy , Tourism Enterprises.*

## **PENDAHULUAN.**

Pariwisata mempunyai peranan penting dalam pembangunan nasional, yaitu sebagai penghasil devisa, meratakan dan meningkatkan kesempatan kerja dan pendapatan, memperkokoh persatuan, dan kesatuan, serta mengenal budaya bangsa. Seperti yang telah diamanatkan dalam Garis-Garis Besar Haluan Negara (GBHN) tahun 1999, bahwa mengembangkan pariwisata, melalui pendekatan sistem yang utuh dan terpadu bersifat interdisipliner dan partisipatoris dengan menggunakan kriteria ekonomi, teknis, ergonomis, sosial budaya, hemat energi, melestarikan alam dan tidak merusak lingkungan. (TAP MPR No.IV/MPR/1999)

Dalam pembangunan kepariwisataan tetap dijaga terpeliharanya kepribadian bangsa dan kelestarian serta mutu lingkungan hidup. Pembangunan kepariwisataan dilakukan secara menyeluruh dan terpadu dengan sektor-sektor pembangunan lainnya serta antara berbagai usaha kepariwisataan yang kecil, menengah dan besar agar saling menunjang.

Di keluarkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagai pengganti Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, dimaksudkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Dengan otonomi seluas luasnya yang diberikan kepada daerah, diharapkan daerah mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, serta potensi keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sejalan dengan diberlakukannya otonomi daerah maka setiap pemerintahan Kabupaten/Kota disertai wewenang-wewenang untuk melaksanakan urusan pemerintah sebagai urusan rumah tangganya yang bertujuan untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintah dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat dan pelaksanaan pembangunan. Suatu pelaksanaan pembangunan selalu memberikan pengaruh, baik secara langsung maupun tidak langsung kepada pembangunan masyarakat.

Perkembangan masyarakat yang merupakan pengaruh dari pada usaha pembangunan dapat bersifat sejalan dengan tujuan pembangunan maupun juga dapat bersifat bertentangan dengan maksud serta tujuan dari pada pembangunan.

Kota Pontianak adalah salah satu daerah perkotaan di Provinsi Kalimantan Barat. Dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pelaksanaan pembiayaan pembangunan yang bersumber dari Pendapatan Asli Daerah (PAD), pemerintah Kota Pontianak memanfaatkan dan mengelola sumber kekayaan daerah yang dimiliki. Salah satu hasil penerimaan yang sedang giat-giatnya diupayakan pemerintah daerah Kota Pontianak saat ini untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui penerimaan Retribusi Perizinan di bidang Usaha Pariwisata. Retribusi Perizinan di bidang Usaha Pariwisata adalah salah satu bagian dari retribusi daerah yang ditumbuh-kembangkan oleh pemerintah Kota Pontianak dalam rangka meningkatkan penerimaan dari sektor retribusi daerah.

Retribusi Izin di Bidang Usaha Pariwisata adalah pembayaran atas pemberian izin kepada orang pribadi atau badan atas pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan usaha di bidang pariwisata. Untuk Menjamin adanya ketertiban bagi masyarakat dalam pelayanan Izin di Bidang Usaha Pariwisata, dipandang perlu adanya pengaturan terhadap retribusi Izin di Bidang Usaha Pariwisata. Selain untuk mengurangi beban pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik, retribusi Retribusi Izin di Bidang Usaha Pariwisata juga merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah.

Berdasarkan peraturan daerah Kota Pontianak Nomor 15 Tahun 2002 pasal 3 disebutkan bahwa obyek Retribusi perizinan di Bidang Usaha Pariwisata adalah pemberian izin kegiatan usaha di Bidang Pariwisata yang meliputi :

- a. Perizinan Usaha Hotel dan Penginapan;
- b. Perizinan Usaha Restoran, Rumah Makan, Bar dan Jasa Boga;
- c. Perizinan Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum;

- d. Perizinan Usaha Jasa Impresariat;
- e. Perizinan Usaha Biro Perjalanan Wisata dan Agen Perjalanan Wisata;
- f. Perizinan Usaha Obyek Wisata;
- g. Perizinan Usaha Jasa Informasi Pariwisata, Usaha Jasa Konsultan Pariwisata dan Usaha Promosi Pariwisata Daerah;
- h. Perizinan Usaha Jasa Konvensi, Perjalanan Insentif dan Pameran;
- i. Perizinan Usaha Jasa Pramuwisata.

