

## **Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan Retribusi Pasar Pada Kantor Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Merauke**

<sup>1</sup>Dapot Pardamean Saragih, <sup>2</sup>Erwin Nugraha Purnama, <sup>3</sup>Analdi Else Derwunubun

<sup>1,2</sup> Program Studi Pembangunan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musamus, Indonesia

<sup>3</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musamus, Indonesia

Email : [saragih@unmus.ac.id](mailto:saragih@unmus.ac.id), [erwin92@unmus.ac.id](mailto:erwin92@unmus.ac.id), [elsya03derwunubun@gmail.com](mailto:elsya03derwunubun@gmail.com)

(Diterima Februari 2026); Disetujui Maret 2026); Dipublikasikan Maret 2026)

### **Abstrak**

*Pelayanan publik merupakan indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah dalam mewujudkan prinsip good governance. Pengelolaan retribusi pasar sebagai layanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat di Kabupaten Merauke masih menghadapi permasalahan, seperti ketidakjelasan tarif, ketidakkonsistenan pemberian bukti pembayaran, serta rendahnya perhatian terhadap pedagang kecil. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan retribusi pasar pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Merauke dengan menggunakan empat indikator kualitas pelayanan menurut teori Ratminto (2012), yaitu tangibles, reliability, responsiveness, dan empathy.*

*Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pegawai Dinas Perindagkop serta pedagang di Pasar Wamanggu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan retribusi pasar belum optimal. Pada aspek tangibles, sarana dan prasarana tergolong memadai, namun transparansi informasi tarif masih rendah. Pada aspek reliability, pelayanan belum konsisten ditandai dengan tidak selalu diberikannya bukti pembayaran. Aspek responsiveness menunjukkan bahwa petugas memiliki sikap sopan, tetapi kurang sigap dalam menindaklanjuti keluhan. Sementara itu, aspek empathy masih lemah karena belum adanya kebijakan yang berpihak pada pedagang kecil, terutama dalam kondisi ekonomi yang tidak stabil.*

**Kata Kunci:** *Kualitas pelayanan publik, retribusi pasar, pelayanan pemerintah daerah*

### **Abstract**

*Public service is a key indicator in assessing government performance in realizing the principles of good governance. Market retribution management, as a form of service that directly interacts with the community in Merauke Regency, continues to face several challenges, including unclear tariff structures, inconsistent provision of payment receipts, and limited attention to small-scale traders. This study aims to analyze the quality of public service in market retribution management at the Department of Industry, Trade, Cooperatives, and SMEs of Merauke Regency by employing four service quality indicators proposed by Ratminto (2012), namely tangibles, reliability, responsiveness, and empathy.*

*This research adopts a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving department staff and traders at Wamanggu Market. The findings reveal that the quality of public service in market retribution management remains suboptimal. In terms of tangibles, facilities and infrastructure are relatively adequate; however, transparency in tariff information is still lacking. The reliability aspect indicates inconsistency in service delivery, particularly in the provision of payment receipts. The responsiveness dimension shows that officers are generally polite but less proactive in addressing complaints. Meanwhile, the empathy aspect remains weak due to the absence of policies that favor small traders, especially under unstable economic conditions.*

**Keywords:** *Public Service Quality, Market retribution, Local Government Service*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah, khususnya dalam mewujudkan prinsip *good governance* yang menekankan transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan partisipasi masyarakat. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif semata, tetapi sebagai bentuk pemenuhan hak-hak dasar warga negara yang harus diberikan secara adil dan berkualitas. Konsep pelayanan publik sendiri merupakan pendekatan yang menekankan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara optimal. Menurut Kurniawan (2021), pelayanan publik yang ideal harus mengedepankan transparansi, akuntabilitas, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Hal ini diperkuat oleh Siregar dan Wicaksono (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat serta mampu mendorong partisipasi warga dalam proses penyelenggaraannya. Selain itu, Sulastri dan Hermawan (2023) menekankan pentingnya inovasi serta pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi, terutama dalam menghadapi tuntutan era digital.

