
EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN RETRIBUSI IZIN TRAYEK PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KOTA MANADO**THE EFFECTIVENESS TRANSPORT ROUTE ON SERVICES INTEGRATED PERMIT HANDLING MANADO CITY**

Oleh :
Stephanus Seba¹
Altje Tumbel²
Greis M. Sendow³

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Magister Manajemen
Universitas Sam Ratulangi Manado**

Email :
[sebaevan@yahoo.com¹](mailto:sebaevan@yahoo.com)
[altjetumbel@yahoo.com²](mailto:altjetumbel@yahoo.com)
[greis_sendow@ymail.com³](mailto:greis_sendow@ymail.com)

Abstrak : Penelitian ini dilatar belakangi oleh penerimaan target dan realisasi Retribusi Izin Trayek pada Badan Pelayanan Perizinan terpadu kota Manado belum optimal serta mengalami penurunan yang mempengaruhi tingkat efektivitas pemungutan retribusi izin trayek. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Efektivitas Pemungutan Retribusi Izin Trayek Pada Badan Pelayanan perizinan terpadu kota Manado dengan pendekatan proses, yang meliputi : efisiensi pelayanan (waktu & biaya) , prosedur pelayanan, koordinasi pimpinan dan bawahan, responsivitas pegawai, serta sarana dan prasarana. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan mendeskripsikan sesuatu masalah untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan kejadian yang diteliti, guna mendapatkan data yang objektif. Jenis data yang digunakan yaitu data primer melalui observasi serta wawancara langsung pada narasumber, dan data sekunder. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan pemungutan retribusi izin trayek pada Badan Pelayanan perizinan Terpadu kota Manado kurang efektif. Hal ini diakibatkan sejak dialihkannya pengurusan dari dinas perhubungan ke Badan pelayanan perizinan terpadu dimana pengurusan dilakukan di dua tempat yang berjauhan dan tidak efektif dari segi waktu dan biaya (efisiensi pelayanan).

Kata Kunci : Efektivitas, Retribusi, Pelayanan, Perizinan

Abstract : This research was motivated by the target acceptance and realization of Route Permits levy on route in Manado city at integrated manpower service agency not yet optimal. And encountered several obstacles that may affect the effectiveness of levy on route permits these show that the state and regional function have not been fulfilled in optimizing the regional revenue from uses changes or of which is the acceptance of route permit levy. The purpose of this research is to analyses the effectiveness of levy on route Permit levies in the integrated manpower service agency in Manado city seen from the process approach , which includes Efficiency of service (time and cost) , service procedures , coordination and leadership of subordinates , employe responsiveness , as well as facilities and infrastructure . This type of research used is describe something descriptive qualitative problem is to determine or describe the reality of the events under study or the study of a single variable or a standalone, is without making comparisons or connect with other variables. Types of data used consists of primary data interviews and direct observation in the field and secondary data. From the results of research conducted shows the implementation of route permit fee levy at integrated man power service agency Manado city less effective. This has resulted from the transfer of management from the transportation agency to the integrated licensing service agency, where the management is conducted in two distant and in effective places in terms of times and cost (service efficiency) .

Key Words : Effectiveness, Retribution, Services, Licensing

PENDAHULUAN**Latar Belakang**

Era otonomi daerah yang secara resmi mulai diberlakukan di Indonesia sejak 1 Januari 2001 ditandai terbitnya undang-undang nomor 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah, kemudian diperbaharui dengan undang-undang nomor 32 tahun 2004 dan disempurnakan dengan undang – undang nomor 12 tahun 2008, dimana amanat undang-undang menghendaki daerah untuk mengatur rumah tangganya sendiri berkreasi dalam mencari sumber-sumber penerimaan untuk membiayai kegiatan pemerintahan dan pembangunan. Pemerintah daerah melakukan kewenangan atas prakarsa sendiri sesuai dengan kepentingan masyarakat dan potensi yang ada didaerah masing- masing, yang dititik beratkan pada pemerintah Kabupaten dan Kota.

Hasil yang diperoleh dari pemanfaatan sumber-sumber pendapatan yang ada dapat dijadikan sebagai pendapatan asli daerah (PAD). Pengelolaan pendapatan asli daerah pada tiap-tiap daerah mempunyai cara tersendiri yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi daerahnya masing – masing serta berlandaskan pada peraturan daerah yang berlaku salah satu sumber pendapatan daerah adalah Retribusi

Secara umum Retribusi dapat diartikan sebagai pembayaran-pembayaran pada Negara yang dikenakan pada mereka yang menggunakan jasa-jasa Negara. Menurut pendapat Siahaan (2005; 6) Retribusi Daerah adalah merupakan pungutan daerah sebagai pembiayaan atas pemberian izin tertentu yang khusus disediakan atau diberikan oleh pemerintah daerah kepada orang pribadi atau badan.