Selanjutnya pada Pasal 4 peraturan daerah Kota Pontianak Nomor 15 Tahun 2002 disebutkan bahwa yang menjadi subyek retribusi adalah orang pribadi atau badan yang memperoleh izin di Bidang Usaha Pariwisata. Pelaksanaan penarikan retribusi Retribusi perizinan di Bidang Usaha Pariwisata di Kota Pontianak ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku melalui dasar hukum yang kuat yaitu Undang-Undang Nomor 34 tahun 2000 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 66 Tahun 2001 Tentang Retribusi Daerah (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4139) serta Peraturan Daerah (PERDA) Kota Pontianak Nomor 15 Tahun 2002 Tentang Retribusi perizinan di Bidang Usaha Pariwisata.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, untuk lebih memfokuskan masalah penelitian maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Proses Implementasi Kebijakan Retribusi Izin Usaha Pariwisata di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pontianak?.. Dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menelaah proses komunikasi yang terjalin dalam kebijaksanaan penarikan retribusi izin usaha pariwisata.
- b. Untuk mengetahui dan menelaah sumber daya implementasi retribusi retribusi izin usaha pariwisata.
- c. Untuk mengetahui dan menelaah struktur birokrasi dalam retribusi izin usaha pariwisata.

#### KAJIAN TEORI

Menurut Jones (Winarno, 2002 : 16), istilah kebijakan tidak hanya digunakan dalam praktik sehari-hari namun digunakan untuk menggantikan kegiatan atau keputusan yang sangat berbeda.

Berkaitan dengan pengertian kebijakan tersebut, Carl Friedrich dalam Winarno (2002 : 16) memberikan pengertiannya sebagai berikut:

“Kebijakan sebagai suatu arah tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu, yang memberikan hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap kebijakan yang diusulkan untuk menggunakan dan mengatasi dalam rangka mencapai suatu tujuan, atau merealisasikan suatu sasaran atau suatu maksud tertentu”.

Istilah kebijakan ini lebih tertuju pada kebijakan publik (*public policy*) yaitu kebijakan negara, kebijakan yang dibuat negara. Kebijakan publik dapat juga berarti serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan tertentu demi kepentingan seluruh masyarakat. Bentuk kebijakan publik itu bisa berupa undang-undang atau peraturan daerah (Perda) dan yang lain (Dewi, 2002 : 1).

Menurut James Anderson, dalam Sunggono (1994 : 23) mengatakan bahwa : “*Public Policies are those policies developed by governmental bodies and officials*” (kebijakan publik adalah kebijakan-kebijakan yang dikembangkan oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah).

George C Edward III dalam Subarsono (2005;90) memberikan pandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variable, yakni : (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi (sikap), (4) stuktur birokrasi. dan keempat variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain

#### METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dimana dalam memecahkan masalah yang diteliti dilakukan dengan memberikan gambaran mengenai suatu keadaan dengan menggunakan data dan fakta yang ditemukan pada saat penelitian dilakukan. 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 yang lain

Penentuan subyek penelitian ini berdasarkan tehnik Purposive sampling. Yang dimaksud dengan tehnik *Purposive* adalah penentuan informan yang ditentukan secara sengaja. Penentuan informan ini didasarkan pada keterlibatan dan pengetahuan informan terhadap topik yang diteliti. Dengan demikian informan dalam penelitian ini adalah :

- a. Kepala Bidang Pariwisata Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pontianak
- b. Kepala Sub Bagian Kepegawaian Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pontianak.
- c. Kepala Seksi Usaha Sarana dan Jasa Pariwisata Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pontianak
- d. Tiga orang staf untuk masing-masing seksi (Pengembangan Obyek Wisata, Seksi Pemasaran Wisata, Usaha Sarana dan Jasa Pariwisata)
- e. Pelaku usaha yang sedang mengurus izin usaha pariwisata sebanyak 5 orang.

