

BAB I

P ENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Suatu daerah dibentuk berdasarkan pertimbangan kemampuan ekonomi, potensi daerah, sosial budaya sosial, jumlah penduduk dan pertimbangan lain yang memungkinkan terselenggaranya otonomi daerah, dengan pemberian otonomi daerah maka memungkinkan daerah yang bersangkutan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri untuk meningkatkan daya guna hasil penyelenggara pemerintah dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta merupakan salah satu contohnya.

DKI Jakarta merupakan Ibu Kota Indonesia yang memiliki perkembangan dan kemajuan yang sangat pesat, Jakarta menjadi pusat pemerintahan sekaligus pusat kegiatan perekonomian diberbagai bidang dan sektor, untuk menambah dampak pada perkembangan atau pergerakan roda kehidupan harus didukung dengan pelayanan publik yang berkualitas serta peran pemerintah yang cepat dan tanggap.

Pelayanan publik pada hakikatnya serangkaian kegiatan yang menyangkut berbagai aspek kehidupan bernegara, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan undang-undang. Pelayanan publik dapat disediakan oleh pemerintah maupun pihak swasta. Diantara dua penyedia pelayanan publik tersebut, masyarakat tentu lebih sering berinteraksi dengan pemerintah karena terdapat beberapa bentuk pelayanan yang hanya bisa dipenuhi oleh pemerintah saja. Selain itu pemerintah juga memiliki peranan lebih banyak dalam sendi-sendi kehidupan masyarakat dibanding dengan pihak swasta. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan kegiatan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat, yaitu kebutuhan pelayanan yang menjadi hak masyarakat sebagai warga negara.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat, pelayanan terbaik adalah pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas merupakan kunci yang harus dijaga oleh pemerintah karena akan mencerminkan pula kualitas pemerintahan itu sendiri. Apabila pelayanan diberikan secara baik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas dengan apa yang diberikan sehingga masyarakat dapat menilai bahwa pelayanan yang diterimanya berkualitas.

Contoh-contoh bidang pelayanan di kota Jakarta diantaranya pelayanan ktp di bawah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pelayanan perizinan di bawah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pelayanan transjakarta di bawah Dinas Perhubungan, pelayanan penerangan jalanan umum di bawah Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Energi, pelayanan pemakaman di bawah Dinas Pertamanan dan Pemakaman, dan pelayanan pengujian di bawah Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah serta masih banyak pelayanan dinas lainnya.

Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (PPUKM) merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah yang melaksanakan fungsi dibidang Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah beralamat Jl. Perintis Kemerdekaan/Bogor 1 No.3 Jakarta Utara 14240. Dinas ini dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah, mempunyai bidang-bidang yang dipimpin oleh Suku Dinas Administrasi yang dipimpin oleh Kepala Suku Dinas dan Unit Pelayanan Teknis yang dipimpin oleh Kepala Unit. Dinas PPUKM mempunyai UPT UIKT, UIB2T, UPK Pulogadung.

Unit Industri Kerajinan dan Tekstil Dinas PPUKM merupakan salah satu unit administrasi yang terintegritasi dengan pengujian berbasis laboratorium dan unit pengelola pengujian produk, inspeksi serta pelayanan sertifikasi yang terbagi dua yaitu laboratorium kerajinan dan laboratorium tekstil. Berdiri pada tahun 1998 dengan nama Balai Tekstil Jakarta kemudian pada tahun 2016 berubah nama menjadi Unit Industri Kerajinan dan Tekstil di bawah Dinas Perindustrian dan

Energi dan tahun 2020 Unit Industri Kerajinan dan Tekstil hingga kini masih tetap sama namanya tetapi di bawah Dinas PPUKM. Unit ini didirikan untuk memenuhi permintaan pasar yang cukup tinggi terutama permintaan pengujian komoditas kulit dan tekstil yang ada di Indonesia. Pelayanan yang tersedia di Unit Industri Kerajinan dan Tekstil yaitu pelayanan teknis / proses pengujian sampel yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan sesuai standar yang berlaku.

