

Relasi Sosial dalam Budaya Pelayanan Publik dan Dampaknya Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kantor Walikota Ambon

Sri Ratna Dewi Lampong
Fakultas Uswah IAIN Ambon
Email:.....

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk menggambarkan bentuk relasi sosial antara masyarakat dan aparat pemerintah dan proses perijinan melalui retribusi, baik retribusi periklanan, retribusi minuman beralkohol sampai pada retribusi gangguan usaha serta mempengaruhi tingkat pendapatan Kantor Walikota Ambon dan menggambarkan seberapa besar pengaruhnya pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan suasana alamiah dari latar penelitian sehingga menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data: a. Observasi, b. Wawancara & c. Dokumentasi dan studi literatur. Keseluruhan data diolah melalui proses recording, mendokumentasikan dan menyimpan semua data kemudian dilakukan proses editing serta indexing. Berdasarkan paparan data dan penjelasan analisis, maka sesungguhnya yang menjadi pengaruh besar dari perolehan Pendapatan Asli Daerah Kota Ambon terletak pada Relasi Sosial yang dibangun antara staf kantor walikota Ambon dengan masyarakat. Bentuk Relasi Sosial ada 3, yakni: Relasi Fungsional, Relasi *Mutual Trust and Respect* dan Relasi Pertukaran Uang Dengan Kemudahan

Keywords: Relasi Sosial, budaya Pelayanan publik dan PAD

ABSTRACT

This research aims to explain the form of social relation between institution agency and civil society and licence process of retribution, the advertising licence, alcoholic drink licence and disruption of trade thanand to determine the influence of to regional revenue in Ambon City and social welfare. Method in this research is qualitative descriptive from: in depth interview, observation and study of library. Data processing with recording, documentation and saving then editing and indexing process. Be based on data explain and analylis, then to determine the influence of to regional revenue in Ambon City and social welfare are social relation become by institution agency in Ambon Major Office with civil society (entrepreneur). the forms of social relation are : 1. Fungntional of Relation, 2. Mutual Trust and Respect of Realation and 3. Money exchange of Realtion with ease.

Kata kunci: social relation, culture of public services and the regional revenue

A. Latar Belakang

Pelayanan publik atau pelayanan kepada masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai pada instansi pemerintah baik dari tingkat Kecamatan, Kabupaten/Kota sampai pada tingkat pemerintah Daerah. Inti dari pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk dari suatu instansi yang

memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk mohon pelayanan instansi tersebut. Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur di dalam lembaga tersebut untuk berempati kepada masyarakat. Empati mengandung pengertian sebagai kesanggupan dari birokrat pemerintah untuk menempatkan dirinya dari pihak masyarakat dan melihat hal-hal atau masalah-masalah dari sudut pandangan masyarakat.

Melalui empati yang dilakukan oleh pegawai itu akan menuntut kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai organisasi birokrasi memiliki peran yang sangat besar dalam pelayanan publik, di mana sebuah proses tentang perijinan misalnya harus ditempuh oleh masyarakat melalui meja satu ke meja yang lain. Hal ini dapat menyebabkan masyarakat sebagai obyek yang dilayani mengalami kebosanan maupun merasa terlalu direpotkan. Sehingga pelayanan prima yang dimaksudkan adalah bagaimana cara seorang staf pemerintahan sebagai aparatur negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dan dapat mencapai tujuan secara bersama. Struktur dalam sistem pemerintahan juga berpengaruh, di mana antara staf di level terbawah memahami tugas dan kewajibannya begitupun dengan staf di level teratas. Bukan berarti untuk menonjolkan kekuasaan namun dalam hal ini keterkaitan tugas dipentingkan agar proses pelayanan tersebut dapat berjalan baik. Masyarakat mendapatkan apa yang diinginkannya, sedangkan staf pemerintahan mendapatkan hasil yang maksimal dalam pekerjaannya. Semua hal di atas dapat diperoleh jika ditunjang dengan tertibnya administrasi baik oleh staf pemerintah sebagai pelayan masyarakat juga sebagai anggota masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut. Dengan

demikian, sangat dibutuhkan kerjasama yang baik oleh semua pihak yang berkepentingan.