Secara normatif, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Namun demikian, berbagai studi empiris menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik di daerah masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti rendahnya transparansi, terbatasnya akses informasi, serta lemahnya akuntabilitas birokrasi. Data Ombudsman Republik Indonesia (2023) menunjukkan bahwa laporan masyarakat terkait maladministrasi masih didominasi oleh permasalahan pelayanan publik di tingkat daerah, dengan bentuk penyimpangan seperti penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, serta penyimpangan prosedur. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat daerah masih perlu ditingkatkan secara sistematis.

Dalam konteks pemerintahan daerah, peran organisasi perangkat daerah (OPD) menjadi sangat strategis dalam menjamin kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu instansi yang memiliki fungsi penting adalah Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Merauke, yang berperan dalam pengelolaan pasar serta pemungutan retribusi pasar. Retribusi pasar merupakan salah satu komponen penting dalam keuangan daerah, khususnya sebagai bagian dari Pendapatan Asli Daerah (PAD). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2024), kontribusi PAD terhadap total pendapatan daerah masih menjadi indikator penting kemandirian fiskal daerah, sehingga optimalisasi sumber-sumber PAD, termasuk retribusi pasar, menjadi prioritas dalam kebijakan daerah.

Namun demikian, pengelolaan retribusi pasar tidak semata-mata berorientasi pada peningkatan pendapatan daerah, melainkan juga harus memperhatikan aspek pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya para pedagang sebagai wajib retribusi. Dalam praktiknya, retribusi pasar merupakan instrumen yang memiliki dua fungsi sekaligus, yaitu sebagai sumber pendapatan daerah dan sebagai bentuk pelayanan pemerintah dalam penyediaan fasilitas pasar yang layak, aman, dan nyaman. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dalam pengelolaan retribusi pasar menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepatuhan wajib retribusi sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Pengelolaan retribusi pasar di Pasar Wamanggu Kabupaten Merauke sendiri didasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Merauke Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang mengatur secara rinci mengenai tarif, mekanisme pemungutan, serta jenis fasilitas yang menjadi objek retribusi. Regulasi ini menjadi landasan hukum dalam pelaksanaan pemungutan retribusi sekaligus sebagai instrumen untuk menjamin kepastian hukum bagi masyarakat. Untuk memperjelas struktur tarif yang berlaku di lapangan, berikut disajikan rincian besaran retribusi pasar berdasarkan jenis fasilitas dan penggunaannya.

**Tabel 1.1 Tarif Retribusi Pasar Wamanggu**

No	Jenis Fasilitas	Jenis Pengguna/Kegiatan	Tarif Retribusi (Rp)	Keterangan
1	Parkir	Kendaraan roda dua	2.000 / sekali parkir	Berlaku untuk pengunjung pasar
2	Parkir	Kendaraan roda empat	5.000 / sekali parkir	Berlaku untuk pengunjung pasar
3	Tempat berjualan (los)	Pedagang tetap	3.000 / m <sup>2</sup> / sekali berjualan	Tarif berdasarkan luas area yang digunakan
4	Tempat berjualan (pelataran)	Pedagang tidak tetap (musiman)	2.000 – 20.000 / 10 m <sup>2</sup>	Tarif bervariasi sesuai lokasi dan jenis dagangan
5	Toilet umum	Buang air kecil	2.000 / sekali pakai	Fasilitas umum pasar
6	Toilet umum	Buang air besar	4.000 / sekali pakai	Fasilitas umum pasar

Sumber: Dinas Perindagkop, 2025

Temuan empiris di lapangan, khususnya pada Pasar Wamanggu Kabupaten Merauke, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan retribusi pasar masih menghadapi berbagai permasalahan yang cukup kompleks. Permasalahan utama berkaitan dengan aspek kelembagaan dan tata kelola, terutama setelah terjadinya perubahan kewenangan pengelolaan retribusi pasar dari Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) kepada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM (DISPERINDAGKOP) Kabupaten Merauke sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 53 Tahun 2024. Perubahan kelembagaan ini pada dasarnya merupakan bagian dari upaya penataan birokrasi dan peningkatan efektivitas pengelolaan retribusi daerah, namun dalam implementasinya justru memunculkan berbagai persoalan di tingkat operasional.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pedagang, ditemukan adanya perubahan tarif retribusi yang signifikan setelah pengalihan kewenangan tersebut. Sebelumnya, pada saat dikelola oleh BAPENDA, tarif retribusi berkisar Rp2.000 per meter, namun setelah berada di bawah kewenangan DISPERINDAGKOP mengalami kenaikan menjadi Rp3.000 hingga Rp4.000 per meter. Permasalahan tidak hanya terletak pada kenaikan tarif, tetapi juga pada minimnya transparansi dan sosialisasi kebijakan kepada para pedagang. Kondisi ini bertentangan dengan prinsip transparansi dalam pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap kebijakan pelayanan harus disampaikan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat. Ketidakjelasan informasi tersebut menimbulkan persepsi negatif di kalangan pedagang, yang merasa diabaikan dan dirugikan oleh kebijakan yang tidak komunikatif.