Unit Industri Kerajinan dan Tekstil (UIKT) menawarkan layanan yang bersifat satu pintu dan siap memberikan solusi keamanan bagi setiap produk yang dihasilkan dimulai sejak fase pengembangan produk hingga tahap sertifikasi kesesuaian mutu produk sebelum dipasarkan. Semua permintaan pelayanan pengujian dikerjakan sesuai metoda Standar Nasional Indonesia (SNI) yang telah diakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) serta telah disetujui oleh Lembaga sertifikasi Produk (LSPro) dan Lembaga Inspeksi. Berikut jenis pelayanan pengujian di Unit Industri Kerajinan dan Tekstil beserta tarif pengujiannya.

Tabel 1.1

Jenis Pelayanan dan Tarif Pengujian Di Unit Industri Tekstil

Jenis kegiatan/pelayanan	Tarif (Rp)
Lebar kain	50.000
Tebal kain	40.000
Berat kain per meter persegi	50.000
Berat kain per meter linier	50.000
Tetal lusi dan pakan	50.000
Jumlah wale dan course	50.000
Nomor benang lusi dan pakan	75.000
Antihan benang	50.000
Anyaman dasar	50.000
Gintiran lusi dan pakan	50.000
Kekuatan tarik lusi dan pakan	75.000
Tahan jebol	75.000

Ketahanan kusut pada kain	50.000
Kekuatan sobek pada kain	50.000
Perubahan dimensi setelah pencucian	60.000
Daya serap air	60.000
Daya tolak air	75.000
Uji siram	75.000
Uji hidrostatik	75.000
Identifikasi serat kualitatif	85.000
Identifikasi serat kuantitatif	85.000
Ketahanan luntur warna pencucian	75.000
Ketahanan luntur warna sinar matahari	75.000
Ketahanan luntur warna keringat	75.000
Ketahanan luntur warna gosokan	75.000
Identifikasi zat warna pada serat	85.000

Sumber : Bidang Pengendalian Mutu UIKT 2020

Berbeda dengan tarif pengujian swasta yang ditentukan oleh pemiliknya, mempunyai harga menggunakan USD jauh lebih mahal dibandingkan dengan harga yang sudah ditetapkan Unit Industri Kerajinan Dan tekstil penentapan harganya sudah diatur diPergub nomer 237 tahun 2016. Berikut daftar harga pengujian tekstil diPT Intertex Jakarta.

Tabel 1.2

Jenis Pelayanan dan Tarif Pengujian Di PT. Intertex

Jenis kegiatan/pelayanan	Tarif (USD)
Lebar Kain	12
Berat Kain	12
Kontruksi Anyaman	15
Kontruksi tetal lusi dan pakan (Per inch / Cm)	15
Nomer Benang	30

Komposisi serat kain (serat Campuran)	30
Kekuatan Tarik	23
Kekuatan Sobek	18
Ketahanan Kekusutan	22
Perubahan Dimensi Terhadap pencucian	22
Ketahanan luntur warna terhadap sinar	30
Ketahanan luntur warna terhadap keringat	16
Ketahanan luntur warna terhadap pencucian	15
Ketahanan luntur warna terhadap gosokan	10
Identifikasi zat warna	30

Sumber : pelayanan intertex 2022

Setiap perusahaan baik yang bergerak dibidang produk dan pelayanan jasa mempunyai tujuan untuk tetap hidup dan berkembang, tujuan tersebut dicapai melalui upaya untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan targetan retribusi perusahaan. Retribusi adalah pembayaran dari penduduk kepada negara karena adanya jasa tertentu yang diberikan oleh negara bagi penduduknya secara perorangan.

Sementara itu retribusi daerah menurut Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2012 pasal 1 ayat 8 tentang 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. Retribusi daerah sebagaimana halnya pajak daerah merupakan salah satu Pendapatan Asli Daerah diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah, untuk meningkatkan dan pemeratakan kesejahteraan masyarakat.

Dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara bahwa untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah perlu disusun suatu pedoman untuk mencapai peningkatan kinerja pegawai membuat pendapatan

daerah meningkat. Daerah kabupaten/kota diberi peluang dalam menggali potensi sumber-sumber keuangannya dengan menetapkan jenis retribusi selain yang telah ditetapkan, sepanjang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan dan sesuai dengan aspirasi masyarakat. Retribusi daerah akan memberikan hasil yang maksimal apabila proses implementasinya sesuai dengan peraturan yang berlaku, dengan meningkatnya pelayanan pendapatan retribusi akan semakin naik berdasarkan jenisnya retribusi daerah dibedakan atas retribusi jasa umum, retribusi jasa usaha dan retribusi perjanjian tertentu. Retribusi pelayan UIKT adalah salah satu jenis retribusi daerah yang tergolong ke dalam jenis retribusi jasa usaha.

E-retribusi Pelayanan Unit Industri Kerajinan dan Tekstil diatur dalam Peraturan tentang penyesuaian tarif retribusi. Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah sebagai implementor dari adanya Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta nomor 237 tahun 2016 ini mengemban tugas untuk mengelola pelayanan dalam bidang pengujian tekstil mulai dari penentuan target hingga penarikan retribusi, adapun untuk tatacara penarikan dari retribusi pelayanan pengujian uangnya langsung disetorkan melalui bank DKI oleh penguji via debit menggunakan mesin EDC ke Kas Daerah Dinas Perindustrian, Perdagangan Koperasi dan UKM, berikut data target dan realisasi penerimaan retribusi UIKT.

Bulan/ Pengujian	4.1.2.02.01.004 Pengujian unit industri tekstil dan unit produk tekstil	4.1.2.02.01.006 Pengujian barang-barang unit industri kerajinan	Jumlah
Target 2017	1.500.000.000,00	300.000.000,00	1.800.000.000,00
Januari	134.255.000,00	50.390.000,00	
Februari	120.145.000,00	12.370.000,00	
Maret	75.690.000,00	17.520.000,00	
April	68.885.000,00	11.030.000,00	
Mei	129.040.000,00	10.810.000,00	
Juni	66.875.000,00	8.955.000,00	
Juli	163.695.000,00	12.920.000,00	
Agustus	105.345.000,00	12.170.000,00	
September	61.120.000,00	14.860.000,00	
Oktober	63.145.000,00	11.270.000,00	
November	111.690.000,00	53.000.000,00	
Desember	78.565.000,00	55.785.000,00	
Total	1.178.450.000,00	271.080.000,00	1.449.530.000,00
Persentase			80,5%

Sumber : Pelayanan Pengujian UIKT November 2020

Gambar 1.1

**Target dan Realisasi Penerimaan E-Retribusi Lab. Kerajinan dan Tekstil
Tahun 2017**

Bulan/ Pengujian	4.1.2.02.01.004 Pengujian unit industri tekstil dan unit produk tekstil	4.1.2.02.01.006 Pengujian barang-barang unit industri kerajinan	Jumlah
Target 2018	1.400.000.000,00	350.000.000,00	1.750.000.000,00
Januari	143.895.000,00	50.570.000,00	
Februari	102.350.000,00	37.930.000,00	
Maret	102.965.000,00	30.670.000,00	
April	103.550.000,00	16.420.000,00	
Mei	108.810.000,00	12.140.000,00	
Juni	44.060.000,00	2.660.000,00	
Juli	118.550.000,00	12.990.000,00	
Agustus	102.660.000,00	11.320.000,00	
September	43.125.000,00	14.680.000,00	
Oktober	65.785.000,00	50.290.000,00	
November	117.975.000,00	57.230.000,00	
Desember	55.700.000,00	32.490.000,00	
Total	1.109.425.000,00	329.390.000,00	1.438.815.000,00
Persentase			82%

Sumber : Pelayanan Pengujian UIKT November 2020

Gambar 1.2

**Target dan Realisasi Penerimaan E-Retribusi Lab. Kerajinan dan Tekstil
Tahun 2018**

Bulan/ Pengujian	4.1.2.02.01.004 Pengujian unit industri tekstil dan unit produk tekstil	4.1.2.02.01.006 Pengujian barang-barang unit industri kerajinan	Jumlah
Target 2019	1.500.000.000	400.000.000	1.900.000.000,00
Januari	101.565.000	33.245.000	
Februari	107.750.000	37.260.000	
Maret	118.045.000	19.200.000	
April	113.590.000	22.135.000	
Mei	113.995.000	7.240.000	
Juni	80.400.900	3.035.000	
Juli	146.615.000	24.740.000	
Agustus	137.650.000	22.080.000	
September	103.260.000	22.550.000	
Oktober	84.550.000	23.360.000	
November	95.615.000	63.400.000	
Desember	57.435.000	33.590.000	
Total	1.260.470.900,00	311.835.000,00	1.572.305.900,00
Persentase			83%

