

**PELAYANAN SURAT PENUNJUKAN TEMPAT USAHA (SPTU)
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH (UPTD)
PASAR FLAMBOYAN PONTIANAK**

Oleh :

Yunita Sari^{1*}

NIM : E21107059

Ngusmanto^{2*}, Martinus^{2*}

Email : yunitasari@student.untan.ac.id

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

ABSTRAK

Penulisan Skripsi ini bertujuan untuk menganalisis proses pelayanan permohonan SPTU yang diberikan petugas kepada masyarakat. Judul Skripsi ini diambil berdasarkan permasalahan bahwa Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pasar Flamboyan Pontianak masih rendah, tidak patuhnya pedagang terhadap peraturan, tidak tertibnya para pedagang dalam berjualan pada tempatnya, kurangnya lokasi parkir dan lingkungan tidak bersih dan rapi serta sulitnya menegakkan aturan terhadap para pedagang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif analisis kualitatif, dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi di dalam pengumpulan data. Adapun yang menjadi subjek yaitu bagian kepala bidang pembinaan pasar, KUPTD unit pasar tradisional flamboyan, masyarakat atau pedagang yang belum memiliki SPTU (Surat Penunjukan Tempat Usaha). Adapun konsep yang digunakan yaitu efisiensi, kemudahan dan keadilan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan surat penunjukan tempat usaha (SPTU) pada unit pelaksana teknis daerah (UPTD) pasar flamboyan Pontianak yakni peningkatan kualitas petugas meningkatkan komunikasi dan sikap pelaksana yang positif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian maka kedepannya penerapan prosedur pelayanan dalam pembuatan surat penunjukan tempat usaha (SPTU) pada unit pelaksana teknis daerah (UPTD) pasar flamboyan Pontianak dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Kata Kunci : Efektifitas, Kualitas, Pelayanan

**SERVICES OF BUSINESS PREMISE LICENSE (SPTU)
AT THE REGIONAL TECHNICAL IMPLEMENTATION UNIT (UPTD)
OF FLAMBOYAN MARKET PONTIANAK**

by

YUNITA SARI^{1*}

Student Number: E21107059

Ngusmanto², Martinus²

*email: yunitasari@student.untan.ac.id

1. Student of Public Administration Study Program at the Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University, Pontianak,
2. Lecturer of Public Administration Study Program at the Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University, Pontianak.

ABSTRACT

The writing this undergraduate thesis is to analyze the process of providing Business Premise License (SPTU) application service to the public. The title of this undergraduate thesis was taken based on the following issues: the service of the Regional Technical Implementation Unit (UPTD) of Flamboyant Market Pontianak is still poor, vendors fail to comply with the regulations, vendors carry out their business activities in a disorderly manner, parking lots are inadequate and the environment is not clean and neat, it is difficult to enforce rules on the vendors. This study uses a descriptive qualitative analysis through interviews, observations and documentation in order to collect data. The subjects are the head of the market development division, the Head of technical implementation unit of flamboyant traditional market, the public or vendors who do not yet have an SPTU (Business Premise License). The concepts used are efficiency, convenience and justice. The results showed that the service of the Business Premise License (SPTU) at the regional technical implementation unit (UPTD) of the Pontianak flamboyant market, namely improving the quality of officers, improving communication and positive attitude of implementers in providing services to the community. Thus, in the future, the implementation of service procedures in issuing a Business Premise License (SPTU) at the regional technical implementation unit (UPTD) of the Pontianak flamboyant market is expected to run effectively and efficiently.

Keywords: Effectiveness, Quality, Service

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pasar Flamboyan Pontianak merupakan salah satu bagian dari pelaksana administrasi Pemerintah, yang meliputi berbagai macam pelayanan. Salah satunya adalah pelayanan Surat Penunjukan Tempat Usaha (SPTU). Upaya penyelenggaraan dan melaksanakan pembinaan serta pengelolaan pasar sebagai sarana perdagangan.

Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Pontianak Nomor 4 Tahun

2005 tentang retribusi pelayanan pasar, bahwa setiap pedagang wajib memiliki SPTU dengan maksud untuk menjaga keamanan, ketertiban dan kelancaran dalam berdagang agar dapat memudahkan petugas dan pedagang dalam melakukan retribusi pelayanan pasar, guna tercapainya asas keseragaman dan ketaatan dalam pemilikan SPTU, maka Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pasar Flamboyan Pontianak berupaya menciptakan persamaan persepsi dan tindakan dalam rangka melaksanakan dan meningkatkan mutu dan sistem pelayanan penyelenggaraan SPTU.

