



## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN PENERIMAAN RETRIBUSI DAERAH (Studi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Konawe Selatan)**

Oleh:

**La Ode Aslim<sup>1</sup>, Bakti<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo

[laodeaslim@gmail.com](mailto:laodeaslim@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*Effect of Service Quality on Increasing Regional Retribution Receipts (Study on the Department of Industry and Trade of South Konawe Regency).*

*The purpose of the study was to find out and analyze the effect of service quality on the reception of regional retribution, and analyze the significance of the effect of service quality on the receipt of regional retribution. This research is explanatory research using survey design. The population of this study amounted to 456 people, consisting of: elements of service providers and the public who were registered as mandatory industrial registration marks and company registration marks. The research sample was 64 people, consisting of 32 officers and 32 community members. The sampling technique used is simple random using the lottery system. Field data collection is done using questionnaires, interviews, and documentation. To test the research hypothesis used inferential statistical analysis with correlation procedures and simple linear regression.*

*The results showed that service quality has a positive effect on the receipt of regional retribution. However, not all officials are able to provide services based on the principles of reliability, responsiveness, certainty, empathy, and physical evidence. This is due to the existence of constraints, especially: (a) how to provide inappropriate services, (b) the slow pace of initiative by the authorities in resolving community problems, (c) the apparatus is often not timely, (d) the service process discriminates, (e) the discriminatory attitude of the apparatus in the face of different citizens' status, (f) the limitations of service operational facilities, and (g) the absence of a service flow chart. Service quality has a big influence on the receipt of regional retribution. Maximum achievement in the ratio of the effectiveness of regional levies receipts, and the tendency to increase the effectiveness of regional levies receipts occurred mainly as a direct result of the quality of services provided by the District Office of Industry and Trade of Konawe Selatan.*

**Keywords :** *service quality, receipt of regional retribution.*

### **PENDAHULUAN**

Salah satu sumber PAD yang potensial adalah retribusi daerah. Retribusi daerah merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan otonomi daerah. Bentuk pungutannya dapat berupa retribusi jasa umum, retribusi jasa usaha, atau retribusi perizinan tertentu. Pemungutan retribusi daerah ini berkaitan secara langsung dengan pemberian pelayanan atau penyediaan fasilitas oleh Pemerintah Daerah kepada masyarakat. Retribusi merupakan imbalan dari pelayanan atau fasilitas yang telah diberikan kepada masyarakat.



Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara memiliki potensi retribusi perindustrian dan perdagangan yang layak dikelola secara optimal. Usaha industri kecil/kerajinan rumah tangga dan perdagangan di Kabupaten Konawe Selatan cukup pesat pertumbuhannya. Berdasarkan data awal yang penulis peroleh dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Konawe Selatan, pada tahun 2016, jumlah usaha industri kecil dan perdagangan yang terdaftar sebanyak 624 unit dengan jumlah tenaga kerja sebanyak 4.488 orang, dan pada tahun 2018 jumlahnya meningkat menjadi 961 unit dengan jumlah tenaga kerja sebanyak 5.966 orang. Dengan demikian selama periode tahun 2016-2018 jumlah usaha industri kecil/kerajinan rakyat di Kabupaten Konawe Selatan tumbuh rata-rata 27% sedangkan tenaga kerja di sektor tersebut tumbuh rata-rata 16%.

Potensi perindustrian yang cukup besar di Kabupaten Konawe Selatan ini tentunya memerlukan pengelolaan yang optimal dari pemerintah daerah setempat baik dari sisi kebijakan, perencanaan, pengawasan, pemantauan maupun evaluasi agar dapat terus mengalami pertumbuhan secara berkelanjutan dan pada gilirannya akan memberikan kontribusi yang besar kepada pendapatan daerah.

