

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan seluruh kegiatan yang dilakukan dalam upaya pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak asasi manusia setiap warga negara baik pelayanan barang, jasa, dan juga pelayanan administrasi. Layanan-layanan tersebut disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan berbagai kebutuhan publik.

Pelayanan publik dapat dimaknai sebagai salah satu upaya memberikan pelayanan terhadap keperluan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada instansi tersebut sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Oleh karena itu aparatur pemerintah memiliki peran yang vital karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat. Dan dengan demikian juga akan menentukan sejauh mana negara telah mewujudkan kesejahteraan rakyatnya.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di suatu instansi pemerintah daerah, setiap aparatur pemerintah harus memperhatikan asas pelayanan publik yang dapat dijadikan sebagai landasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Asas pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggaraan pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik harus bersifat umum dan adaptif terhadap setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan. Bersifat umum artinya pelayanan publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak. Bersifat adaptif artinya karena asas-asas ini harus berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan pelayanan yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat baik di bidang administratif, jasa, dan barang.

Asas pelayanan publik tercantum dalam dasar hukum pelayanan publik di Indonesia yaitu Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Didalam undang-undang tersebut penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan pelaku/tidak diskriminan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan pelaku khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa ada tiga ruang lingkup pelayanan publik yaitu:

1. Pelayanan Barang

Pelayanan barang sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 a meliputi:

- a. Pengadaan dan penyaluran barang yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- b. Pengadaan dan penyaluran barang yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya berasal dari kekayaan negara atau kekayaan daerah.
- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

2. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 b meliputi:

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya berasal dari kekayaan negara atau kekayaan daerah.
- c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran

pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

3. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 c merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat dan meliputi:

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi/keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
- b. Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara yang diatur dalam peraturan perundang-undangan serta ditetapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima layanan.

Pelayanan publik juga dilaksanakan pada salah satu instansi pemerintah daerah Kota Dumai yaitu Dinas Perdagangan Kota Dumai yang secara teknis pelaksanaan kerja dan kedudukannya di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Walikota Dumai melalui Sekretaris Daerah sesuai dengan Peraturan Walikota Dumai Nomor 38 Tahun 2022 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi, serta tata kerja

Dinas Perdagangan Kota Dumai. Pada bab II pasal 3 mengatakan bahwa Kantor Dinas Perdagangan Kota Dumai mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perdagangan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

Pelayanan pada Dinas Perdagangan Kota Dumai menyelenggarakan pelayanan barang dan administratif. Adapun jenis-jenis pelayanan pada Dinas Perdagangan Kota Dumai dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel I.1
Jenis-Jenis Pelayanan
pada Dinas Perdagangan Kota Dumai

No	Jenis Pelayanan	Tahun Pelayanan			
		2019	2020	2021	2022
1.	Automatic Level Gauge	59	7	3	40
2.	Dacin Logam	5	11	8	10
3.	Pompa Ukur BBM	90	106	117	80
4.	Timbangan Elektronik	155	103	178	120
5.	Timbangan Meja	4	0	1	5
6.	Timbangan Pegas	143	60	191	112
7.	Meter Arus BBM	38	29	44	50
8.	Surat Keterangan Asal	22	12	18	32
9.	Surat Rekomendasi SIUP	49	38	33	45
10.	Surat Rekomendasi Izin Minuman Keras	12	14	19	19
11.	Surat Rekomendasi Pangkalan Gas	17	13	21	25
Jumlah		594	393	633	538

Sumber Data: Dinas Perdagangan Kota Dumai, Tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat jumlah pelayanan pada Dinas Perdagangan Kota Dumai selama 4 tahun yaitu 2019 s/d 2022 terdapat 11 pelayanan. Pada tahun 2019 total pelayanan berjumlah 594,

pada tahun 2020 berjumlah 393, pada tahun 2021 berjumlah 633, dan tahun 2022 berjumlah 538.