Pemeriksaan terhadap keabsahan data merupakan salah satu yang sangat penting didalam penelitian kualitatif, untuk mengetahui derajat kepercayaan dari hasil penelitian yang dilakukan. Apabila peneliti melaksanakan pemeriksaan terhadap keabsahan data secara cermat dengan teknik yang tepat dapat diperoleh hasil penelitian yang benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dari berbagai segi. Untuk mendapatkan validitas data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Triangulasi teknik. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan data itu.

Triangulasi teknik yaitu teknik pemeriksanaan keabsahan data dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara dan dokumentasi serta pengecekan penemuan hasil penelitian dari beberapa teknik pengumpulan data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Proses komunikasi yang terjalin dalam kebijaksanaan penarikan retribusi izin usaha pariwisata

Berkaitan dengan ada tidaknya sosialisasi antara aktor kebijakan dengan pelaku kebijakan diperoleh keterangan yang berbeda dari informan, yaitu adanya pendapat bahwa telah ada sosialisasi mengenai kebijakan kebijaksanaan penarikan retribusi izin usaha pariwisata dan pendapat yang menyatakan tidak pernah ada sosialisasi. Pernyataan dari Kepala Bidang Pariwisata Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pontianak berkaitan dengan sosialisasi menyatakan bahwa

“Penyuluhan atau sosialisasi peraturan daerah tentang retribusi izin usaha pariwisata, sangat di perlukan dalam rangka memberikan penerangan, dan

pemahaman mengenai pentingnya peraturan daerah tentang retribusi izin usaha pariwisata, namun karena minimnya dana yang dialokasikan untuk kegiatan sosialisasi peraturan daerah tentang retribusi izin usaha pariwisata menyebabkan kegiatan sosialisasi hanya dilakukan satu kali dalam satu tahun. Bahkan untuk kegiatan sosialisasi lanjutan tidak pernah dilakukan”. (Hasil Wawancara Penulis, 5 Juni 2013)

Pernyataan di atas diperkuat oleh Kepala Seksi Usaha Sarana dan Jasa Pariwisata membenarkan kegiatan sosialisasi peraturan daerah tentang retribusi izin usaha pariwisata sangat minim dilakukan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari kutipan wawancara berikut ini :

“Sosialisasi peraturan daerah tentang perizinan usaha pariwisata memang jarang dilakukan. Faktor penyebab utamanya adalah ketersediaan anggaran di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pontianak tidak memadai untuk kegiatan sosialisasi secara terus-menerus. Untuk itu Penarikan retribusi izin usaha pariwisata yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pontianak adalah bertujuan untuk pembangunan/penyediaan sarana dan dan prasarana dalam rangka mensosialisasikan perizinan di Kota Pontianak”. (Hasil Wawancara Penulis, 5 Juni 2013)

Seorang komunikator akan berhasil dalam komunikasi, akan mampu mengubah sikap, opini, dan perilaku komunikan melalui mekanisme daya tarik jika pihak komunikan merasa bahwa komunikator itu serta mendengarnya. Dengan lain perkataan, komunikan merasa ada kesamaan antara komunikator dengannya sehingga komunikan bersedia taat pada isi pesan yang dilancarkan oleh komunikator

Menurut Kepala Seksi Usaha Sarana dan Jasa Pariwisata Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pontianak:

“Berbagai upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk memiliki izin usaha pariwisata telah dilakukan berbagai cara. Bentuk upaya yang dilakukan adalah berupa pemasangan papan reklame yang berisikan tentang pentingnya membayar retribusi izin usaha pariwisata kepada warga untuk memiliki izin usaha pariwisata yang biasanya dipasang disekitar perempatan jalan dan pasar. Sedangkan penyuluhan dan sosialisasi akan arti penting

izin usaha pariwisata dilakukan di Kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pontianak yang dilakukan sebanyak 1 kali dalam setahun dengan mengundang para pengusaha untuk hadir dalam sosialisasi tersebut. Disamping itu pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata juga menampung berbagai keluhan dari masyarakat berkenaan dengan pengurusan Izin usaha pariwisata dengan cara memberikan penjelasan mengenai prosedur dan syarat memenuhi izin usaha pariwisata. Faktor yang bisa menyebabkan komunikasi berhasil ialah kepercayaan komunikasi pada komunikator. Kepercayaan ini banyak bersangkutan dengan profesi dan keahlian seorang komunikator. Seorang komunikator memiliki kredibilitas disebabkan oleh etos kerjanya sendiri". (Hasil Wawancara Penulis, 5 Juni 2013)