Berdasarkan data yang ada, penerimaan retribusi daerah pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Konawe Selatan selama 4 tahun terakhir belum optimal yang terlihat dari 3 masalah pokok, yakni: sebagai berikut: (1) capaian target penerimaan belum mencapai tingkat yang maksimal, dan (2) trend capaian target penerimaan retribusi dalam 3 tahun secara absolut meningkat namun cenderung menurun dalam persentase. Selama kurun waktu 2016-2018 realisasi penerimaan belum pernah mencapai apalagi melebihi angka target. Tahun 2016 realisasi penerimaan 85,6% kemudian tahun 2017 sebesar 90,2% dan tahun 2018 turun menjadi 87%. Secara rata-rata tingkat pencapaian target dalam 3 tahun terakhir sebesar 89,2%. Seharusnya angka target penerimaan ini dapat direalisasikan secara keseluruhan atau dilampaui. Trend capaian target penerimaan retribusi dalam 3 tahun pertama secara absolut meningkat. Namun demikian, persentase capaian target cenderung tidak konsisten peningkatannya, yaitu dari 89,8% pada tahun 2016 naik menjadi 90,2% pada tahun 2017, namun menurun menjadi 87% pada tahun 2018. Seharusnya trend pencapaian target penerimaan retribusi ini dapat ditingkatkan dari tahun ke tahun. Hal ini masih dapat ditingkatkan mengingat masih banyak usaha industri dan perdagangan yang belum terdaftar dan belum memiliki surat izin usaha.

Timbulnya masalah penurunan dalam tingkat pencapaian target penerimaan, trend capaian target penerimaan, dan rendahnya target penerimaan retribusi daerah dari bidang perindustrian tersebut di atas, menurut dugaan penulis disebabkan kurang berkualitasnya pelayanan yang diberikan oleh aparat Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Konawe Selatan. Aparat belum menunjukkan keseriusan dalam memberikan pelayanan secara berkualitas kepada masyarakat pemilik usaha industri dan perdagangan sehingga masih ada sejumlah besar perusahaan yang tidak terdaftar dan tidak berkontribusi kepada penerimaan retribusi daerah. Dugaan penulis tersebut di atas didasarkan pada teori peningkatan pendapatan asli daerah yang dikemukakan oleh Sidik (2002:3). Teori tersebut menyatakan bahwa keberhasilan upaya peningkatan pendapatan asli daerah sangat ditentukan oleh keseriusan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan secara berkualitas. Berdasarkan latar belakang pemikiran di atas perlu dilakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan penerimaan retribusi daerah dengan mengambil lokasi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Konawe Selatan.



## TINJAUAN PUSTAKA

### Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Nugroho (2003:15) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Senada dengan pendapat di atas. Berdasarkan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas seseorang untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Dalam konteks ini berarti ada pihak yang melakukan aktivitas, yakni penyedia layanan, dan ada pihak lainnya yang terpenuhi kebutuhannya dengan adanya aktivitas pihak yang pertama tadi, yakni penerima layanan.

Saefullah (1999:5) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Thoha (1991:59) menyatakan bahwa pelayanan publik atau pelayanan sosial merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan publik ini penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat atau orang banyak dalam masyarakat. Institusi yang bisa dikelompokkan ke dalam gugus pemberi pelayanan publik adalah institusi Pemerintah dan Non Pemerintah.

Pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah berbagai macam bentuknya. Saefullah (1999:5) menyatakan bahwa secara operasional pelayanan publik dapat dibedakan dalam dua kelompok besar. Pertama, pelayanan publik yang diberikan memperhatikan orang per orang, tetapi keperluan masyarakat secara umum. Dalam pelayanan ini meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan dan lain sebagainya. Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan, pelayanan ini meliputi kemudahan-kemudahan dalam memperoleh pemeriksaan kesehatan, memasuki lembaga pendidikan, memperoleh kartu tanda penduduk dan surat-surat lainnya, pembelian karcis perjalanan, dan sebagainya.

Buana (2007:1-2) menyatakan bahwa bahwa mengukur kualitas pelayanan publik tidak bisa dengan menggunakan alat untuk mengukur kualitas pelayanan di sektor swasta. Mereka yang berpendapat seperti ini secara tegas mendikotomi pelayanan sektor publik dan swasta karenanya membedakan cara mengukur kualitas pelayanan di kedua sektor tersebut. Ndraha dalam Buana (2007:2) berpendapat bahwa dimensi-dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan di sektor privat atau bisnis, tidak dapat digunakan begitu saja di sektor publik, lebih-lebih lagi di sektor sipil. Dalam kondisi "no choice" sektor publik, tolok ukur penilaian kualitas bukan kepuasan, tetapi pengertian (*understanding, verstehen*), penerimaan (*legitimasi*), dan kepercayaan konsumen yang bersumber pada pengetahuan bahwa pertanggungjawaban pemerintah atas pelayanan jelas dan faktual.