Secara umum pengelolaan Pasar Tradisional Flamboyan di Kota Pontianak

belum berhasil karena masih banyak ditemukan pedagang yang tidak patuh kepada peraturan yang ditentukan seperti, masih adanya pedagang yang berjualan tidak pada tempatnya yang telah disediakan baik dari fungsi tempatnya maupun jenis kelompok barang dagangan.

Ketidaktertiban pasar dapat juga dilihat dari kendaraan yang keluar masuk pasar bahkan terparkir di tempat berjualan ketika aktivitas pasar masih berlangsung sehingga mengakibatkan terganggunya keleluasaan orang berbelanja. Selain itu ada pedagang yang menambah bangunan pasar tanpa izin, dan mengalihkan hak izin tempat berjualan tanpa prosedur yang sah. Keadaan ini tidak terlepas dari lemahnya penegakan aturan oleh aparat Pemerintah disamping ketidaktahuan sebagian pedagang akan peraturan atau kebijakan yang ada.

Kebersihan pasar belum mencerminkan pasar yang bersih, banyaknya sampah yang tidak terangkut, akibatnya menumpuk, bau dan terkesan lamban penangannya. Kondisi keamanan pasar belum mendapat perhatian yang memadai seperti ditempatkannya Petugas Polisi/Satpam. Dalam upaya menjaga keamanan pasar pada malam hari para pedagang berinisiatif secara gotong royong mengupah khusus penjaga malam. Kurangnya upaya pemeliharaan keamanan pasar terlihat juga pada penerangan listrik

yang kurang memadai yang berdampak pada pencurian di pasar.

Dalam rangka mencapai tujuan nasional dikeluarkanlah Peraturan Walikota Pontianak No. 73 Tahun 2005 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja UPTD Pasar Tradisional pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Pontianak. UPTD Pasar Tradisional dipimpin oleh seorang Kepala berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas dan secara operasional dibawah Kepala Bidang Pembinaan Pasar. Salah satu fungsi dari UPTD Pasar Tradisional ialah melaksanakan pengelolaan administrasi.

Dilihat dari permasalahan tersebut, mengindikasikan bahwa pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pasar Flamboyan Pontianak masih rendah. Di samping itu, UPTD Pasar Flamboyan Pontianak sebagai instansi teknis seharusnya sebelum merumuskan tujuan dan sasaran hendaknya terlebih dahulu perlu mengindikasikan faktor-faktor kunci keberhasilan yang berasal dari internal unit kerja yaitu berupa keunggulan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki, serta sistem yang sudah terbangun.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka diperoleh identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Tidak patuhnya pedagang terhadap peraturan.
2. Tidak tertibnya para pedagang dalam berjualan pada tempatnya.
3. Kurangnya lokasi perpajakan, dan lingkungan tidak bersih dan rapi.
4. Pedagang menambah bangunan untuk berjualan.
5. Sulitnya untuk menegakkan aturan terhadap para pedagang.

3. Fokus Penelitian

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pasar Flamboyan Pontianak merupakan salah satu instansi yang dibentuk dalam rangka memberikan pelayanan publik di bidang pembinaan pasar, maka penulis membatasi masalahnya pada “Prosedur Dalam Pengurusan Surat Penunjukan Tempat Usaha (SPTU) Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pasar Flamboyan Pontianak”.

4. Rumusan Masalah

Agar pelaksanaan penelitian terarah dan jelas serta mempunyai relevansi dengan permasalahan, maka penulis merumuskan masalah tentang “Bagaimana Prosedur Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Penunjukan Tempat Usaha (SPTU) Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pasar Flamboyan Pontianak”.

5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah hasil yang akan peneliti capai setelah melakukan penelitian. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui efisiensi waktu dan biaya pelayanan permohonan SPTU yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui kemudahan dalam proses pelayanan permohonan SPTU yang diberikan petugas kepada masyarakat.
3. Untuk mengetahui keadilan dalam memberikan pelayanan kepada permohonan SPTU.

6. Manfaat Penelitian

Terdapat dua manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Manfaat teoritis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang ilmu administrasi.
2. Manfaat praktis penelitian ini adalah sebagai berikut.
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Dinas Perindagkop dan UKM dan UPTD Pasar Flamboyan, dalam memberikan pelayanan

permohonan SPTU sebagaimana yang sudah diatur dalam Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah.

- b. penelitian ini berguna untuk penyusunan skripsi sebagai syarat untuk mencapai derajat kesarjanaan juga dapat merasakan bagaimana panjangnya sebuah fase proses pengambilan keputusan secara ilmiah.