Sepanjang pengamatan penulis ketika melakukan penelitian terdapat beberapa kejanggalan dalam pengurusan izin usaha pariwisata. Salah satu bentuk kejanggalan itu adalah banyaknya jenis usaha pariwisata yang tidak memiliki izin. Disamping itu lamanya waktu pengurusan izin memakan waktu yang cukup lama. Hal ini dikarenakan kinerja pegawai khususnya di Seksi Usaha Sarana dan Jasa Pariwisata kurang terampil dan professional.

Kejanggalan ini membuat penulis menjadi terkesan dan timbul beberapa macam pertanyaan. Bentuk penasarannya itu penulis tujukan kepada Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pontianak. Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian ini diperoleh keterangan bahwa

"keterampilan dan keahlian pegawai dilakukan melalui diklat kepemimpinan, diklat SPAMA dan diklat fungsional. Akan tetapi dengan minimnya dana untuk pelaksanaan diklat maka hanya sebagian pegawai yang mendapatkan diklat itu. Sehingga dalam pemberian pelayanan memang dirasakan kurang prima. (Hasil Wawancara Penulis, 5 Juni 2013)

Dari keterangan ini penulis berkesimpulan bahwa upaya internal senantiasa dilakukan oleh pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pontianak guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya dibidang perizinan, namun keterbatasan dana

menyebabkan pelaksanaan Diklat menjadi terhambat.

## **2. Sumber daya implementasi retribusi retribusi izin usaha pariwisata**

Sumber daya manusia merupakan tenaga operasional utama yang menentukan apakah organisasi tersebut dapat berjalan dan berkembang dengan baik. Dan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pontianak telah menyadari hal tersebut dengan telah dilakukan penempatan pegawai yang berpola "*the right man on the right job*". Hal ini senada dengan keterangan Kepala Sub Bagian Kepegawaian Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pontianak selaku informan yang menyatakan:

"....penempatan pegawai di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pontianak khususnya sudah sesuai dengan keahlian dan bidang tugasnya, hanya saja masih terdapat kekurangan jumlah pegawai yang bertugas di bidang Pariwisata". (Hasil Wawancara Penulis, 5 Juni 2013)

Berdasarkan kutipan wawancara di atas, dapat diketahui bahwa penempatan pegawai di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pontianak khususnya sudah sesuai dengan keahlian dan bidang tugasnya, walaupun masih terdapat kekurangan jumlah pegawai yang bertugas di bidang pariwisata. Untuk lebih jelasnya mengenai daftar urutan kepangkatan pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pontianak terdapat dalam lampiran skripsi ini.

Pelaksanaan pemungutan retribusi jasa usaha pariwisata telah di atur dalam Peraturan Daerah (Perda) Nomor 15 Tahun 2002 Tentang Retribusi Perizinan Dibidang Usaha Pariwisata. Perda tersebut mengatur besaran tarif retribusi yang dipungut kepada para pelaku usaha pariwisata sesuai dengan klasifikasi jenis usaha yang dijalankan. Perda tersebut juga menjadi pedoman dalam rangka penetapan sanksi yang dapat dikenakan kepada para wajib retribusi bila terjadi pelanggaran atau penyelewengan terkait dengan pelaksanaan pemungutan retribusi. Walaupun hingga sekarang Perda tersebut tetap menjadi pedoman pelaksanaan tugas pemungutan retribusi usaha pariwisata, tetapi kondisi di lapangan menunjukkan bahwa tarif yang berlaku sekarang ini sudah tidak sesuai lagi dengan kondisi sosial ekonomi masyarakat, sehingga perlu adanya perubahan guna menyesuaikan dengan kondisi yang ada

disamping itu juga alasan tuntutan terus meningkatkan pendapatan retribusi pasar usaha pariwisata dari Pemerintah Kota Pontianak. Mencermati dari uraian di atas maka dapat ditarik analisa bahwa peraturan menjadi salah satu kekuatan organisasi dalam menjalankan tugas karena merupakan rambu-rambu yang mengarahkan bagaimana tugas harus dilaksanakan dan menjadi pedoman dalam melaksanakan tanggung jawab sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan tertib.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku petugas penarik retribusi yang tidak mau disebutkan namanya menyatakan bahwa :