Pendapat lain dikemukakan Kaho J. Riwo (2007:171) Retribusi adalah pungutan daerah sebagai pembayaran pemakaian atau karena memperoleh jasa pelayanan usaha milik daerah untuk kepentingan umum, atau karena jasa yang diberikan pemerintah baik langsung maupun tidak langsung.

Salah satu retribusi daerah yang dipungut oleh pemerintah Kota Manado adalah Retribusi Izin Trayek sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah yang dipungut oleh pemerintah daerah, dimana pemerintah memberikan pelayanan dengan mengeluarkan surat izin operasi bagi kendaraan angkutan kota yang ada di Manado

Keberhasilan dari Retribusi Izin Trayek sudah barang tentu banyak bergantung dari beberapa hal atau faktor-faktor yang mempengaruhinya. Sedangkan ukuran keberhasilan pada realisasi pendapatan Retribusi izin trayek tersebut dapat dilihat dari realisasi pencapaian target dan tingkat kenaikan pendapatan dari penerimaannya.

Efektivitas dalam sebuah organisasi merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain suatu organisasi dikatakan efektif bila tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya tercapai.

Sondang (2008 : 4) Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya, dimana efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang ditetapkan jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, maka semakin tinggi tingkat efektivitasnya. Dengan demikian efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai.

Pelayanan pengurusan izin trayek dan pemungutan Retribusi didasarkan pada Peraturan Daerah (perda) nomor 5 Tahun 2011 yang pada awal disahkan pengurusan dan pemungutannya dilakukan di kantor Dinas Perhubungan kota Manado sebagai instansi teknis dalam masalah transportasi dan perhubungan, tetapi sejak tahun 2014 kebijakan pemerintah Kota Manado dalam rangka memberikan kemudahan menyediakan pelayanan satu atap dengan mengalihkan semua pengurusan izin yang berada dalam kewenangan pemerintah Kota Manado termasuk izin trayek ke kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Manado.

Sejak pengalihan pengurusan izin trayek dari Dinas Perhubungan ke Badan Pelayanan Perizinan Terpadu terjadi penurunan penerimaan retribusi walaupun dari segi sarana – prasarana pelayanan meningkat, tetapi minat dan kesadaran untuk mengurus izin trayek mengalami penurunan karena efisiensi pelayanan dari segi waktu dan biaya, realisasi penerimaan retribusi izin trayek tahun 2013 sebesar Rp. 242.250.000 dari target Rp. 266.581.000 atau 90.9 % tahun 2014 dari target yang sama realisasi penerimaan sebesar Rp. 184.250.000 atau 69.1 % sedangkan realisasi penerimaan tahun 2015 Rp. 181.500.000 dari target yang sama atau pencapaian sebesar 68.1 %.

Dari data yang ada ternyata realisasi penerimaan retribusi izin trayek tidak memenuhi target, bahkan cenderung menurun dari tahun ke tahun hal ini dapatlah dikatakan bahwa pemungutan retribusi izin trayek belum optimal dikarenakan retribusi izin trayek dilakukan di dua tempat.

Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis dan mengetahui efektivitas pemungutan Retribusi izin trayek pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado yang meliputi :

1. Efisiensi pelayanan

2. Prosedur Pelayanan
3. Koordinasi Pimpinan dan Bawahan
4. Responsivitas Pegawai, serta sarana prasarana

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Efektivitas

Efektivitas adalah suatu konsep yang penting dalam teori organisasi, karena konsep efektivitas dapat memberikan gambaran keberhasilan organisasi dalam mencapai sasarnya dan juga merupakan suatu konsep yang luas, mencakup berbagai faktor di dalam maupun di luar organisasi. Menurut Handoko (1993;7) Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pendekatan Efektivitas

Lubis dan Huseini (2001: 35) mengemukakan bahwa ada tiga pendekatan untuk mengukur efektivitas suatu organisasi yaitu:

1. Pendekatan sumber, pendekatan ini mengukur efektivitas dari sisi input yang menyangkut keberhasilan atau prestasi organisasi, input-input tersebut dapat diperoleh dari lingkungan dan sekaligus terjadi jalinan yang harmonis antara organisasi dan lingkungan sekitarnya.
2. Pendekatan proses, pendekatan ini melihat sejauhmana efektivitas pelaksanaan semua kegiatan proses interval atau mekanisme kerja organisasi yang meliputi unsur-unsur komunikasi, disentralisasi, pengambilan keputusan, semangat kerjasama dan perhatian terhadap karyawan.
3. Pendekatan sasaran, pendekatan ini mengukur efektivitas yang diawali dengan identifikasi terhadap sasaran organisasi dan tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran tersebut.

Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh Siagian (2003:77) yaitu :

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.

Organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.

4. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarnya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
5. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian

Pendapatan Asli Daerah

Pendapatan Asli Daerah merupakan suatu pendapatan yang menunjukkan kemampuan suatu daerah dalam menghimpun sumber-sumber dana untuk membiayai pengeluaran rutin. Jadi dapat dikatakan bahwa Pendapatan Asli Daerah sebagai pendapatan rutin dari usaha-usaha Pemerintah Daerah dalam memanfaatkan potensi-potensi sumber keuangan daerahnya sehingga dapat mendukung pembiayaan penyelenggaraan Pemerintah dan pembangunan daerah.

Retribusi Daerah

Jenis pungutan retribusi mempunyai pengertian lain dibandingkan dengan pajak. Jika pajak merupakan iuran rakyat yang dibayarkan kepada negara dengan tiada mendapat kontraprestasi langsung, retribusi mempunyai hubungan langsung dengan kembalinya prestasi, karena pembayaran tersebut ditunjukkan semata-mata untuk mendapatkan suatu prestasi dari pemerintah

Retribusi Izin Trayek

Retribusi izin trayek merupakan salah satu retribusi daerah yang termasuk dalam golongan retribusi perizinan tertentu. Izin trayek adalah pemberian izin kepada orang pribadi atau Badan yang menyediakan pelayanan angkutan penumpang umum pada suatu trayek tertentu. Untuk pengertian dari retribusi izin trayek adalah retribusi yang dipungut sebagai pembayaran atas pemberian izin trayek. Objek dari retribusi izin trayek adalah pemberian izin kepada orang pribadi atau Badan untuk menyediakan pelayanan angkutan penumpang umum pada suatu atau beberapa trayek tertentu

Hasil – Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian Octovido (2014) , Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas dan kontribusi pajak daerah terhadap pendapatan asli daerah di kota Batu. Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Tempat penelitiannya di dinas pendapatan daerah kota Batu. Data Penelitian ini adalah data sekunder. Penelitian ini menggunakan data pendapatan asli daerah kota Batu mulai dari tahun 2009-2013. Hasil analisis menunjukkan bahwa tahun 2010 memiliki efektivitas yang terendah (69,30%) dan tahun 2012 memiliki tingkat efektivitas yang tertinggi (136,67%), serta untuk kontribusi tahun 2009 memiliki kontribusi yang terkecil (45,21%) dan tahun 2012 memiliki kontribusi yang terbesar (72,66%). Berdasarkan hasil perhitungan analisis dan kontribusi tersebut seharusnya dinas pendapatan daerah kota Batu melakukan intensifikasi dan ekstensifikasi pajak guna meningkatkan pendapatan dari sektor pajak daerah.

Penelitian Ismayanti (2015), tujuan untuk menelaah, menganalisa dan mendeskripsikan efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang serta untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang kurang efektif karena Badan Pelayanan Perizinan Terpadu tidak dapat mencapai tujuan penyelenggaraannya. Hal ini dibuktikan dengan tidak tercapainya target retribusi dan penurunan jumlah izin terbit pada tahun 2014. Faktor yang mendukung adalah luas wilayah Kabupaten Malang dan adanya wewenang pelimpahan 61 izin dari Bupati. Dan faktor penghambatnya adalah terbatasnya anggaran sosialisasi dan publikasi, tim teknis yang tidak berada dalam satu gedung dan personil yang tidak sesuai kompetensi.

Penelitian Asri (2015). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kinerja Pegawai di Kantor Imigrasi Kelas 2 Kabupaten Nunukan dan untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam efektivitas kinerja pegawai kantor Imigrasi Kelas 2 Di Kabupaten Nunukan.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis deskriptif kualitatif, dengan fokus penelitian yang meliputi hasil kerja, pengetahuan pekerjaan, inisiatif, kecekan mental, disiplin waktu dan absensi, dan faktor penghambat kinerja pegawai. Key informannya adalah Kepala Kantor Imigrasi Kelas 2 Kabupaten Nunukan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Kesimpulan dari pembahasan menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas 2 Kabupaten Nunukan sudah cukup baik dari segi hasil kerja, pengetahuan pekerjaan, inisiatif, kecekan mental. Tetapi yang masih kurang adalah pada segi disiplin waktu dan absensi, dimana pegawai masih ada yang datang terlambat ke kantor dan jarang memperhatikan absensi. Yang menjadi penghambat kinerja pegawai adalah kurangnya fasilitas yang menjadi dasar dalam menyelesaikan pekerjaan, yaitu kekurangan alat komputer dan printer.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian Deskriptif Kualitatif

Sugiono (2010) penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan mendeskripsikan sesuatu masalah. Deskriptif terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat sekedar untuk mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti. Sedangkan dasar penelitiannya adalah wawancara kepada narasumber/informan yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian akan dilakukan. Lokasi penelitian pada pemerintah kota Manado dan fokus penelitian pada kantor Badan Pelayanan Perizinan Tertentu (BP2T) dan Dinas Perhubungan Kota Manado.