B. TINJAUAN LITERATUR

1. Pelayanan Publik

Pelayanan dalam pengertian secara umum dapat dikatakan sebagai kegiatan yang melayani atau mengerjakan sesuatu untuk orang lain. Agar dapat memberikan pelayanan yang baik Pemerintah perlu melakukan pengambilan keputusan yang efektif dalam menentukan pelaksanaan dan tata cara pelaksanaan. Konsep pelayanan atau *service* telah didefinisikan oleh banyak pakar. Definisi atas pelayanan yang dikemukakan selalu mengacu pada batasan yang dirumuskan oleh *American Marketing Association* tahun 1981 (Supranto, 2007) sebagai berikut:

“Service are the separately identifiable, essential intangible activities which provide want satisfaction and that is not

necessarily tied to the sales of a product or another service. To produce a service may or may not require the use of tangible goods. However when such use required, there is no transfer of title (permanent ownership) to these tangible goods.”

Menurut Gronroos (Munir 2000) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat, tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagian akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Selanjutnya istilah pelayanan dapat diartikan yaitu merupakan apa-apa yang dinikmati oleh masyarakat/pedagang dan karenanya akan menjadi basis penilaian pedagang/masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan petugas dengan ciri adanya komunikatif, informatif dan kenyamanan.

Berdasarkan definisi di atas, ditemukan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan

lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut., maka dapat diketahui bahwa ciri pokok dari pelayanan adalah serangkaian aktivitas dari interaksi yang melibatkan karyawan atau peralatan yang disediakan oleh suatu instansi/lembaga penyelenggaraan pelayanan dalam menyelesaikan masalah yang menerima pelayanan.

Dalam Penyelenggaraan pelayanan merupakan tugas, kewajiban, dan fungsi dari pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah kepadamasyarakatnya. Pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan membentuk organisasi teknis yang melaksanakan pelayanan langsung kepada masyarakat. Pelayanan masyarakat merupakan pelayanan yang dilakukan kepada seluruh masyarakat tanpa terkecuali. Jadi berbeda dengan pelayanan privat yang dilakukan dalam suatu organisasi atau institusi privat kepada kelompok tertentu saja.

Maka dalam kegiatan pelayanan pada organisasi publik/pemerintah keadaanya tidak jauh berbeda, bahwa kegiatan pelayanan yang terjadi juga akibat adanya interaksi masyarakat /pedagang dengan aparat pelayanan (birokrasi) menggunakan peralatan yang disediakan oleh instansi, tetapi berkaitan dengan perwujudan dari salah satu fungsi

aparatur negara sebagai abdi masyarakat atau abdi negara.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*) sebagaimana yang dikemukakan oleh Rasyid (1998:139) bahwa "Secara umum paling sedikit ada dua fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah termasuk pemerintah daerah, yaitu fungsi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat, dan fungsi perlindungan kepada masyarakat. Fungsi-fungsi yang disebutkan ini pada dasarnya merupakan pelayanan kepada masyarakat untuk mencapai kesejahteraan.

Perkembangan demokrasi dan reformasi birokrasi yang dialami negara yang sedang berlangsung dewasa ini menuntut terwujudnya *good governance* yang mensyaratkan adanya sinergi bagi para *stakeholders* atau dengan kata lain tidak adanya komponen yang dominan. Setelah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, yang kemudian diganti dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, telah terjadi perubahan paradigma dalam pemerintahan daerah, Akan tetapi praktek pelayanan publik di Indonesia yang selama ini sering dikeluhkan oleh masyarakat disebabkan oleh kuatnya dominasi negara dan

terbaikannya pengawasan publik atas kinerja pemerintah.

Selanjutnya Partin dan Wicaksono (2004:1) bahwa praktek-praktek pelayanan publik di Indonesia hingga saat ini nampak masih kurang profesional. Kondisi ini memang tidak terjadi begitu saja sebagai satu taken *for granted*, namun merupakan konsekuensi dari adanya desain birokrasi Indonesia yang memang tidak dipersiapkan sebagai pelayanan masyarakat/ *Public Servant*.

Pertanggung jawaban publik dan pelayanan publik dari aparatus pemerintah pada dasarnya ditentukan oleh faktor internal, seperti perilaku kepemimpinan birokrasi, rangsangan yang memadai, kejelasan tugas dan prosedur kerja, kejelasan peran dan perlengkapan sarana dan prasarana kerja, dan sejenisnya. Faktor eksternal, antara lain berupa normal sosial dalam sistem budaya, seperti persepsi, sikap, nilai organisasi dan sentimen masyarakat terhadap kinerja aparat birokrasi (Mulyadi, 2002 : 5).