Masyarakat yang dilayani oleh Dinas Perdagangan Kota Dumai dalam penelitian ini merupakan golongan masyarakat tertentu seperti pedagang di pasar dan SPBU. Untuk melihat lebih jelasnya masyarakat yang dilayani oleh Dinas Perdagangan Kota Dumai dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel I.2
Data Pasar Kota Dumai

No	Nama Pasar	Jumlah Pedagang (orang)
1.	Pasar Senggol	126
2.	Pasar Taman Lepin	103
3.	Pasar Hayam Wuruk	20
4.	Pasar Tenaga	40
5.	Pasar Jaya Mukti	104
6.	Pasar Bundaran	157
7.	Pasar Pulau Payung	134
8.	Pasar Bunda Sri Mersing	421
9.	Pasar Dock	327
10.	Pasar Pulau Kelapa	108
11.	Pasar Jajan Malam	108
12.	Pasar Suka Ramai	320
13.	Pasar Gurun Panjang	20
14.	Pasar Pelintung	145
15.	Pasar Selinsing	25
16.	Pasar Simpang Pulai	50
Total		2.208

Sumber Data: Dinas Perdagangan Kota Dumai, Tahun 2023

Pada tabel I.2 dapat dilihat jumlah pedagang yang dilayani oleh Dinas Perdagangan Kota Dumai. Terdapat 16 pasar di Kota Dumai dengan jumlah pedagang sebanyak 2.208 orang. Pelayanan juga dilakukan pada SPBU di Kota Dumai sebanyak 8 SPBU yaitu: SPBU Putri Tujuh, Rimba

Sekampung, Lubuk Gaung, Jend. Sudirman, Kelakap Tujuh, Bukit Timah, Perwira, dan Dumai-Sei. Pakning.

Tabel I.3
Realisasi Penyelesaian Pelayanan
pada Dinas Perdagangan Kota Dumai

No	Jenis Pelayanan	Realisasi Penyelesaian
1.	Automatic Level Gauge	1 hari
2.	Dacin Logam	1 hari
3.	Pompa Ukur BBM	1 hari
4.	Timbangan Elektronik	1 hari
5.	Timbangan Meja	1 hari
6.	Timbangan Pegas	1 hari
7.	Meter Arus BBM	1 hari
8.	Surat Keterangan Asal	3 hari
9.	Surat Rekomendasi SIUP	3 hari
10.	Surat Rekomendasi Izin Minuman Keras	4 hari
11.	Surat Rekomendasi Pangkalan Gas	3 hari

Sumber Data: Dinas Perdagangan Kota Dumai, Tahun 2023

Pada Tabel I.3 dapat dilihat realisasi penyelesaian pelayanan pada Dinas Perdagangan Kota Dumai. Untuk realisasi penyelesaian pelayanan Automatic Level Gauge, Dacin Logam, Pompa Ukur BBM, Timbangan Elektronik, Timbangan Meja, dan Meter Arus BBM selama 1 hari. Untuk pelayanan Surat Keterangan Asal, Surat Rekomendasi SIUP, Surat Surat Rekomendasi Pangkalan Gas selama 3 hari. Dan Surat Rekomendasi Izin Minuman Keras selama 4 hari.

Untuk mendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar, maka sebuah instansi memiliki Standar Operasional Prosedur sehingga pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Standar Operasional Prosedur pada Dinas Perdagangan Kota Dumai dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel I.4
Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi
pada Dinas Perdagangan Kota Dumai

No	Aktivitas	Persyaratan	Realisasi Penyelesaian
1.	Pemohon mengajukan surat permohonan pelayanan.	Berkas Permohonan	3 Menit
2.	Pengadministrasian Umum meregistrasi surat permohonan ke dalam buku agenda dan membuat lembar disposisi surat	• Lembar Disposisi • Buku Agenda	5 Menit
3.	Sekretaris Menerima, memeriksa, dan Membuat Disposisi atas permohonan	• Surat Permohonan dari pengadministrasian umum • Lembar Disposisi	6 Menit
4.	Kepala Dinas mempelajari Surat Masuk, dan di tindak lanjuti menulis disposisi untuk menindak lanjutinya sesuai dengan peruntukan surat tersebut	Permohonan yang telah di disposisi sekretaris	7 Menit
5.	Sekretaris menerima surat yang didisposisi dari Kepala Dinas untuk didistribusikan ke bidang-bidang	Permohonan yang telah di disposisi Kepala Dinas	6 Menit
6.	Bidang-bidang melakukan pelayanan sesuai dengan surat permohonan.	Surat yang telah selesai dan di tandatangani Kepala Dinas	60 Menit
7.	Pengadministrasian Umum Menerbitkan Surat Keterangan Pelaksanaan Pelayanan (SKPP) sesuai dengan data dari bidang-bidang.	• Buku Agenda • Surat yang telah selesai dan di tandatangani • Stempel/Cap	10 Menit
8.	Mengarsipkan surat keluar yang berparaf dan menyerahkan surat asli kepada penerima layanan	Surat keluar yang telah diterbitkan.	10 Menit