“Permasalahan dalam realisasi retribusi usaha pariwisata tidak memenuhi target, disebabkan para pelaku usaha pariwisata tidak terdaftar sebagai wajib retribusi dengan alasan pendapatan mereka yang minim dan tidak menentu. Penyebab lain juga karena diakibatkan oleh tingginya tingkat mobilitas para pelaku usaha. Sehingga saat pendataan dilakukan pemilik usaha tidak berada ditempat, misalnya dengan alasan mereka lebih memilih tinggal di Jakarta dan Kota Pontianak hanya sebagai tujuan tempat investasi”. (Hasil Wawancara Penulis, 5 Juni 2013)

### **3. Struktur birokrasi dalam retribusi izin usaha pariwisata**

Partisipasi dari para wajib Retribusi Izin Usaha pariwisata dalam rangka meningkatkan penerimaan daerah akan sangat mendukung tercapainya tujuan pembangunan di Kota Pontianak. Sebab tanpa adanya kesadaran dan keikutsertaan wajib retribusi izin usaha pariwisata dalam melaksanakan kewajibannya mematuhi aturan yang ada, maka realisasi dan target yang ditetapkan oleh pemerintah dalam penerimaan pendapatan daerah dari sektor retribusi khususnya izin usaha pariwisata tidak akan tercapai.

Dilihat dari pengeluaran Rekomendasi Surat Izin usaha pariwisata Yang dikeluarkan kepada para pemohon izin dan banyaknya usaha yang terdapat di wilayah Kota Pontianak, menunjukkan bahwa masih kurangnya tingkat kesadaran masyarakat dalam mengurus perizinan.

Berdasarkan wawancara dengan RE (pemilik usaha salon kecantikan) mengatakan bahwa :

“Alasan orang enggan atau tidak melakukan pengurusan surat izin usaha pariwisata adalah ketidaktahuan terhadap

segala persyaratan yang diperlukan dalam mengurus perizinan”.

Pengurusan Surat Izin usaha pariwisata merupakan suatu kewajiban bagi setiap pemilik usaha untuk mendapatkan surat izin atas suatu usaha yang dijalankan. Kejelasan persyaratan dan diketahui oleh setiap masyarakat akan sangat membantu kelancaran dalam proses pengurusan surat izin.

Berdasarkan hasil wawancara dengan RE (pemilik usaha salon kecantikan) yang belum mengurus surat izin mengatakan bahwa:

“alasan saya tidak mengurus surat izin karena tidak tau syarat dan ketentuan yang diperlukan, disamping itu juga terkendala oleh penghasilan usaha yang tidak menentu”.

Minimnya penghasilan masyarakat atas usaha yang dijalankan merupakan salah satu faktor yang menyebabkan masyarakat belum mampu untuk mendaftarkan usahanya dan mengurus perizinan. Sementara jika masyarakat sudah memiliki izin usaha pariwisata, maka secara otomatis menjadi wajib retribusi yang diharuskan untuk membayar retribusi berdasarkan peraturan yang berlaku.

Proses pengurusan untuk mendapatkan surat izin usaha pariwisata di Kota Pontianak melalui proses yang cukup panjang, sehingga sangat menyita waktu dan biaya, apalagi jika yang ingin melakukan pengurusan adalah masyarakat yang baru ingin memulai usahanya. Karena proses penyelesaian hingga diperolehnya surat izin harus dilakukan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak.