Menurut Lenvine dalam Subarsono (2005:140) bahwa produk pelayanan publik dalam negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yakni : *responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas*. Responsivitas adalah daya tanggap penyedia jasa terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan. Responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Parasuraman dalam Rahayu (1997:11) mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah : *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (kepastian), *Empathy*, dan *Tangibles* (bukti langsung).



Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pengukuran kualitas pelayanan publik tidak mudah dilakukan. Sebagian dari kriteria kualitas yang dikemukakan oleh para analis diadopsi dari kriteria pelayanan di sektor swasta padahal antara sektor publik dengan sektor swasta memiliki perbedaan yang mendasar. Dalam penelitian ini pengukuran kualitas pelayanan publik menggunakan lima indikator pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Rahayu (1997:11), yaitu: keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik.

### **Konsep Restribusi Daerah**

Retribusi daerah merupakan salah satu dari 4 komponen pendapatan asli daerah. Berdasarkan Penjelasan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, pendapatan daerah merupakan hak pemerintah daerah yang diakui sebagai penambah nilai kekayaan bersih pada tahun anggaran tertentu. Sumber-sumber pendapatan daerah menurut ketentuan pasal 157 Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tersebut terdiri atas: Pendapatan Asli Daerah, Dana perimbangan, dan Lain-lain pendapatan daerah yang sah. Selanjutnya ditegaskan pada pasal 157 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, bahwa pendapatan asli daerah terdiri atas: Hasil pajak daerah, Hasil retribusi daerah, Hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan Lain-lain PAD yang sah.

Pengertian Retribusi Daerah menurut Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan pribadi atau badan. Donald (2008:1) berpendapat bahwa retribusi daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Sesuai ketentuan pasal 18 Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000, retribusi daerah terdiri atas: (1) Retribusi jasa umum, (2) Retribusi jasa usaha, (3) Retribusi perizinan tertentu.

Penerimaan daerah merupakan hal terpenting bagi semua pemerintahan daerah. Pengertian penerimaan, menurut pasal 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyusunan APBD, adalah pendapatan yang terealisasi dan masuk kas daerah. Berdasarkan ketentuan tersebut mana penerimaan daerah adalah semua penerimaan kas daerah dalam periode tahun anggaran tertentu.

Kriteria untuk menilai peningkatan pendapatan asli daerah, menurut Bappenas (2004:11) adalah sebagai berikut: (1) pertumbuhan tahunan pendapatan asli daerah, (2) rasio pertumbuhan pendapatan asli daerah dengan pertumbuhan PDRB, dan (3) rasio pendapatan asli daerah terhadap belanja aparatur dan belanja publik daerah. Pertumbuhan tahunan (retribusi daerah) menurut Bappenas (2004:11) dapat dinilai dari hasil bagi antara "selisih realisasi retribusi daerah pada tahun terakhir dengan realisasi tahun sebelumnya" dikalikan dengan 100%.

Model lain tentang pengukuran efektivitas pendapatan daerah adalah Rasio Efektivitas Keuangan Daerah (Rasio EKD) yang dikemukakan oleh Halim (2002:11). Menurut Halim (2002:11), rasio efektivitas keuangan daerah (Rasio EKD) menunjukkan kemampuan pemerintahan daerah dalam merealisasikan pendapatan asli daerah (PAD) yang direncanakan dibandingkan dengan target yang ditetapkan berdasarkan potensi riil daerah. Kemampuan daerah dalam menjalankan tugas dikategorikan efektif apabila rasio yang dicapai minimal 100% (Halim, 2002:12).

Penggunaan model Rasio EKD seperti di atas seringkali dilengkapi dengan model Trend EKD (Dwirandra, 2008:3). Trend atau kecenderungan efektivitas keuangan daerah otonom penting dinilai untuk mengetahui arah perkembangan dimensi keuangan ini. Suatu daerah otonom kabupaten/kota pada suatu tahun tertentu barangkali belum dapat memenuhi efektivitas keuangannya, tetapi dengan melihat trend positif dari efektivitas



tersebut diperoleh keyakinan bahwa walaupun lambat ada peluang akan menuju efektivitas keuangan yang ideal.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatif dengan menggunakan desain survei. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif (mayor) yang didukung kualitatif (minor). Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas adalah kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikat adalah penerimaan retribusi daerah. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan oleh aparat Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Konawe Selatan kepada masyarakat wajib retribusi daerah. Variabel ini dibagi ke dalam 5 dimensi yaitu: keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik.