Sumber : Pelayanan Pengujian UIKT November 2020

Gambar 1.3

Target dan Realisasi Penerimaan E-Retribusi Lab. Kerajinan dan Tekstil Tahun 2019

Bulan/ Pengujian	4.1.2.02.01.004 Pengujian unit industri tekstil dan unit produk tekstil	4.1.2.02.01.006 Pengujian barang-barang unit industri kerajinan	Jumlah	Total
APBD TA 2020	830.000.000	251.000.000		1.081.000.000
Januari	153.975.000	47.350.000	201.325.000	
Februari	125.700.000	30.495.000	156.195.000	
Maret	103.820.000	36.470.000	140.290.000	
April	45.100.000	25.780.000	70.880.000	
Mei	31.930.000	8.285.000	40.215.000	
Juni	64.155.000	23.250.000	87.405.000	
Juli	57.475.000	25.410.000	82.885.000	
Agustus	29.355.000	3.295.000	32.650.000	
September	61.200.000	-	61.200.000	
Oktober	33.160.000	2.805.000	35.965.000	
November	35.105.000	9.900.000	45.005.000	
Desember	50.535.000	9.260.000	59.795.000	
Total	791.510.000	222.300.000		1.013.810.000
Persentase				94%
Penurunan penerimaan retribusi dibanding tahun sebelumnya (2019)				-558.495.900,00
Retribusi real 2020	791.510.000	222.300.000		1.013.810.000,00
	95%	89%		94%

Sumber : Pelayanan Pengujian UIKT November 2020

Gambar 1.4

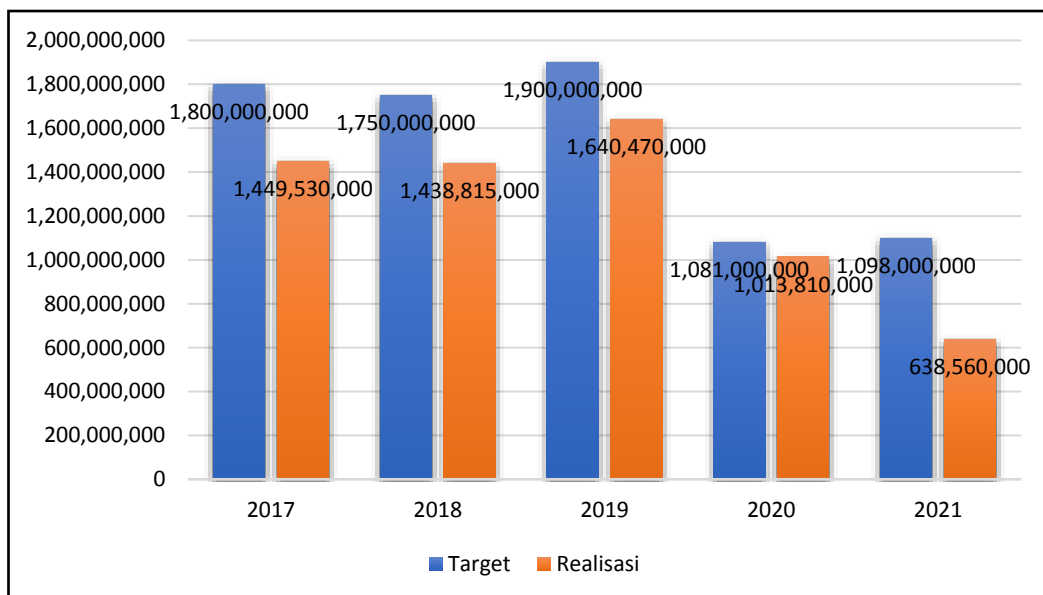
Target dan Realisasi Penerimaan E-Retribusi Lab. Kerajinan dan Tekstil Tahun 2020