Selain itu, aspek akuntabilitas dalam pengelolaan retribusi juga menjadi sorotan. Beberapa pedagang mengungkapkan bahwa dalam praktik pemungutan retribusi, petugas tidak selalu memberikan bukti pembayaran resmi. Hal ini berpotensi menimbulkan praktik maladministrasi serta mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Fenomena ini sejalan dengan temuan Ombudsman Republik Indonesia (2023) yang menunjukkan bahwa salah satu bentuk maladministrasi yang sering terjadi di sektor pelayanan publik adalah penyimpangan prosedur dan tidak adanya kepastian administrasi dalam pelayanan. Ketiadaan bukti pembayaran tidak hanya merugikan pedagang, tetapi juga berpotensi menimbulkan kebocoran penerimaan daerah.

Permasalahan lain yang tidak kalah penting adalah terkait kualitas layanan pendukung, khususnya kebersihan lingkungan pasar. Secara normatif, pengelolaan kebersihan pasar merupakan tanggung jawab pengelola pasar sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Namun dalam praktiknya, kondisi kebersihan Pasar Wamanggu dinilai belum optimal. Pembersihan yang tidak dilakukan secara rutin berdampak pada menurunnya kenyamanan dan kesehatan lingkungan pasar, yang pada akhirnya

memengaruhi aktivitas ekonomi para pedagang. Padahal, dalam perspektif pelayanan publik, kualitas fasilitas dan lingkungan merupakan bagian integral dari pelayanan yang diterima oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Lebih lanjut, rendahnya responsivitas petugas terhadap keluhan pedagang juga menjadi permasalahan yang cukup menonjol. Keluhan terkait kerusakan sarana dan prasarana, seperti atap seng yang bocor, seringkali tidak segera ditindaklanjuti. Hal ini menunjukkan lemahnya dimensi responsivitas dalam pelayanan publik, yaitu kemampuan penyelenggara layanan untuk merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara kewajiban pedagang dalam membayar retribusi dengan hak mereka untuk memperoleh pelayanan yang layak. Dalam konteks ini, pelayanan publik yang tidak responsif berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat serta melemahkan legitimasi pemerintah daerah di mata publik.

Secara keseluruhan, berbagai permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan retribusi pasar di Pasar Wamanggu belum sepenuhnya memenuhi prinsip-prinsip dasar pelayanan publik, yaitu transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan retribusi pasar serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan di tingkat lokal.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena bertujuan untuk memahami fenomena pelayanan publik dalam pengelolaan retribusi pasar secara mendalam berdasarkan perspektif aktor yang terlibat. Dalam kajian metodologi penelitian kualitatif, pendekatan ini menekankan pada pemaknaan terhadap realitas sosial dalam konteks alamiah. Menurut John W. Creswell (2014), penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial dari sudut pandang individu atau kelompok tertentu.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian meliputi pedagang, petugas retribusi, dan pengelola pasar yang dipilih secara purposif sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Analisis data dilakukan secara interaktif mengacu pada model Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman yang diadopsi oleh Sugiyono (2018), melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi guna memperoleh data yang konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Merauke, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan retribusi pasar secara umum telah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal. Analisis ini didasarkan pada dimensi kualitas pelayanan publik menurut Ratminto (2012), yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*empathy*). Keempat dimensi tersebut digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana pelayanan publik yang diberikan telah memenuhi prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas.

### **1. Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek bukti fisik dalam pengelolaan retribusi pasar memiliki karakter yang dualistik. Di satu sisi, fasilitas internal seperti kantor pelayanan dan sarana administrasi telah tersedia dengan cukup baik. Namun di sisi lain, aspek transparansi informasi kepada pedagang masih belum optimal, terutama terkait kejelasan tarif retribusi dan mekanisme pembayaran.