Menurut tanggapan bapak SW, diperoleh keterangan bahwa :

“Proses pengurusan Surat Izin usaha pariwisata dari awal hingga dikeluarkannya Izin oleh BP2T dirasa masih sangat rumit dan berbelit-belit, terutama menyangkut penyediaan berbagai macam persyaratan yang harus dipenuhi dimana untuk memperolehnya sebagian ditangani oleh setiap instansi masing-masing”.

Hal senada juga diutarakan oleh bapak AF yang menyatakan bahwa :

“Persyaratan yang ditetapkan didalam mengurus surat izin usaha pariwisata terlampau banyak sehingga masyarakat tidak mengetahui secara keseluruhan dan mengalami kesulitan di dalam mempersiapkan segala persyaratan yang dibutuhkan”.

Proses didalam mempersiapkan segala persyaratan memerlukan waktu yang cukup lama. Masyarakat harus mencari informasi tentang segala persyaratan yang akan dilampirkan dengan bertanya kepada masyarakat yang sudah mengetahui dan yang pernah melakukan pengurusan surat izin. Dan tidak jarang informasi yang didapatkan tidak sesuai dengan ketentuan, ketika melakukan pengurusan kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T). Sehingga terjadi penundaan pengurusan dalam mendapatkan izin usaha pariwisata, sampai segala persyaratan yang diperlukan sesuai dengan ketentuan terpenuhi.

Pentingnya penyuluhan dan sosialisasi langsung kepada masyarakat merupakan suatu langkah yang dapat memberikan penjelasan secara rinci dan memperkecil segala kesulitan dan kesalahan bagi masyarakat dalam mengurus surat izin usaha pariwisata. Terutama bagi masyarakat yang hendak memulai usahanya.

Proses pengurusan diawali dengan pengajuan permohonan kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) dan diteruskan ke Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pontianak untuk memeriksa keberadaan lokasi pemohon dan diteruskan kembali kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak untuk mendapatkan surat izin. Berbagai kendala yang dialami masyarakat dalam melakukan pengurusan yang sering terjadi adalah mangkirnya petugas yang dituju (keluar kantor pada saat jam dinas), sehingga kecenderungan para pemohon untuk menunggu sangat besar sekali yang sangat menyita waktu. Tidak jarang juga sikap petugas dalam memberikan pelayanan cenderung bersifat kaku dan sering memperlambat urusan dan ngobrol pada saat kerja.

Meskipun kontribusi retribusi izin usaha pariwisata terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, namun bukan berarti kebijakan dalam pengurusan surat izin usaha pariwisata telah berhasil dengan baik. Sebab jika dibandingkan dengan jumlah usaha masyarakat yang ada saat ini dapat dikatakan kesadaran masyarakat masih kurang dan kemampuan aparat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata masih lemah sebagai penyelenggara pelayanan, pendataan terhadap usaha pariwisata yang dimiliki masyarakat di Kota Pontianak.

Dari permasalahan diatas perlu adanya perhatian yang cukup serius dari pemerintah Kota Pontianak untuk meningkatkan kesadaran masyarakat yang pada gilirannya dapat menyumbang penerimaan daerah dari sector

retribusi khususnya izin usaha pariwisata menjadi lebih besar.

Untuk mendapatkan hasil kerja yang lebih baik, selain dilakukannya pelimpahan kewenangan juga mutlak adanya pengawasan dari instansi pemerintah Kota Pontianak atas kewenangan yang dijalankan demi tercapainya suatu tujuan dan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab agar dapat terlaksana dengan baik.