Dalam mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas dan bertanggung jawab dalam pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Ndraha (2000), sering menggunakan pelayanan publik untuk menjelaskan salah satu dari tugas utama pemerintah sebagai pelayanan rakyat, yang bersifat monopolistik, tidak dapat diprivatisasikan kepada lembaga swasta.

Untuk itu layanan publik disamakan dengan pelayanan birokrasi; sedangkan layanan itu sendiri dimaknai sebagai produk dan sebagai cara atau alat yang digunakan untuk mendistribusikan produknya.

Dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat, aparatur pemerintah hingga saat ini kualitas pelayanan publik yang dihasilkan secara umum masih belum sesuai dengan harapan. Oleh sebab itu, untuk dapat melaksanakan fungsinya dengan baik, yaitu menyelesaikan suatu pekerjaan, maka Weber (1947 : 45) mengatakan bahwa “Setiap aparatur pemerintah itu dibagi menurut ketrampilan dan kewenaganya, dan tanggung jawab masing-masing diatur oleh peraturan perundang-undangan.

Kewenangan dalam organisasi, ada jabatan superior dan ada subordinasi. Semuanya disusun dalam satu hierarki kekuasaan yang piramida. Setiap orang bekerja sesuai rincian tugas yang disediakan baginya dan menurut aturan umum yang berlaku. Pekerjaan yang dilakukan tiap orang tetap berjalan terus walaupun individu berganti-ganti. Untuk menjamin kontinuitas pekerjaan maka semua catatan, laporan data dan berbagai informasi penting didokumentasikan dan dipelihara baik-baik.

Untuk itu dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat perlu

juga diungkapkan secara menyeluruh dalam hal pelayanan terhadap masyarakat, maka ,pemerintah dalam memberikan kewenangan dalam melaksanakan pelayanan yang menjadi tuntutan, atau dengan perkataan lain membudayakan masyarakat di dalam melakukan pelayanan. Untuk melaksanakan perlu adanya aturan yang menopang misi pemerintah yang dilandasi oleh pemikiran yang melaksanakan pembaharuan sistem pemerintahan.

Pemerintah harus mendasarkan kepada pelayanan yang sama dan merata tanpa melihat ekonomis pelayanan itu. Pemerintah harus melakukan *consistency of treatment* dalam melakukan pelayanan tanpa memandang siapa, di mana, dan bilamana sekalipun tidak membawa keuntungan. Hal ini merupakan wujud dari bentuk *good governance* di mana penyelenggaraan pemerintahan yang baik, adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan wujud pelayanannya harus sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan perkembangan masyarakat. Oleh karena itu,kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah diperlukan untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat, atau dengan kata lain mendekatkan pelayanan dan memberdayakan masyarakat.

2. Kualitas Pelayanan

Pemahaman mengenai kualitas cukup banyak namun sebenarnya defenisi tersebut antara satu dengan yang lain hampir sama artinya. Goetsch dan Davis, 1994 (Tjiptono dan Diana, 2003:4) memberikan Defenisi kualitas yaitu “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Selanjutnya kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Meningkatkan kualitas merupakan pekerjaan semua orang dalam organisasi. Defenisi kualitas yang dikemukakan oleh Juran, Jasep M. (Tjiptono dan Fandy, 2000:53) mendefinisikan kualitas dengan menyatakan bahwa: “ Kualitas sebagai cocok atau sesuai untuk digunakan (*fitness for use*), yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya”.

Menurut Kurniawan (2005:53-54) kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Maka yang dimaksud dengan kualitas pelayanan bagaimana pemerintah dapat menciptakan pelayanan publik yang

cocok dengan harapan masyarakat. Dan berkualitas, tentunya perlu diciptakan berbagai perangkat atau piranti pendukungnya. Seperti dikatakan oleh Albreth dan Zemke (1990:41) menyatakan kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi pelayanan, dan pelanggan. Sistem pelayanan yang baik, sumber daya manusia yang berkualitas dan berorientasi pada pelayanan, strategi pelayanan yang kaitan dengan penyelenggaraan pelayanan oleh organisasi publik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan

Dikatakan bahwa suatu pelayanan berkualitas apabila suatu pelayanan terciptanya suatu kondisi dinamis dan ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Untuk itu dirumuskan bahwa suatu kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, manusia lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan Goetsch dan Davis (Amin 2008). Kualitas pelayanan itu dapat dilihat dari berbagai segi, yakni dari segi pelanggan, (masyarakat dan konsumen), dari sudut dasar produknya, dari sudut pemakaiannya, dan dari sudut dasar nilainya (Amin, 2008).