Temuan ini mengindikasikan bahwa dimensi *tangibles* tidak hanya terbatas pada ketersediaan sarana fisik, tetapi juga mencakup aksesibilitas informasi sebagai bagian dari pelayanan. Hal ini sejalan dengan pandangan Hardiyansyah (2018) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik dalam dimensi bukti fisik harus didukung oleh keterbukaan informasi agar masyarakat dapat memahami hak dan kewajibannya



Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan retribusi pasar pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Merauke, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik secara umum belum optimal, meskipun terdapat beberapa kemajuan pada aspek internal organisasi. Analisis berdasarkan dimensi kualitas pelayanan publik menurut Ratminto (2012) menunjukkan bahwa pada dimensi bukti fisik (tangibles), fasilitas dan sarana administrasi relatif memadai, namun belum diimbangi dengan transparansi informasi kepada pedagang. Pada dimensi keandalan (reliability), masih ditemukan ketidakkonsistenan dalam pemberian bukti pembayaran serta lemahnya penerapan standar operasional prosedur (SOP). Dimensi daya tanggap (responsiveness) menunjukkan bahwa petugas telah bersikap ramah dan komunikatif, tetapi belum responsif dalam menindaklanjuti keluhan secara cepat dan tepat. Sementara itu, dimensi empati (empathy) masih tergolong rendah karena belum adanya kebijakan yang secara nyata berpihak pada pedagang kecil, khususnya dalam menghadapi kondisi ekonomi yang fluktuatif.

Temuan ini mengindikasikan bahwa permasalahan pelayanan publik tidak hanya terletak pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga pada aspek kelembagaan, tata kelola, dan kebijakan yang belum sepenuhnya mengakomodasi kebutuhan masyarakat. Kondisi ini sejalan dengan temuan Ombudsman Republik Indonesia yang menunjukkan bahwa permasalahan utama pelayanan publik di daerah umumnya berkaitan dengan rendahnya transparansi, lemahnya akuntabilitas, dan kurangnya responsivitas terhadap pengaduan masyarakat.

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa rekomendasi yang dapat diajukan adalah: (1) peningkatan transparansi pelayanan melalui penyediaan informasi yang jelas terkait tarif, mekanisme pembayaran, dan prosedur pelayanan sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; (2) penguatan keandalan pelayanan melalui penerapan SOP yang konsisten, termasuk kewajiban pemberian bukti pembayaran retribusi; (3) peningkatan responsivitas petugas melalui sistem pengaduan yang efektif dan tindak lanjut yang cepat terhadap keluhan pedagang; serta (4) penguatan aspek empati kelembagaan melalui penyusunan kebijakan yang lebih inklusif dan berpihak pada pedagang kecil, khususnya kelompok rentan seperti mama-mama Papua.

Dengan demikian, perbaikan kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan retribusi pasar tidak hanya memerlukan peningkatan kapasitas individu petugas, tetapi juga reformasi pada aspek sistem, regulasi, dan budaya birokrasi agar pelayanan yang diberikan lebih adil, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Creswell, John W.. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Kurniawan, A. (2021). Kualitas pelayanan publik dalam perspektif good governance. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–58.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia 2023*. Ombudsman RI.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2012). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.
- Siregar, R., & Wicaksono, A. (2020). Responsivitas pelayanan publik dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 17(2), 123–135.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulastri, D., & Hermawan, R. (2023). Inovasi pelayanan publik berbasis digital dalam meningkatkan kualitas birokrasi. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 8(1), 67–80.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Merauke Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

<sup>1</sup>Dapot Pardamean Saragih, <sup>2</sup>Erwin Nugraha Purnama, <sup>3</sup>Analdi Else Derwunubun

*Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengelolaan Retribusi Pasar Pada Kantor Dinas Perindustrian,  
Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Merauke*

Peraturan Bupati Merauke Nomor 53 Tahun 2024 tentang Pelimpahan Kewenangan Pengelolaan Retribusi  
Pasar.

Badan Pusat Statistik. (2024). Statistik keuangan pemerintah daerah. BPS RI.

