

BAB V

PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis akan membahas implementasi E-retribusi pelayanan dalam hubungannya dengan faktor-faktor komunikasi, sumber daya, struktur birokrasi dan disposisi/sikap serta kebijakan E-retribusi terhadap Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta nomor 237 tahun 2016.

5.1. Hubungan Komunikasi dengan Implementasi Kebijakan E-retribusi Pelayanan

Salah satu faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan adalah komunikasi. George C. Edward menyatakan bahwa ada tiga hal penting dalam proses komunikasi kebijakan, yakni transmisi, konsistensi dan kejelasan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti hubungan komunikasi dengan implementasi kebijakan E-retribusi pelayanan, terdapat beberapa faktor yang mendukung dan menghambat. Beberapa faktor yang mendukung tersebut adalah:

- a. Komunikasi menunjukkan bahwa komunikasi antar pimpinan, pegawai tim yang lainnya sudah berjalan dengan baik.
- b. Informasi tentang kebijakan retribusi pelayanan diberitahukan secara jelas dari pimpinan kepada para pegawai.
- c. Informasi yang disampaikan oleh para informan ke pelaksana kebijakan berjalan lancar.
- d. Sudah terdapat konsistensi pesan/informasi yang disampaikan terkait kebijakan E-retribusi pelayanan.

Sedangkan faktor penghambat dalam variabel ini adalah kurangnya sosialisasi dalam kebijakan retribusi pelayanan sehingga masyarakat yang ikut berpartisipasi dalam kebijakan ini kurang. Hanya sebagian masyarakat yang mengetahui bahwa adanya pengujian tekstil yang dimiliki pemerintah DKI Jakarta.

5.2. Hubungan Sumber Daya dengan Implementasi Kebijakan E-retribusi Pelayanan

George C. Edward III menyebutkan bahwa sumber-sumber yang akan mendukung kebijakan yang efektif terdiri dari jumlah staf yang mempunyai keterampilan yang memadai serta jumlah yang cukup, kewenangan, informasi dan fasilitas.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terkait dengan hubungan sumber daya dengan implementasi kebijakan terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat. Beberapa faktor pendukung adalah sebagai berikut:

- a. Para pelaksana bisa menjalankan tugasnya dengan baik.
- b. Terdapat kelengkapan sarana/prasarana yang mendukung dalam pelaksanaan kebijakan.
- c. Sumber daya menunjukkan bahwa jumlah pegawai pelaksana kebijakan retribusi pelayanan sudah cukup memadai dibandingkan beban kerja yang ada.

Adapun faktor penghambat dalam variabel sumber daya adalah kurangnya kemampuan para pelaksana yang mempengaruhi kepada pelaksanaan kegiatannya, dan kurangnya anggaran yang tersedia membuat perawatan peralatan pendukung pengujian menjadi kurang akurat hasil pengujian. Juga kurang tercapainya target retribusi, sehingga mengakibatkan pendapatan untuk Dinas PPKUKM walaupun jika tidak tercapai target Unit tidak akan diberi sanksi apa-apa.

5.3. Hubungan Struktur Birokrasi dengan Implementasi Kebijakan E-retribusi Pelayanan

Dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan seharusnya struktur birokrasi turut mendukung dan berusaha semaksimal mungkin dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan di dalam kebijakan yang ada, karena kebijakan yang baik dan bagus dalam tataran konsep belum tentu berhasil dan bermanfaat sesuai tujuan apabila di implementasikan tanpa dukungan semua faktor dan dapat mengakibatkan kegagalan bila tidak memperhatikan semua faktor yang berpengaruh terhadap implementasi sebuah kebijakan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan hubungan struktur organisasi pelaksana terdapat beberapa faktor pendukung dan juga penghambat dalam variabel ini faktor pendukung tersebut adalah:

- a. Sudah terbentuknya organisasi pelaksana E-retribusi pelayanan, yaitu Kepala Unit sebagai penanggung jawab tertinggi Pelaksana kegiatan.
- b. Terdapat koordinasi yang baik antar pegawai dalam melaksanakan kegiatan.
- c. Struktur birokrasi menunjukkan bahwa untuk struktur organisasi sudah tertata dengan baik dan jelas.
- d. Untuk standard operasional prosedur telah tersedia dan dipahami oleh para petugas pelaksana karena telah di jalankan lewat pekerjaan sehari-hari oleh para petugas/pegawai pelaksana.

Sedangkan faktor penghambat dalam variabel ini adalah sekalipun telah ada pembagian tugas antar masing-masing pegawai akan tetapi masih ada beberapa anggota pelaksana yang tidak melaksanakan tugasnya dan juga banyak pegawai yang melaksanakan tugas *double job* dikarenakan unit industri kerajinan dan tekstil kekurangan pegawai.

5.4. Hubungan Disposisi/Sikap dengan Implementasi Kebijakan E-retribusi Pelayanan

Disposisi menunjukkan bahwa untuk kebijakan retribusi pelayanan pelayanan semua unsur/komponen baik pemimpin maupun pegawai mendukung sepenuhnya terhadap implementasi kebijakan retribusi pelayanan di UIKT.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait hubungan sikap pelaksana dengan implementasi kebijakan terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat. Beberapa faktor pendukung tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Para pegawai dan penguji merespon positif terhadap kebijakan E-retribusi pelayanan yang diberlakukan.
- b. Menambahnya pendapatan untuk Dinas PPKUKM

Sedangkan penghambat dalam sikap pelaksana ini adalah tidak adanya insentif untuk para pegawai dikarenakan tidak adanya anggaran dan undang-undang yang mencantumkan pemberian insentif kepada para pegawai.

5.5. Kebijakan E-Retribusi terhadap Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 237 Tahun 2016

Implementasi kebijakan publik adalah suatu putusan yang dimaksudkan untuk tujuan mengatasi permasalahan yang muncul dalam suatu kegiatan tertentu yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintah. Pembuat kebijakan termasuk kedalam tindakan suatu proses dalam implementasi, berdasarkan wawancara di peroleh dari narasumber, maka dapat disimpulkan bahwa peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 237 Tahun 2016 tentang tarif retribusi sudah sesuai dan digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan retribusi tarif pembayaran pengujian.

Dalam hal ini dari narasumber yang diwawancarai terdapat beberapa hal yang membuat tujuan dari peraturan Gubernur tersebut belum terwujud semuanya, dikarenakan kurangnya promosi dan marketing, kemudian pencapaian retribusinya terlihat dari tabel 1.3 dan 1.4 tidak mencapai target dikarenakan banyaknya pengujian swasta yang bermunculan dan adanya covid-19 sehingga membuat pengadaan seragam atau sepatu tidak ada untuk dilelang.