Penerimaan retribusi daerah, dimaksudkan adalah penerimaan retribusi daerah bidang perindustrian dan perdagangan yang direalisasikan masuk ke kas daerah dalam periode tahun anggaran tertentu. Variabel ini dijabarkan menjadi 2 dimensi, yaitu: rasio efektivitas penerimaan, dan kecenderungan efektivitas penerimaan.

Populasi penelitian ini berjumlah 456 orang, terdiri dari: unsur aparat pemberi pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Konawe Selatan sebanyak 32 orang, dan masyarakat yang tercatat sebagai wajib retribusi tanda daftar industri dan retribusi tanda daftar perusahaan pada bulan Juli 2018, sebanyak 414 orang. Sampel penelitian sebanyak 64 orang, terdiri dari 32 orang pegawai (aparat pemberi pelayanan) dan 32 orang warga masyarakat wajib retribusi sebagai pihak penerima pelayanan.

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data lapang adalah kuesioner, wawancara, dan studi dokumen. Data yang diperoleh diolah dan dianalisis untuk menghasilkan informasi yang mendukung penarikan kesimpulan. Data yang berbentuk uraian kata-kata dalam bentuk kutipan-kutipan dari kata-kata para informan dicatat dalam transkrip wawancara, selanjutnya. Adapun data kuantitatif penyajiannya menggunakan tabel dan gambar. Untuk menguji hipotesis penelitian digunakan analisis statistik inferensial dengan prosedur korelasi dan regresi linear sederhana. Lokasi penelitian ini adalah pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Konawe Selatan dan pada desa/kelurahan tempat domisili wajib retribusi.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengukuran variabel kualitas pelayanan, diperoleh total skor jawaban responden terhadap 12 item pertanyaan terentang dari 34 (terendah) sampai dengan 63 (tertinggi). Selisih skor tertinggi dengan terendah adalah sebesar 29. Sampel yang ada di kelas dengan skor tertinggi (kelas 57,3 – 63,0) sebanyak 14,1% sedangkan yang ada di kelas dengan skor terendah yaitu 34,0 – 39,8 ada 17,2%. Sebagian besar sampel berada pada kelas 45,7 – 51,4 yaitu sebanyak 29,7%. Harga rata-rata hitung dari tabel di atas adalah sebesar 48,3. Jumlah frekuensi pada kelas di atas rata-rata (lebih besar dari 48,3) lebih sedikit daripada yang di bawah rata-rata. Ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan aparat Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Konawe Selatan menurut penilaian sebagian besar sampel penelitian ini belum optimal.

Hasil pengukuran variabel penerimaan retribusi daerah menunjukkan bahwa jumlah sampel yang ada di kelas dengan skor tertinggi (kelas 17,3 – 19,0) sebanyak 7,8% sedangkan yang ada di kelas dengan skor terendah yaitu 10,0 – 11,8 ada 12,5%. Sebagian besar sampel berada pada kelas 13,7 – 15,4 dan kelas 15,5 – 17,2 dengan frekuensi yang sama yakni 22 orang (34,4%). Jumlah frekuensi pada dua kelas teratas lebih sedikit daripada dua kelas terbawah. Ini membuktikan bahwa penerimaan retribusi perindustrian dan perdagangan di Kabupaten Konawe Selatan menurut penilaian sebagian besar sampel penelitian ini belum optimal. Realitas kecenderungan efektivitas penerimaan retribusi perindustrian dan perdagangan dapat pula ditunjukkan dengan data kuantitatif pada Tabel 1.



**Tabel 1. Kecenderungan Efektivitas Penerimaan Retribusi, Tahun 2006-2009.**

Tahun	Target Penerimaan	Realisasi Penerimaan	Rasio Efektivitas	Kecenderungan Efektivitas
2016	75,000,000	64,200,000	85.6%	105.4%
2017	80,275,000	72,400,000	90.2%	104.3%
2018	84,500,000	79,525,000	94.1%	92.4%
Total	216,125,000	239,775,000	216,125,000	89,97 %

*Sumber: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Konse (Diolah).*

Berdasarkan data di atas nampak bahwa secara keseluruhan telah terjadi perkembangan efektivitas penerimaan retribusi daerah di bidang perindustrian dan perdagangan, namun perkembangan tersebut relatif kecil yakni 101,1%. Hal ini menunjukkan bahwa selama periode 2016-2018 kenaikan dalam penerimaan retribusi daerah rata-rata hanya 1,1% per tahun. Namun demikian jika dilihat per tahun, pada tahun 2018 terjadi penurunan efektivitas penerimaan retribusi di mana kecenderungan efektivitas yang dicapai hanya 92,4%.

Pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap penerimaan retribusi daerah dilakukan dengan prosedur regresi linear sederhana. Hasil pengukuran dengan menggunakan kuesioner memperoleh rata-rata skor untuk penerimaan retribusi sebesar 48,20 yang diperoleh dari 12 indikator. Sedangkan hasil pengukuran kualitas pelayanan memperoleh skor rata-rata 14,63 yang mencakup 4 indikator. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan penerimaan retribusi daerah adalah signifikan karena nilai  $p = 0,000$  atau  $p < 0,05$ , dan nilai  $r$  sebesar 0,841 menunjukkan hubungan korelasi positif yang kuat. Nilai  $R = 0,841$  dan  $R^2 = 0,707$ . Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 70,7% variasi penerimaan retribusi daerah dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, sedangkan sisanya (29,3,9%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Standard error estimasi (sebesar 1,200) adalah lebih kecil dari standard deviasi (yakni 7,744), maka model regresi layak digunakan untuk menjelaskan variabel penerimaan retribusi daerah. Pada Anova tertera nilai  $F = 149,878$  dengan  $p = 0,000$ . Ini berarti bahwa nilai  $F$  signifikan pada taraf 0,000. Oleh karena  $p < 0,05$  maka regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel penerimaan retribusi daerah. Nilai  $t$  hitung pada kualitas pelayanan adalah sebesar 12,242 dengan taraf signifikansi 0,000 sehingga disimpulkan bahwa koefisien regresi signifikan, atau kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penerimaan retribusi daerah secara signifikan. Probabilitas 0,000 atau  $p < 0,05$  berarti koefisien regresi signifikan atau kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan retribusi daerah pada taraf kepercayaan 95%.

Simpulan dari hasil pengujian di atas adalah bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan besar terhadap penerimaan retribusi daerah. Dengan demikian kedua hipotesis penelitian ini diterima. Hipotesis pertama menyatakan bahwa "kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap penerimaan retribusi daerah". Sedangkan hipotesis kedua menyatakan bahwa "kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap penerimaan retribusi daerah". Pengaruh positif terlihat dari nilai  $r$  sebesar positif 0,841 sedangkan pengaruh yang besar terlihat dari nilai  $R^2$  sebesar 0,707 yang berarti bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap penerimaan retribusi daerah adalah 70,7%.

Temuan penelitian ini memperkuat teori dari Sidik (2002:3) sebagaimana telah dikemukakan. Teori tersebut menyatakan bahwa keberhasilan upaya peningkatan pendapatan asli daerah sangat ditentukan oleh keseriusan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan secara berkualitas. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat Dinas Perindustrian dan Perdagangan maka semakin





meningkat pula penerimaan retribusi daerah. Selanjutnya, perbaikan dalam kualitas pelayanan merupakan faktor kunci yang sangat penting untuk terjadinya peningkatan penerimaan retribusi daerah.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Konawe belum optimal karena adanya beberapa kendala terutama kurang tepatnya cara penyediaan pelayanan, aparat lambat mengambil inisiatif, aparat seringkali terlambat berada di lokasi pelayanan pada saat dibutuhkan, mutu hasil pelayanan dirasakan berbeda oleh masyarakat yang dilayani, aparat menunjukkan sikap yang berbeda dalam menghadapi masyarakat, tidak tersedianya bagan alir pelayanan, dan belum adanya kotak pengaduan. Kelemahan-kelemahan pelayanan tersebut tidak konsisten dengan teori pelayanan publik dari Ndraha dalam Buana (2007:2) yang menekankan pada pengertian (*understanding, verstehen*), dan kepercayaan konsumen. Fakta yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat wajib retribusi berada pada posisi yang tidak berdaya, masyarakat tidak memiliki pilihan, masyarakat terpaksa menghadapi kondisi-kondisi pelayanan yang rumit, padahal kontribusi masyarakat dalam bentuk retribusi daerah merupakan landasan utama keuangan daerah yang dapat digunakan untuk mempercepat realisasi kesejahteraan masyarakat.