Menurut Eevans dan lindsay kualitas pelayanan itu dapat dilihat dari berbagai segi, yakni dari segi pelanggan, (masyarakat dan konsumen), dari sudut dasar produknya, dari sudut pemakaiannya, dan dari sudut dasar nilainya(Amin 2008). Maka dikatakan dari sudut pelanggan, apabila pelayanan itu dapat memuaskan dari ada yang dilayani dan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang sebaik-baiknya.

Sementara dari produknya adanya pelayanan yang khusus yang diberikan dalam pelayanan, dari sudut pemakaiannya yaitu apabila pelanggan atau konsomen adanya kesesuaian atau keinginan dengan pelayanan yang diberikan. Dalam pelayanan yang diberikan mempunyai hubungan dengan kepuasan atau kesesuaian pelanggan/ konsomen dengan harga yang dikeluarkan. Maka suatu pelayanan dapat disimpulkan kualitas apa bila pelayanan hendaknya dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan,konsumen / masyarakat pada umumnya(Amin 2008 : 23).

Kepuasan penerima layanan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan sebagaimana diungkapkan oleh Tjiptono (1996:56). Menurut Kotler (Tjiptono, 1996:147) Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Bahkan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan

seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya.

Senadadengan pendapat di atas, Ratminto dan Atik (2005:28) mengatakan bahwa Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh sebab itu pula dapat dikemukakan bahwa fungsi pelayanan publik lebih ditekankan pada upaya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik.

Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayan publik dari yang suka mengatur memerintah berubah menjadi suka melayani. Dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang dapat disesuaikan dan masuk akal dengan cara kerja yang nyata dan prkatis dalam prakteknya, serta tidak bertele-tele. Untuk itu perlu revitalisasi birokrasi publik, pelayan yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikandapat terwujud.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat, fungsi pembangunan dan fungsi perlindungan.

Pemerintah dibentuk dengan demikian bukanlah untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitas demi mencapai kemajuan bersama” (Rasyid, 1998:139).

Berkaitan dengan fungsi pelayanan dari pemerintah, maka beberapa ahli mengemukakan pendapatnya. Siagian mengatakan:”Birokrasi yang menampilkan kinerja unggul dapat di uji dengan standar eksternal dan bukan hanya standar internal. Standar eksternal adalah standar yang di tuntut atau di harapkan oleh masyarakat dalam pelayanan publik”.

Selanjutnya secara singkat mengemukakan bahwa yang di harapkan oleh pengguna pelayanan adalah pelayanan yang mudah, cepat, wajar, perlakuan yang adil serta jujur dan terbuka(2006:216).

Tjiptono mengemukakan bahwa suatu kualitas pelayanan yang dapat di katakan memuaskan dengan menyebut ciri-ciri atau atribut-atribut yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.

2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

Menurut Thoha (1998:181), kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai. Oleh karena itu, untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada manusia (pegawai) yang memberikan dan menyajikan pelayanan tersebut. Sejauh mana pegawai tersebut menyenangi pekerjaannya serta bagaimana perilakunya, diyakini sebagai faktor yang mempengaruhi mutu suatu pelayanan.

Indikator pelayanan publik yang baik menurut Suksmaningsih ialah sebagai berikut:

1. Keterbukaan, artinya informasi pelayanan yang meliputi

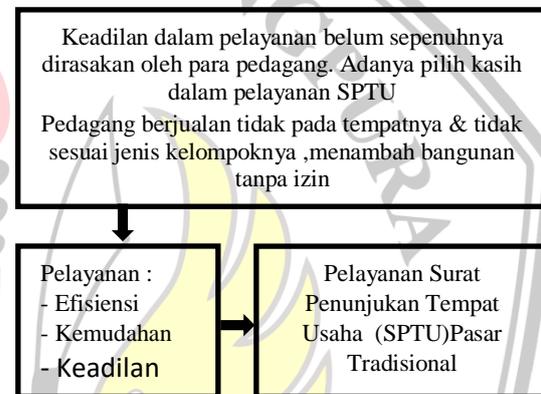
petunjuk, sosialisasi, saran dan kritik dapat dilihat dan diakses oleh publik.