Bulan/ Pengujian	4.1.2.02.01.004 Pengujian unit industri tekstil dan unit produk tekstil	4.1.2.02.01.006 Pengujian barang-barang unit industri kerajinan	Jumlah
RAPBD TA 2021	838.000.000	260.000.000	1.098.000.000
Januari	52.045.000	10.875.000	62.920.000
Februari	52.665.000	5.665.000	58.330.000
Maret	62.455.000	3.765.000	66.220.000
April	54.190.000	3.635.000	57.825.000
Mei	47.185.000	10.180.000	57.365.000
Juni	64.035.000	12.475.000	76.510.000
Juli	16.435.000	1.542.500	17.977.500
Agustus	11.580.000	2.600.000	14.180.000
September	44.800.000	5.805.000	50.605.000
Oktober	49.170.000	17.402.500	66.572.500
November	30.620.000	28.345.000	58.965.000
Desember	38.940.000	12.150.000	51.090.000
Total	524.120.000	114.440.000	638.560.000
Persentase			58%
Retribusi real 2021	524.120.000	114.440.000	638.560.000
	63%	44%	58%

Sumber : Pelayanan Pengujian UIKT November 2020

Gambar 1.5

Target dan Realisasi Penerimaan E-Retribusi Lab. Kerajinan dan Tekstil Tahun 2021



Sumber : Pelayanan Pengujian UIKT November 2020

Gambar 1.6

Grafik Target dan Realisasi Penerimaan E-Retribusi UIKT 2017-2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan E-retribusi UIKT dari tahun 2017 hingga 2021 mengalami kenaikan dan tidak pernah mencapai target yang telah ditetapkan pemerintah. Hal ini menunjukkan masih kurang optimalnya pengelolaan retribusi pelayanan di UIKT, dikarenakan semakin banyaknya laboratorium pengujian / kompetitor dalam bidang kerajinan dan tekstil yang beralih ke laboratorium swasta seperti PT Intertex, PT. Qualis dan PT. SGS Indonesia dan milik pemerintah seperti BPMB dan BBT yang tidak kalah berkualitas menawarkan harga pengujian yang lebih murah dan ketepatan mengeluarkan hasil uji. Tidak hanya itu, adanya kebijakan pemerintah Provinsi DKI Jakarta terkait keringanan tarif retribusi bagi pelanggan karena Covid 19 (sesuai Peraturan Gubernur nomor 61 tahun 2020). Seharusnya masalah ini tidak muncul dikarenakan penentuan target retribusi sudah melalui kajian yang dilakukan oleh dinas dan diajukan melalui badan anggaran DPRD Jakarta, masalah-masalah yang muncul inilah yang menjadi penyebab dari tidak tercapainya target retribusi. Maka dari itu, diperlukan pengkajian lebih dalam terkait dengan implementasi kebijakan E-retribusi pelayanan pengujian di Unit Industri Kerajinan dan Tekstil.

1.2. Identifikasi, Pembatasan, Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian

1.2.1. Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta nomor 237 tahun 2016 di UIKT?
2. Apa upaya yang dilakukan untuk mencapai retribusi sesuai dengan target?

1.2.2. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan bagaimana Implementasi Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta nomor 237 tahun 2016 tentang penyesuaian tarif retribusi pelayanan perindustrian dan energi.

1.2.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Implementasi Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta nomor 237 tahun 2016 tentang penyesuaian tarif retribusi pelayanan di UIKT Dinas PPUKM ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat tidak tercapainya target retribusi ?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis tepat atau tidaknya kebijakan penerapan tarif retribusi peraturan gubernur no 237 tahun 2016 untuk masyarakat menguji
2. Mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mendorong dan menghambat tidak tercapainya target retribusi yang ditetapkan oleh dinas pusat (PPKUKM)

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat praktis diharapkan dapat menambah masukan bagi pemerintah DKI Jakarta khususnya bagi Dinas Perindustrian, Perdagangan Koperasi dan UKM dan memberikan manfaat dalam proses pengambilan keputusan yang berkenaan dengan implementasi kebijakan retribusi pelayanan pengujian.
- b. Manfaat teoritis dari aspek keilmuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk pengembangan berbagai teori yang sangat berguna bagi pengembangan pemahaman, penalaran dan pengalaman peneliti khususnya dalam bidang ilmu administrasi.