Belum optimalnya kualitas pelayanan retribusi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan ini menunjukkan bahwa semangat pelimpahan kewenangan dari pemerintah kepada pemerintah daerah melalui sistem otonomi dan desentralisasi belum sepenuhnya terwujud. Langkah-langkah yang ditempuh aparat pemerintah daerah belum optimal dalam menggali sumber-sumber pendapatan asli daerah (PAD) dalam koridor peraturan perundang-undangan yang berlaku. Padahal, kemampuan untuk mengoptimalkan sumber-sumber PAD merupakan landasan pokok bagi efektivitas organisasi pemerintah daerah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Kondisi ini memerlukan perbaikan-perbaikan karena walaupun pimpinan pemerintahan daerah memiliki dukungan politik, organisasi, dan sumber daya manusia, tetapi tanpa didukung kemampuan PAD yang memadai, daerah tidak akan mampu mengelola urusannya secara mandiri dan tidak akan mampu melaksanakan pembangunan guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan pembahasan di atas maka penulis menarik simpulan penelitian bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap penerimaan retribusi daerah. Pelayanan aparat yang diselenggarakan dengan mengedepankan prinsip keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik yang baik mampu memberikan pengaruh pada peningkatan rasio efektivitas dan kecenderungan efektivitas penerimaan retribusi daerah bidang perindustrian dan perdagangan. Namun demikian, belum semua aparat mampu memberikan pelayanan yang berdasarkan prinsip keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik. Hal ini disebabkan masih adanya kendala terutama: cara menyediakan pelayanan yang kurang tepat, lambatnya inisiatif aparat dalam menyelesaikan permasalahan warga, aparat seringkali tidak tepat waktu, proses pelayanan membedakan status warga yang dilayani, sikap aparat dalam menghadapi warga berbeda-beda menurut status warga, keterbatasan fasilitas operasional pelayanan, dan tidak adanya bagan alir pelayanan.

Kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap penerimaan retribusi daerah pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Konawe Selatan. Aparat yang memberikan pelayanan retribusi yang mengoptimalkan prinsip keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik, mampu menetapkan target yang optimal dan mencapai realisasi yang maksimal sehingga rasio efektivitas dan kecenderungan efektivitas penerimaan retribusi daerah dicapai dengan lebih baik pula.



## DAFTAR PUSTAKA

- Bappenas, 2004. Peta Kemampuan Keuangan Provinsi dalam Era Otonomi Daerah: Tinjauan atas Kinerja PAD dan Upaya yang Dilakukan Daerah. Jakarta: Bappenas. Diambil 12-5-2009 dari situs World Wide Web <http://www.bappenas.go.id>
- Buana, M., 2007. Pengukuran Kualitas Pelayanan di Sektor Swasta dan Sektor Publik. Artikel. Diambil dari situs World Wide Web <http://www.reform.depkeu.go.id/Newsletter>
- Donald. 2008. Beda Pajak dan Retribusi. Artikel. Diambil dari situs World Wide Web <http://www.donald56.wordpress.com/>
- Halim, Abdul, 2001. *Bunga Rampai: Manajemen Keuangan Daerah*. Edisi Pertama. Yogyakarta: UPP-AMP YKPN.
- Nugroho D., Riant, 2000. *Otonomi Daerah, Desentralisasi Tanpa Revolusi: Kajian dan Kritik atas Kebijakan Desentralisasi di Indonesia*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Nugroho, Riant, 2003. *Reinventing Pembangunan: Menata Ulang Paradigma Pembangunan untuk membangun Indonesia Baru dengan Keunggulan Global*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Rahayu, W., 2007. *Studi Fenomenologis Terhadap Proses Penyusunan Anggaran Daerah di Provinsi Jambi*. Laporan Penelitian, Universitas Negeri Jambi.
- Saefullah, A. Djadja. 1999. Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, *Jurnal Administrasi Publik*, Volume Nomor 1. Bandung: UNPAD.
- Sidik, Machfud, 2002. Optimalisasi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam rangka Meningkatkan Kemampuan Keuangan Daerah. Orasi Ilmiah pada Wisuda XXI STIA LAN Bandung, 10 April 2002.
- Subarsono, A.G., 2005. Pelayanan Publik yang Efisien, Responsif, dan Non-Partisan. Dalam Agus Dwiyanto (Editor), 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Thoha, Miftah, 1991. *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*. Yogyakarta: Media Widya Mandala.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Retribusi Daerah