2. Kesederhanaan artinya adanya persedur dan persyaratan pelayanan yang jelas dan sederhana.
3. Kepastian artinya adanya kepastian mengenai waktu biaya dan petugas pelayanan.
4. Keadilan artinya adanya persamaan perlakuan pelayanan.
5. Keamanan dan Kenyamanan artinya adanya hasil produk pelayanan yang memenuhi kualitas teknis (aman) dan penataan ruangan dan lingkungan kantor terasa fungsional, rapi, bersih, dan nyaman.
6. Perilaku Petugas Pelayanan artinya seorang petugas harus tanggap, peduli serta memiliki disiplin dan kemampuan dalam memberikan pelayanan. Selain itu petugas pelayan harus ramah dan sopan.

Dari pendapat pakar di atas maka untuk melihat kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis(UPT) Pasar Tradisional yang merupakan bagian dari pelaksana administrasi pemerintahan dalam pelayanan surat penunjukan tempat usaha (SPTU) akan dilihat dari efisiensi, kemudahan dan keadilan dengan alasan

bahwa dalam pelayanan para konsumen tersebut adalah orang dari berbagai tingkatan sosial yaitu pedagang yang modalnya rendah artinya para pedagang berjualan sayuran dan makanan jajanan, dan para pedagang yang modalnya tinggi yaitu agen-agen barang yang dibeli oleh para supplier seperti sub, sub agen, sehingga petugas dalam memberikan pelayanan SPTU terdiri dari berbagai lapisan.

Kerangka Pikir Penelitian



C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif, yaitu hanya menggambarkan atau melukiskan keadaan sesuai dengan apa yang ada saat penelitian ini dilakukan, dan kemudian dianalisis. Dalam penelitian deskriptif ini menurut Moleong (2000:6) data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Dalam penelitian ini akan digambarkan data dan fakta tentang Pelayanan Dalam Pembuatan SPTU Di Pasar Flamboyan Pontianak.

Untuk memperoleh data dan informasi dalam rangka penelitian ini, penulis menggunakan telaah kepustakaan yaitu penulisan yang dilakukan dengan mempelajari literatur-literatur, jurnal serta bahan-bahan lainnya yang memuat teori-teori maupun peraturan-peraturan yang digunakan sebagai kerangka teori yang mempunyai relevansi atau kaitan dengan permasalahan yang ada dalam penelitian.

Dalam penelitian ini, penulis turun langsung ke lapangan guna memperoleh data-data dan keterangan di lapangan yang berkaitan dengan pembuatan Surat Penunjukan Tempat Usaha (SPTU). Adapun yang akan menjadi subjek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Informan kunci yaitu Kepala Bidang Pembinaan Pasar.
2. Sumber informasi pendukung yaitu KUPTD Unit Pasar Tradisional Flamboyan.
3. Pedagang yang berjualan di pasar Flamboyan yang telah memiliki Surat Penunjukan Tempat Usaha (SPTU) dan yang belum memiliki SPTU.

Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan analisis yang deskriptif. Adapun langkah-langkah penelitian ini meliputi reduksi dan memaparkan, verifikasi data dengan mengumpulkan data

dari lapangan dan dilanjutkan dengan membuat rangkaian ini. Selanjutnya rangkuman data disesuaikan dengan metode analisis, dimana hal ini adalah analisis yang deskriptif. Dalam penafsiran data dilakukan secara komparatif berdasarkan teori-teori yang mendukung dan pada akhirnya ditarik kesimpulan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis model interaktif⁴ yang terdiri dari tiga komponen yaitu:

1. Meringkas (*reduksi*) hasil observasi dan wawancara. Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan direduksi dalam bentuk rangkuman atau intisari kemudian dilakukan editing terbatas. Tujuannya adalah data yang dianalisis merupakan data yang benar-benar berkaitan dengan permasalahan peneliti.
2. Memaparkan (*display*) hasil observasi dan wawancara. Hasil observasi yang dilakukan disajikan dalam bentuk catatan atau tulisan yang mudah dibaca sehingga memudahkan dalam melakukan analisis data.
3. Menyimpulkan (*verification*) hasil observasi dan wawancara. Hasil observasi dan wawancara yang telah diringkas dan dipersentasikan kemudian diambil

beberapa kesimpulan yang paling relevan dengan masalah yang diteliti.