Sumber Data: Dinas Perdagangan Kota Dumai Tahun 2023

Berdasarkan SOP diatas, dapat diketahui aktivitas pelayanan yang dilaksanakan, alur pelayanan, dan durasi pelayanan pada Dinas Perdagangan Kota Dumai. Namun kenyataannya, berdasarkan observasi penulis ditemukan permasalahan bahwa SOP tersebut tidak dipublikasikan secara luas kepada masyarakat. Padahal didalam Undang-Undang No. 23

Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 347 ayat 1-3 dijelaskan bahwa pemerintah daerah wajib mengumumkan informasi pelayanan publik melalui media dan tempat yang dapat diakses masyarakat luas. Ketentuan lebih lanjut mengenai SOP diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan, pada Bab I bagian E dijelaskan bahwa pelaksanaan SOP harus berprinsip pada konsisten, komitmen, transparan, mengikat, seluruh unsur berperan, dan terdokumentasi dengan baik.

Penulis melakukan wawancara dengan Bapak Rian, salah seorang masyarakat dalam pengurusan pelayanan Surat Rekomendasi SIUP pada Dinas Perdagangan Kota Dumai tanggal 16 Mei 2023 pukul 11.00; terkait SOP pelayanan pada Dinas Perdagangan Kota Dumai:

Beliau menjawab: "Belum, saya belum mengetahui tentang prosedur pelayanan yang ada disini".

Kemudian penulis melakukan lagi wawancara dengan Ibu Merry, salah seorang masyarakat dalam pengurusan pelayanan Surat Keterangan Asal pada Dinas Perdagangan Kota Dumai tanggal 19 Mei pukul 10.00; terkait proses pelayanan pada Dinas Perdagangan Kota Dumai:

Beliau menjawab: "Belum, saya belum mendapatkan informasi tentang proses pelayanan disini".

Selanjutnya, penulis melakukan observasi terkait sarana UTTP (Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapan) pelayanan barang pada Dinas Perdagangan Kota Dumai. Penulis menemukan masalah bahwa adanya

kekurangan fasilitas bahkan beberapa fasilitas dalam kondisi tidak baik sehingga menghambat kelancaran proses pelayanan publik.

Tabel I.5
Sarana UTTP Pelayanan Barang
pada Dinas Perdagangan Kota Dumai

No	Jenis Alat	Jumlah	Kondisi	
			Baik	Rusak
1.	Automatic Level Gauge	4 unit	2	2
2.	Dacin Logam	10 unit	4	6
3.	Pompa Ukur BBM	6 unit	4	2
4.	Timbangan Elektronik	10 unit	3	7
5.	Timbangan Meja	14 unit	8	6
6.	Timbangan Pegas	15 unit	7	8
7.	Meter Arus BBM	9 unit	6	3

Sumber Data: Dinas Perdagangan Kota Dumai, Tahun 2023

Pada tabel 1.5 diatas dapat dilihat adanya sarana UTTP pelayanan barang yang rusak. Hal ini dapat menghambat kelancaran pelaksanaan pelayanan dan mempengaruhi jalannya pekerjaan sehingga pekerjaan yang akan dijalankan tidak bekerja secara efektif, efisien dan tepat waktu.

Berdasarkan uraian diatas dan hasil observasi penulis pada Dinas Perdagangan Kota Dumai, serta didukung dengan gejala-gejala masalah dan data-data yang telah dipaparkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Dinas Perdagangan Kota Dumai dengan judul: **“ANALISIS ASAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERDAGANGAN KOTA DUMAI”**

B. Perumusan Masalah

1. Masih ditemukan pelayanan yang tidak transparan kepada masyarakat sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

2. Masih ditemukan sarana UTTP pelaksanaan pelayanan barang dalam kondisi yang rusak sehingga menghambat kelancaran proses layanan.

Berdasarkan gejala masalah yang penulis kemukakan diatas maka penulis dapat merumuskan pokok permasalahan yaitu: **“Bagaimana Asas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Perdagangan Kota Dumai?”**

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Asas Pelayanan Publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Asas Pelayanan Publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai bahan informasi bagi pihak-pihak yang memerlukan, terutama Dinas Perdagangan Kota Dumai.
- b. Sebagai tambahan ilmu pengetahuan bagi penulis dalam Asas Pelayanan Publik.
- c. Sebagai bahan informasi bagi peneliti selanjutnya dalam membahas permasalahan yang sama.