

KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN TEMPAT USAHA PADA PASAR TRADISIONAL DI KOTA PONTIANAK

Oleh:
HERUNIZAL
NIM. E21109022

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Tanjungpura Pontianak, 2015

E-mail: Herunizal11@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan dan menganalisis Pelayanan Perizinan Tempat Usaha Pada Pasar tradisional dan harapan dapat memberikan pelayanan yang sangat mudah dan adil bagi para pedagang, mengingat bahwa dalam pelayanan tersebut terdiri dari berbagai golongan serta adanya waktu yang sangat terbatas, mengingat para pedagang dalam pengurusan punya waktu sangat terbatas karena waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan tidak dapat dipastikan kapan mempunyai peluang waktu yang tepat, mengingat waktu yang tersedia tergantung even dari pelanggan yang datang disisi lain orientasi para pedagang yaitu mencari keuntungan, Sementara dalam pelayanan tersebut harus dapat disesuaikan dengan kondisi para pedagang. karena sebuah pelayanan yang baik dimiliki oleh lembaga akan menjadi kelancaran dalam proses administrasi dan tidak lepas adanya proses pelayanan. Berdasarkan atas wawancara dan observasi bahwa kualitas pelayanan belum memenuhi harapan masyarakat/warga para pedagang. Hal ini disebabkan karena waktu yang diperlukan kurang efisiensi atau tepat, yang mengakibatkan para pedagang terhambat pengurusan tempat usah, dan sarana prasarana yang tidak berfungsinya serta tidak optimalnya kinerja petugas dalam melayani, petugas pelayanan sudah cukup memadai karena sebagian besar pegawai memiliki latar belakang yang sesuai dengan pekerjaannya serta telah dibekali oleh pelatihan yang mendukung pekerjaan mereka akan tetapi hanya sebatas dari pekerjaan rutin yang dilakukan, keadilan masih adanya diskriminasi bagi penerima layanan

Kata-kata Kunci : Kualitas, pelayanan, perijinan tempat usaha, pasar tradisional

Abstract

This study aims to reveal and analyze the Licensing Service Business Premises In traditional markets and expectations can provide a service that is very easy and fair for traders, given that the service is composed of various groups and the existence of a very limited time, in view of the traders in pengurusan has very limited time because of the time required for maintenance can not be certain when the right time has a chance, given the time available depends even of customers who come on the other side orientasi traders are looking for a profit, while in the service must be adapted to the conditions of the traders. because a good service owned by the institute will be a smooth administrative process and not loose any service process. Based on interviews and obesrvasi that service quality has not met the expectations of the public / citizens of the traders. This is because it takes less time efficiency or right, resulting in traders hampered tempat need maintenance, and infrastructure are non-functioning and performance of the officer is not optimal in serving, care workers is sufficient because most of the employees have backgrounds in accordance with his work has been equipped by training and supporting their work but only to the extent of routine work carried out, justice is the discrimination against recipients of services

Keywords: Quality, service, place of business licensing, traditional market

A. PENDAHULUAN

Pelaksanaan administrasi merupakan sektor terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena tugas pelaksana administrasi adalah memberikan pelayanan. Etika kerja yang baik dapat menunjukkan ciri-ciri perilaku kerja yang berkualitas tinggi pada seorang petugas. Administrasi Pemerintah, selain diikat dengan ketentuan-ketentuan formal dan hubungan yang bersifat formal kepada Negara, juga dipengaruhi oleh hubungan informal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan / masyarakat. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pasar Tradisional merupakan salah satu bagian dari pelaksana administrasi Pemerintah, yang meliputi berbagai macam pelayanan. Salah satunya adalah pelayanan Surat Penunjukan Tempat Usaha (SPTU)..

Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Pontianak Nomor 4 Tahun 2005 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,

Berdasarkan hasil pra penelitian yang penulis lakukan di UPT Pasar

Tradisional tentang SPTU dikatakan bahwa biaya pembuatan Surat Penunjukan Tempat Usaha (SPTU) dirasakan oleh pedagang cukup mahal, namun bukan berarti pedagang tidak mau membuat SPTU tersebut, tapi bagaimana cara UPT Pasar Tradisional bisa memberikan informasi kepada pedagang sehingga pembuatan Surat Penunjukan Tempat Usaha (SPTU) dirasakan murah dan mudah.

Secara umum pengelolaan Pasar Tradisional 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.

B. TINJAUAN LITERATUR

Pelayanan dalam pengertian secara umum dapat dikatakan sebagai kegiatan yang melayani atau mengerjakan sesuatu untuk orang lain. 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

Menurut Agus Dwi Yanto (2002: 25) mengemukakan bahwa : "Efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbalik antara input dan out put pelayanan. Secara ideal pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu

pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa.

Menurut Jhon. M Bryson (2003:157) mengemukakan bahwa: "Kemudahan merupakan suatu panduan pelayanan yang lebih baik, prosedur yang sangat terperinci, panjang dan canggih, dan dikuantifikasi untuk penilaian yang eksternal dan internal menghambat strategi, bukan memajukannya. Prosedur pelayanan harus dijaga tetap sederhana dan bermanfaat bila para manajer ingin mengikutinya".

Menurut Effendi (dalam Widodo tahun 2001) bahwa : "Pelayanan yang baik diantaranya adalah mengandung prinsip yang sederhana dan mudah, artinya prosedur atau tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh para pedagang.