D. HASIL PENELITIAN

1. Efisiensi Waktu dan Biaya Pelayanan Permohonan SPTU yang diberikan Oleh Petugas Kepada Masyarakat

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pasar Flamboyan Pontianak merupakan organisasi teknis untuk pembuatan Surat Penunjukan Tempat Usaha (SPTU) Pasar Flamboyan Pontianak. Hal ini dilakukan sebagai tindak lanjut untuk meningkatkan kelancaran tugas umum di bidang perizinan dan non perizinan serta lebih menyukseskan pelaksanaan pelayanan publik secara berdaya guna dan berhasil guna. Sejuah ini Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pasar Flamboyan Pontianak terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya, termasuk diantaranya memberikan pelayanan secara efisien baik berdasarkan aspek waktu maupun biaya pelayanan permohonan SPTU. Terkait dengan sejauhmana efisiensi waktu dalam pelayanan permohonan SPTU pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pasar Flamboyan Pontianak dapat dilihat dari efisiensi waktu dalam pelayanan permohonan SPTU pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pasar

Flamboyan Pontianak tergantung pada pemenuhan persyaratan yang diminta. Jika pemohon telah memenuhi persyaratan yang diminta, maka pelayanan permohonan SPTU pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pasar Flamboyan Pontianak dapat segera disetujui.

Efisiensi waktu dalam pelayanan permohonan SPTU pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pasar Flamboyan Pontianak relatif cepat. Seringkali permohonan SPTU pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pasar Flamboyan Pontianak dapat berlangsung lama karena masyarakat yang mengajukan permohonan tersebut belum bisa memenuhi persyaratan yang diminta, misalnya ada pemohon yang meminta kios atau los yang ternyata sudah diincar orang lain dan adanya pemohon yang masih memiliki tanggungan retribusi pasar.

Terkait dengan sejauhmana efisiensi biaya dalam pelayanan permohonan SPTU pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pasar Flamboyan Pontianak dapat dilihat pada biaya dalam pelayanan permohonan SPTU pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pasar Flamboyan Pontianak cukup baik karena dilaksanakan sesuai dengan aturan yang ada.

2. Kemudahan dalam Proses Pelayanan Permohonan SPTU yang

diberikan Petugas Kepada Masyarakat

Salah satu aspek yang mendapat perhatian dari Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dalam memberikan pelayanan permohonan SPTU adalah kemudahan dalam proses pelayanan permohonan SPTU.

Kota Pontianak sebagai salah satu daerah otonom juga memberikan perhatian penuh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain sebagai aparat yang berkewajiban melayani masyarakat, potensi yang dapat digali oleh pemerintah daerah Kota Pontianak adalah jasa dan perdagangan. Hal ini dikarenakan secara geografis Kota Pontianak tidak memiliki potensi sumber daya alam yang memadai. Hal inilah yang senyatanya dilakukan oleh pemerintah Kota Pontianak yang menjadikan jasa dan perdagangan sebagai salah satu potensi pendapatan bagi Kota Pontianak, sehingga pelayanan terkait jasa dan perdagangan harus diberikan secara maksimal.

Bentuk pelayanan yang berkaitan dengan jasa dan perdagangan ini adalah pembuatan Surat Penunjukan Tempat Usaha (SPTU). Surat Penunjukan Tempat Usaha (SPTU) merupakan legalitas usaha yang berfungsi sebagai alat untuk membina, mengarahkan, mengawasi dan menerbitkan kegiatan usaha dibidang perdagangan menuju pelaksanaan tertib

usaha. Berdasarkan hal tersebut pembuatan SPTU ini menjadi penting bagi masyarakat yang ingin melegalkan tempat usaha perdagangannya.

Pemerintah sebagai penyedia layanan tentu harus dapat memberikan pelayanan yang prima terkait pembuatan SPTU ini. Dalam pelaksanaan pelayanan SPTU itu sendiri proses dalam penerbitan SPTU juga penting. Karena hasil yang baik dari proses pembuatan SPTU akan melahirkan kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat. Pelayanan pembuatan SPTU di Kota Pontianak ini dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD).

Salah satu aspek yang mendapat perhatian dari Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dalam memberikan pelayanan permohonan SPTU adalah kemudahan dalam proses pelayanan permohonan SPTU. Terkait dengan sejauhmana kemudahan dalam proses pelayanan permohonan SPTU pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pasar Flamboyan Pontianak dapat dilihat pada proses pelayanan permohonan SPTU pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pasar Flamboyan Pontianak sebetulnya cukup mudah, karena persyaratan maupun prosedur yang diminta juga mudah dipenuhi.

Petugas akan melayani permohonan SPTU pada Unit Pelaksana

Teknis Daerah (UPTD) Pasar Flamboyan Pontianak dengan cepat jika permohonan yang masuk telah dilengkapi persyaratan administrasi maupun biaya yang diminta.

3. Keadilan dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pemohon SPTU

Pelayanan yang adil yaitu pelayanan yang diberikan tidak memandang dan membedakan status masyarakat.