Hasil penelitian Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta (2001) tentang pelayanan publik di wilayah Yogyakarta, Sumatera Barat dan Sulawesi Selatan Menunjukkan bahwa lebih dari 50% pelanggan mengeluhkan bahwa tidak jarang masyarakat pengadu dimarahi atau diremehkan oleh petugas pelayanan. Berdasarkan kenyataan sehari-hari, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Departemen ataupun Lembaga Pemerintah Non-Departemen (LPND) masih fluktuatif, artinya masih pasang surut.¹

Pemerintah Kota Ambon memiliki Kantor Pelayanan Publik di mana struktur organisasinya di mulai dari Kepala Kantor, Sub Bagian Ketatausahaan, Seksi Penyuluhan, Informasi dan Pengaduan Masyarakat, Seksi Perijinan dan Seksi Pendataan, Penetapan dan Evaluasi yang memiliki tugas dan fungsi sebagai pelayan masyarakat sekaligus membantu walikota dalam melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan di bidang Pelayanan Publik. Sebagai perpanjangan tangan dari kantor Pelayanan Publik, Kantor Walikota Ambon memiliki bagian-bagian yang juga melakukan pelayanan Publik seperti bagian

¹ Baedhowi, 2007: Revitalisasi Sumber Daya Aparatur Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis dan Birokrasi*. Vol. 15, NO. 2 (edisi Mei)

Ekonomi yang bertugas memproses perijinan melalui pembayaran retribusi melalui bank yang sudah ditetapkan berupa; retribusi Reklame, retribusi Minuman Beralkohol dan retribusi Gangguan Usaha. Hingga tahun 2014, Bagian Ekonomi kantor Walikota Ambon dalam melakukan pelayanan publik di bidang retribusi ketiga hal di atas mengalami proses pencapaian tujuan sesuai dengan apa yang sudah ditargetkan dalam perencanaan mereka. Misalnya: dalam setahun, bagian Ekonomi menargetkan akan mendapatkan hasil sebesar Rp. 1.000.000.000 (satu milyar Rupiah) dan hal tersebut tercapai, namun dalam kurun waktu beberapa tahun ke belakang, kenyataan yang terjadi adalah bahwa apa yang sudah ditargetkan selama setahun tidak tercapai.²

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperkenalkan cara pandang antropologi dalam memandang berbagai persoalan yang muncul dari berlangsungnya kegiatan pelayanan publik dengan cara melihat dinamika hubungan para pelaku yang terlibat dalam kegiatan tersebut. Adapun yang terpenting dalam kajian ini terfokus pada berlangsungnya proses pelayanan publik yang tidak hanya terbatas pada kegiatan manajemen para pembuat kebijakan dalam pencapaian tujuan organisasi, hubungan-hubungan sosial yang dilakukan untuk mendapatkan kemudahan, keringanan sanksi, atau keuntungan berupa barang dan jasa

pelayanan yang lebih cepat. Oleh sebab itu, penelitian ini menggunakan teori relasi sosial dan teori pertukaran sosial dalam menganalisis hubungan-hubungan sosial yang ada, hubungan interaksi yang berlangsung dalam aktivitas memberi dan menerima pelayanan, dengan argumentasi bahwa keuntungan (*reward*) yang didapat dari adanya proses pertukaran sosial dimaknai sebagai hasil interaksi timbal balik di antara masing-masing pihak

B. Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang, maka yang menjadi permasalahan adalah: “Bagaimana Bentuk Relasi Sosial dalam Budaya Pelayanan Publik dan Dampaknya Terhadap Pencapaian Target Pendapatan (Studi Kasus pada Bagian Ekonomi Kantor Walikota Ambon)”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah: Untuk mendeskripsikan dan menganalisis bentuk relasi sosial antara aparat Pemerintah pada Bagian Ekonomi dengan masyarakat Kota Ambon.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian di harapkan dapat menggambarkan semua bentuk relasi sosial yang terjalin antara masyarakat dan aparat pemerintah dan proses perijinan melalui retribusi, baik retribusi periklanan, retribusi minuman beralkohol sampai pada retribusi gangguan usaha. Dari proses-proses tersebut

² Data Kantor Walikota Bagian Ekonomi dan Pengembangan Sumber Daya

akan tergambar faktor apa saja yang mampu mempengaruhi tingkat pendapatan dan pencapaian target oleh Bagian Ekonomi Kantor Walikota Ambon sehingga dapat menggambarkan seberapa besar Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berpengaruh pada peningkatan kesejahteraan kedua belah pihak, baik pengusaha (klien) juga keseluruhan staf atau pegawai yang bekerja di Kantor Walikota Ambon karena jika Pendapatan dari pembayaran retribusi meningkat maka Pendapatan Asli Daerah (PAD) diduga meningkat dan ketika PAD meningkat maka kesejahteraan pegawai atau staf juga meningkat.

E. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan Publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam era modernisasi, pelayanan publik sudah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktifitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di beberapa negara di masa lalu. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesional dan etika seperti Akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan

pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat.³

Pengertian Pelayanan Publik menurut Undang-Undang no.25 tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik oleh Kepmenpan. No. 63/2003 terbagi ke dalam tiga kelompok, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administrasi, pelayanan yang akan menghasilkan dokumen-dokumen formal yang dibutuhkan oleh masyarakat.
2. Kelompok Pelayanan Barang atau pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang digunakan oleh publik.
3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang dibutuhkan oleh publik, seperti: pelayanan pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, penyelenggaraan post, dan lain-lain

F. Konsep Relasi Sosial dan Resiprositas

³ Deddy Mulyadi, 2015: Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik; Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik, Penerbit: Alfabeta, Bandung., hal. 188-189

Konsep Relasi Sosial dan Resiprositas digunakan untuk mencermati teori-teori yang membahas pertukaran sosial, alasannya bahwa penting di sini untuk memahami hubungan-hubungan sosial yang dilandasi oleh aturan serta ketergantungan timbal balik yang dapat dipelajari dari proses pertukaran sosial dalam masyarakat yang diteliti oleh para ahli antropologi seperti pertukaran pemberian dalam Potlach di pesisir Pasifik Utara dan Kula Ring di Kepulauan Trobriand. Malinowski (1922) mengkaji pertukaran sosial pada masyarakat Trobriand dalam mengkategorikan apa-apa yang dipertukarkan oleh para pelakunya sebagai suatu proses kebudayaan. Dalam penjelasannya, Malinowski memberi gambaran bahwa manusia tidak hanya memperlakukan apa-apa yang dipertukarkan sebagai representasi benda-benda simbolik, tetapi juga sebagai jaringan hubungan timbal balik yang dapat ditelusuri pada hubungan sosial dalam kegiatan saling tukar-menukar barang dan jasa pelayanan, dimana pertukaran di dalamnya memiliki esensi moralitas yang menjadi bingkai dalam kehidupan masyarakat sejak dahulu.⁴

Menganalisis hubungan-hubungan sosial yang didasarkan pada penggunaan uang atau pemberian hadiah, merujuk pada pertukaran pemberian (*The Gift*) dari Mauss (1925)⁵ yang

⁴Malinowski, B. (1922). *Argonauts of the Western Pacific*. NY: Dutton.

⁵Mauss, M. (1925, 1967). *The Gift: Forms and Functions of Exchange in Archaic Societies*. NY: W.W. Norton. Oxford University Press.

di dalamnya juga membahas hasil penelitian yang dilakukan oleh Malinowski di atas. Penjelasan Mauss sendiri menyediakan alat untuk menganalisa temuan data empirik di lapangan, serta memberi bukti bahwa kegiatan saling tukar-menukar pemberian yang dilakukan oleh para pelaku, yang dalam konteks penelitian ini dilakukan oleh aparat pemerintah dan masyarakat, merupakan suatu proses sosial yang dinamik, yang melibatkan anggota-anggota masyarakat sebagai sistem secara menyeluruh. Oleh karena Mauss selalu kembali pada tingkat empirik dalam setiap penjelasannya mengenai teori pemberian yang mengkaji proses saling tukar-menukar pemberian (hadiah) yang dikonstruksinya, maka dalam konteks penelitian ini saya berusaha mengkonstruksi makna hubungan timbal balik yang didasarkan pada pemberian uang atau hadiah tersebut dengan cara membedakan konsep resiprositas dan konsep pertukaran pemberian dari tipe-tipe perputarannya.

G. Metode

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan suasana alamiah dari latar penelitian sehingga menggunakan pendekatan kualitatif. Dengan pendekatan ini, proses perijinan di amati untuk menjelaskan keterlibatan masyarakat dan staf pemerintah sehingga dapat diketahui penyebab terjadinya pengurangan dari sisi pendapatan asli daerah

atau pendapatan daerah melalui proses tersebut menurun.