Narasumber atau Informan

1. Kepala Bidang pelayanan III Badan pelayanan perizinan terpadu
2. Kepala seksi angkutan Dinas perhubungan Kota Manado
3. Pegawai bagian pelayanan pengurusan izin trayek 2 orang
4. Masyarakat / pemilik kendaraan 4 orang.

Jenis dan Sumber Data

- 1) Data sekunder merupakan data yang berasal dari survei lapangan dan diperoleh dengan mempelajari bahan-bahan kepustakaan yang berupa buku-buku, literatur, dokumen-dokumen, laporan-laporan maupun arsip-arsip resmi yang dapat mendukung kelengkapan data primer.
- 2) Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian yakni sumber data, dari informan yang bersangkutan dengan cara wawancara dan pengamatan atau observasi pada informan.

Metode Pengumpulan Data

1. Telaah dokumen
2. Observasi
3. Wawancara

Teknik Analisis Data

- 1.Reduksi data
- 2.Penyajian data
- 3.Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan proses dengan indikator penilaian :

- 1.Efisiensi Pelayanan
- 2.Prosedur pelayanan
- 3.Koordinasi antara pimpinan dan bawahan
- 4.Responsivitas pegawai
- 5.Sarana dan Prasarana

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Efektifnya pemungutan retribusi izin trayek pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado dari indikator – indikator dalam pendekatan proses sudah dijalankan dengan baik namun pencapaian tujuan dan sasaran yang diinginkan tidak tercapai. Dari hasil observasi dan keterangan yang penulis peroleh dilapangan, maka dapatlah diketahui penyebab tidak tercapainya tingkat efektivitas pada pemungutan retribusi izin trayek adalah karena pengurusan izin dilakukan di dua tempat yang jaraknya berjauhan tidak efisien dari segi waktu dan biaya, penyebab lain menurunnya penerimaan pemungutan retribusi izin trayek adalah faktor usia kendaraan mikrolet yang kondisinya tidak dapat dioperasikan lagi, sementara izin untuk penambahan kendaraan baru tidak dikeluarkan lagi.

PENUTUP**Kesimpulan**

1. Efisiensi Pelayanan dan pemungutan terbagi menjadi dua yaitu waktu dan biaya. Waktu merupakan salah satu indikator yang memberikan kontribusi terbesar atas ketidakefektifan proses pemungutan retribusi izin trayek, hal ini dapat terlihat dari hasil observasi dan wawancara. Pengurusan surat izin trayek memakan waktu lama karena dilakukan pengurusan di dua kantor yang jaraknya cukup berjauhan.. Hal inilah yang menyebabkan kadang pengurusan izin tertunda dan mempengaruhi tingkat efektivitas pemungutan retribusi izin trayek.
2. Prosedur pelayanan dan pemungutan retribusi izin trayek dapat dikatakan efektif karena segala persyaratan telah ditentukan berdasarkan peraturan daerah dan mudah dipahami serta diterima oleh masyarakat.

3. Koordinasi antara instansi dalam hal ini Dinas Perhubungan dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu serta antara pimpinan dan bawahan. dapat dikatakan efektif karena hubungan yang terbangun antara pimpinan dan petugas.
4. Responsivitas pegawai menyangkut daya tanggap, keramahan dan kemampuan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dan alangkah baiknya ada peningkatan kualitas pelayanan.
5. Sarana dan Prasarana, dapat dikatakan sudah memadai hal ini dapat dilihat dari fasilitas yang digunakan

Saran

1. Untuk memepermudah pengurusan maka perlu dipertimbangkan untuk pengurusan dilakukan di satu instansi saja yaitu Dinas Perhubungan kota Manado
2. Penambahan Aemada angkutan yang baru untuk menggantikan kendaraan yang sudah tidak dapat dioperasikan lagi.
3. Petugas Dinas Perhubungan Kota Manado lebih rutin lagi melkukan operasi penertiban surat izin trayek yang sudah habis masa berlaku, untuk mengurusnya kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Handoko (1993;7) *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* – Erlangga Jakarta.
- Kaho J. Riwu (2007;171) *Analisis Hubungan Pemerintahan Pusat dan Daerah* – Rineka Cipta.
- Siagian (2003;77) *Perilaku Organisasi* – PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Siahaan (2005;6) *Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah* – PT Raja Grafindo Jakarta.
- Sondang (2008;4) *Efektivitas Sumber* – Sumber Daya.
- Penelitian (Octovido, Ismayanti, Asri).