Terkait dengan sejauhmana keadilan dalam memberikan pelayanan permohonan SPTU pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pasar Flamboyan Pontianak dapat dilihat pada prinsip keadilan dalam memberikan pelayanan permohonan SPTU pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pasar Flamboyan Pontianak sudah dilaksanakan.

Hal ini dilakukan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan nomor antrian. Jika ada masyarakat yang merasa diperlakukan kurang adil oleh petugas dapat melaporkannya dan petugas tersebut akan mendapat teguran.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Efisiensi waktu dan biaya pelayanan permohonan SPTU yang diberikan

oleh petugas kepada masyarakat sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari pemberian pelayanan sesuai dengan persyaratan dan prosedur yang ada. Jika persyaratan dan prosedur sudah dipenuhi maka pengajuan permohonan SPTU akan segera diproses. Selain itu, biaya pelayanan permohonan SPTU juga sudah dilaksanakan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan Pemda setempat.

2. Proses pelayanan permohonan SPTU yang diberikan petugas kepada masyarakat cukup mudah. Prosedur serta persyaratan pengajuan SPTU sudah disosialisasikan kepada masyarakat luas, khususnya para pedagang. Oleh karena itu, masyarakat yang telah mengikuti prosedur serta melengkapi persyaratan yang diminta akan mendapat pelayanan yang cepat dan mudah.

3. Keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan SPTU sudah cukup baik. Hal ini tercermin dari sikap petugas yang tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada pemohon SPTU. Pemberian pelayanan dilaksanakan secara teratur berdasarkan daftar nomor antrian yang masuk.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini disarankan agar prosedur pelayanan dalam pembuatan Surat Penunjukan Tempat Usaha (SPTU) pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pasar Flamboyan Pontianak dapat terus ditingkatkan. Hal ini dapat dilakukan dengan terus mensosialisasikan persyaratan dan prosedur pelayanan dalam pembuatan Surat Penunjukan Tempat Usaha (SPTU) pada para pedagang di Pasar Flamboyan Pontianak.

Selama ini beberapa masyarakat mengeluhkan lamanya proses permohonan SPTU dikarenakan mereka belum memahami prosedur dan persyaratan yang ada. Hal ini menghambat proses permohonan SPTU.

Berdasarkan hasil penelitian disarankan pula agar faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penerapan prosedur pelayanan dalam pembuatan Surat Penunjukan Tempat Usaha (SPTU) pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pasar Flamboyan Pontianak, yakni peningkatan kualitas petugas, meningkatkan komunikasi dan sikap pelaksana yang positif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian maka ke depannya penerapan prosedur pelayanan dalam pembuatan Surat Penunjukan Tempat Usaha (SPTU) pada Unit Pelaksana Teknis Daerah

(UPTD) Pasar Flamboyan Pontianak dapat berjalan secara efektif dan efisien.

F. REFERENSI

Buku-buku :

- Azra, Azumardi, 2005, *Manajemen Pelayanan Prima*, Al Mizan, Bandung.
- Barata, Atep Adya, 2000, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Bryson, J.M., and Roering, W.D., 2003, "Applying Private Sector Strategic Planing to the Public Sector". Journal of the American Planning Association.
- Dwiyanto Agus, dkk, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Gie, The Liang, 1994, *Administrasi Perkantoran*, Liberty, Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2000, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moenir, H. A. S, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nazir, Moh, 2003, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Rasyid, Muhammad Ryass. 1998, *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi*

*Di Indonesia, PT. Pustaka LP3ES,
Jakarta.*

Siagian, Sondang P, 2006, *Manajemen
Abad 21*, Edisi Keempat Bumi
aksara, Jakarta.

Sulaiman Ts. A, 2005, *Buku Informasi
Pelayanan Masyarakat*, Bina
Dharma Pemuda, Jakarta.

Tohardi, Ahmad, 2002, *Manajemen
Sumber Daya Manusia*, Mondar
Maju. Bandung.

Dokumen :

Peraturan Daerah Walikota Pontianak
Nomor 4 Tahun 2005 Tentang
Retribusi Pelayanan Pasar.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi
Publik Dinas Perindustrian dan
Perdagangan Kota Pontianak. 2010.

*Undang-Undang No. 32 Tahun 2004
Tentang Pemerintah Daerah. 2004.*
Semarang: Diperbanyak oleh CV.
Duta Nusindo.

*Undang-Undang No. 33 Tahun 2004
Tentang Perimbangan Keuangan
Antara Pemerintah Pusat dan
Pemerintah Daerah. 2004.*
Semarang: Diperbanyak oleh CV.
Duta Nusindo.