## **PENUTUP**

### **1. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis pada pada Bab IV, maka pada bab ini sebagai bab penutup dikemukakan beberapa kesimpulan, Adapun yang menjadi kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Proses komunikasi yang terjalin dalam kebijaksanaan penarikan retribusi izin usaha pariwisata berjalan kurang efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perda izin usaha pariwisata yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pontianak terhadap pelaku usaha hanya satu kali dalam setahun. Hal ini menyebabkan adanya sebagian masyarakat yang tidak mengetahui prosedur, tujuan dan manfaat mengurus izin usaha pariwisata.
2. Sumber Daya dalam pengimplementasian kebijakan izin usaha pariwisata masih terdapat kekurangan-kekurangan seperti masih ada SDM yang belum memahami tupoksinya minimnya sarana dan prasarana, dan pegawai sulit menerima dan mempelajari peraturan yang baru, sehingga masih terdapat izin usaha pariwisata yang tidak terdata dan pelaku usaha pariwisata enggan membayar retribusi izin usaha pariwisata. Hal ini disebabkan jumlah pegawai yang bertugas di Bidang Pariwisata jumlahnya sedikit hal ini tidak sebanding dengan banyaknya jenis usaha pariwisata dan luasnya Kota Pontianak.
3. Struktur birokrasi yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standard operating procedures atau SOP*) dan fragmentasi. Berdasarkan hasil penelitian *Standard Operating Procedures (SOP)* yang diterapkan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pontianak belum terlaksana dengan baik karena masih ada jenis usaha pariwisata yang dijalankan oleh pelaku usaha pariwisata belum terdata seluruhnya. Sedangkan untuk fragmentasi dalam implementasi Kebijakan Retribusi izin usaha pariwisata bertujuan meningkatkan

PAD dan mendata jenis-jenis usaha pariwisata yang dijalankan oleh pelaku usaha pariwisata untuk dimanfaatkan bagi pelaksanaan pembangunan.

## 2. Rekomendasi

1. Untuk memperlancar komunikasi kebijakan retribusi izin usaha pariwisata semestinya dalam melakukan sosialisasi perda dilakukan secara berkelanjutan dan intensitas waktu yang memadai. Sehingga isi perda tentang izin usaha pariwisata sampai kepada masyarakat, dan masyarakatpun mengerti dan memahami tentang prosedur dan tata cara pembuatan izin usaha pariwisata.
2. Mengingat jumlah aparatur di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pontianak khususnya yang bertugas di Bidang Pariwisata masih minim jumlahnya. Diharapkan kepada pimpinan di instansi tersebut untuk dapat mengusulkan pengadaan atau penambahan pegawai ke Badan Kepegawaian Daerah Kota Pontianak.
3. Pemerintah Kota Pontianak harus lebih memudahkan pelayanan di bidang kepariwisataan seperti perijinan usaha pariwisata seperti Hotel, Rumah Makan, warung kopi, tempat kebugaran lewat pembentukan Perda baru ataupun keputusan Walikota. Disamping itu Pemerintah Kota Pontianak harus lebih meningkatkan sarana prasarana, karena itu merupakan faktor penunjang utama untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat.

Tangkilisan S, Nogis Hessel. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Lukman Offset. Yogyakarta.

Wahab, Solichin Abdul. 1991. *Pengantar Kebijakan Negara*. Rhineka Cipta. Jakarta.

Widodo, Joko, MS. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Bayumedia Publishing, Malang.

Winarno, Budi. 1989. *Teori Kebijakan Publik*. Pusat antar Universitas Studi Sosial Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.

Yuwono, Teguh (ed). 2001. *Manajemen Otonomi Daerah, Membangun Daerah Berdasarkan Paradigma Baru*. Pusat Kajian Otonomi Daerah dan Kebijakan Publik. Semarang.

Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 15 Tahun 2002 Tentang Retribusi Perizinan dibidang Usaha Pariwisata :

Petunjuk Teknis Kementerian Pendayaguna Aparatur Negara Nomor : KEP /26 / M. PAN / 2004 Tentang Transparansi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 34 Tahun 2004 Perubahan Atas Undang-Undang No 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Undang-Undang No 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah

## DAFTAR PUSTAKA

Agustino, Leo, 2006, *Dasar-dasar Kebijakan Publik*, Penerbit CV.Alfabet, Bandung.

Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisa Kebijakan Publik. Edisi kedua*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.

Islamy, Irfan. 1997. *Prinsip-prinsip Formulasi Kebijaksanaan Negara*. Bumi Aksara. Jakarta.

Jones, Charles O. 1991. *Pengantar Kebijakan Publik*. Rajawali. Jakarta.

Siagian, Sondang P, 2006, *Patologi Birokrasi, Analisis, Identifikasi dan Terapi nya*, Ghalia Indonesia, Jakarta