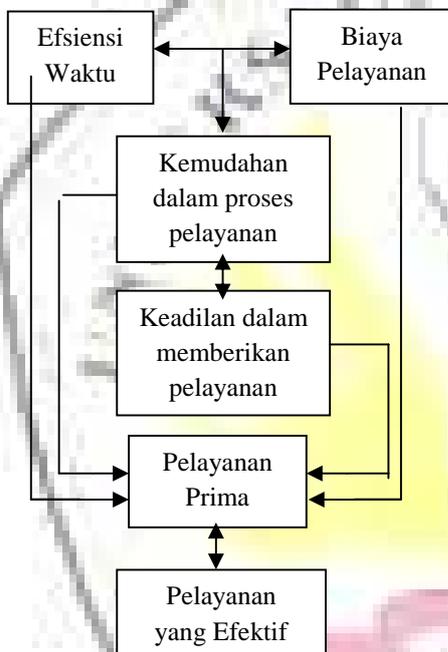
Menurut Siagian (2006:291) teori keadilan artinya apabila seseorang karyawan mempunyai persepsi bahwa imbalan yang diterimanya tidak memadai, dua kemungkinan dapat terjadi, yaitu :

- a. Seseorang akan berusaha memperoleh imbalan yang lebih besar
- b. Mengurangi intensitas usaha yang dibuat dalam pelaksanaan tugas menjadi tanggung jawabnya..

Menurut Azyumardi Azra (2005:186) mengemukakan bahwa: "prinsip keadilan dikembangkan pada

sebuah kenyataan bahwa bangsa Indonesia ini tergolong bangsa yang plural, baik dilihat dari etnis, agama dan budaya. Sebagai sebuah bangsa yang beradab dan terus berupaya menuju cita-cita Good Governance, proses pengolahan pemerintahan itu memberikan peluang, kesempatan pelayanan dan treatment yang sama dalam koridor.

2.1. Kerangka Pikir



C. METODE PENELITIAN

Adapun metode penelitian yang digunakan ini adalah metode deskriptif, Sedangkan dalam teknik pengumpulan data dengan observasi dan wawancara dan dokumentasi analisa data yang digunakan dengan kualitatif, yang menjadi informan Kepala Bidang Pembinaan Pasar, Sumber

informasi pendukung yaitu KUPT Unit Pasar Tradisional, Pedagang yang telah memiliki Surat Penunjukan Tempat Usaha (SPTU) dan yang belum memiliki SPTU.

D. PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Surat Penunjuk Tempat Usaha Pasar Tradisional di Pontianak

Kemudahan dalam pelayanan mengurus surat penunjukan Tempat Usaha Pasar Tradisional Di Pontianak merupakan salah satu persepsi para pihak penerima layanan ketika mengurus tempat usaha di pasar tradisional tersebut adalah adanya penyediaan sarana yang ada, dikatakan oleh Tjiptono (1996:56) bahwa atribut-atribut yang ada dalam kualitas pelayanan publik antara lain kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

Berdasarkan semua uraian di atas jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara adanya keadilan mengingat pelayanan publik sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrat itu sendiri. memberikan pelayanan kepada masyarakat dari berbagai strata sosial. Dari apa yang

dikemukakan di atas maka petugas pelayan perizinan tempat usaha masih melakukan deskriminasi atas adanya kedekatan atau hubungan keluarga. Hal ini mengingat bahwa dalam suatu kehidupan masih adanya hubungan sosial apalagi di daerah, hubungan sosial itu sangat kental dan sulit untuk dihilangkan.

E. PENUTUP

1. Simpulan

Secara rinci, hal ini dapat dilihat pada paparan berikut ini: tanggung-jawab petugas kurang tanggung jawab. Hal ini ditunjukkan dengan kurang disiplinnya pegawai karena masih banyak pegawai yang terlambat masuk kantor. Keterbatasan jumlah pegawai dan belum diterapkannya SOP pelayanan secara optimal lama.

2. Saran

Fenomena kualitas pelayanan berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat /warga, sehingga perlu adanya penelitian lebih lanjut tentang faktor yang lain mengingat penerima layanan adalah berbagai kalangan sosial ekonomi dan level para pedagang sangat beraneka ragam. Sarana prasarana menunjang dalam kualitas pelayanan akan tetapi perlu difungsikan agar pelayanan tersebut akan semaksimal mungkin. Perlunya tanggung

jawab artinya siapapun yang dilayani tidak ada perbedaan, hal ini ada tindakan yang dilakukan oleh aparaturnya jika melakukan pelanggaran benar adanya penerapan/penegakan.

F. REFERENSI

Buku – Buku:

Abdul Wahab, Solichin. Reformasi Pelayanan Publik. Kajian dari Perspektif Teori Governance (Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar) Danar Wijaya. Universitas Brawijaya Press. Malang. 2000.

Azra, Azumardi, 2005, *Manajemen Pelayanan Prima*. Al Mizan, Bandung.

Barata, Atep Adya, 2000, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT. Gramedia, Jakarta

Badudu, Zaini, 1994, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta.

Bryson, J.M., and Roering, W.D., 2003, "Applying Private Sector Strategic Planning to the Public Sector", Journal of the American Planning Association

Denhardt JV dan Denhardt RB, *The New Public Service: Serving, not Steering*. Armonk: M.E.Sharpe. 2003.

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

Islamy, M. Irfan, *Manajemen Perubahan di Sektor Publik*, Universitas Brawijaya Malang. 2006.

Lukman, Sampara, 2003, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, Jakarta

Moeleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung.





LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Herunizal
NIM / Periode lulus : E21109022/I
Tanggal Lulus : 6 Mei 2015
Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi Negara
E-mail address/ HP : Herunizal11@yahoo.co.id / 082155558010

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Publika*) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN TEMPAT USAHA PADA PASAR TRADISONAL
DI KOTA PONTIANAK

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- Secara *fulltext*
 content artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.



Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 19 Agustus 2015

Herunizal
NIM. E21109022

Catatan :
*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
(*Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique*)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)