2. Lokasi dan waktu penelitian

Yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah Kantor Walikota Ambon Bagian Ekonomi. Lokasi ini dipilih karena peneliti mengamati bahwa telah terjadi pengurangan pendapatan daerah (khususnya Kota Ambon) melalui proses pembayaran retribusi perijinan atau dengan kata lain bahwa dalam kurun waktu dua tahun terakhir Bagian Ekonomi Kantor Walikota tidak mencapai target yang sudah direncanakan selama dua tahun belakangan ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian akan dilakukan melalui

a. Observasi

Observasi berkisar pada masalah proses perijinan di bagian Ekonomi yang hanya mengurus administrasi pembayaran retribusi perijinan yang pembayaran tersebut dilakukan sendiri oleh anggota masyarakat di bank yang sudah di tentukan.

b. Wawancara

Wawancara mendalam akan peneliti lakukan terhadap staf atau petugas pelayanan publik pada bagian Ekonomi Kantor Walikota Ambon, Kepala Bagian, anggota masyarakat yang mengurus perijinan (pengusaha).

c. Dokumentasi dan studi literatur

Dokumentasi di lakukan sebagai bukti terjadinya proses perijinan dan proses penelitian ini. Selain itu, dokumentasi dilakukan dengan

cara membaca dan menyimak dokumen-dokumen sebelumnya agar dapat dibandingkan dengan keadaan terkini.

4. Teknik Analisis Data

Keseluruhan data yang sudah diperoleh dalam penelitian ini akan dilakukan pengolahan melalui proses recording atau merekam, mendokumentasikan dan menyimpan semua data kemudian dilakukan proses editing. Selain itu, indexing dimana prosedur teknik untuk menata data yang banyak kemudian dimasukkan kedalam kelompok-kelompok berdasarkan waktu, subyek maupun topik atau tema yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian. Pada penelitian ini, teknik analisis data kualitatif yang digunakan adalah success approximation, yakni suatu teknik analisis yang mengaitkan data dengan teori untuk menjelaskan kesenjangan yang terjadi hingga dapat merumuskan suatu generalisasi mengacu pada proposisi teoritis dan bertalian serta merefleksikan realitas sosial.⁶

H. Pembahasan

1. Gambaran Umum Bagian Kerja Sama dan Promosi Pengembangan Ekonomi Kota Ambon

Bagian Kerja Sama dan Promosi Pengembangan Ekonomi merupakan bagian yang terintegrasi dari Kantor Walikota Ambon berada di bawah garis koordinasi dengan Asisten Bidang Ekonomi pada Struktur

⁶W.Laurence, Neuman,; Social Researche Methods: Qualitative and Qualitative Approaches fifth ed. USA. Boston: Allyn and Bacon Peason Education. Inc.

Organisasi Kantor Pemerintahan Kota Ambon dan merupakan bagian dari pelayanan terpadu dalam Pelayanan Publik untuk mengurus ijin usaha baik berupa ijin gangguan dan ijin tempat penjualan minuman beralkohol serta ijin pemakaian kekayaan daerah, di samping tugas-tugas yang lain dan berkoordinasi dengan lembaga atau instansi dalam maupun luar negeri yang secara umum merupakan satu satuan kerja di bawah Walikota sehingga segenap urusan secara terpadu di bawah kendali kantor Walikota.

Visi misi Bidang Kerja Sama dan Promosi Pengembangan Ekonomi Kota Ambon terpatri dalam visi misi Pemerintahan Kota Ambon, yakni:

“Ambon yang Maju,
Mandiri, Relijius, Lestari
dan Harmonis Berbasis
Masyarakat”

Proses pencapaian visi dan misi dibutuhkan pemimpin dan staf yang andal dalam melaksanakan tugas sehingga dalam struktur organisasi pemerintahan kota Ambon, masing-masing pejabat dan staf memiliki tugas pokok dan fungsi. Struktur Organisasi dari Bidang Kerja Sama dan Promosi Pengembangan Ekonomi Kota Ambon terdiri dari 1 Kepala Bagian dan 3 Kepala Sub Bagian, antara lain: Kepala Sub Bagian Umum dan Kepala Sub Bagian Kerja Sama dan Kepala Sub Bagian Promosi Pengembangan Ekonomi.

Berdasarkan Peraturan Walikota Ambon No 15 Tahun 2009 Tentang Uraian Tugas dan Jabatan Fungsional, maka pada pasal 21 ayat (1) menyatakan bahwa Kepala Bagian Kerja sama dan Pengembangan Ekonomi mempunyai tugas membantu Asisten Perekonomian, Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat dalam melaksanakan dan mengkoordinasikan penyusunan program dan petunjuk teknis pelaksanaan kerja sama antar daerah maupun luar negeri dan promosi pengembangan ekonomi serta melaksanakan tugas-tugas umum satuan kerja.

Berdasarkan Peraturan Walikota Ambon No 15 Tahun 2009 Tentang Uraian Tugas dan Jabatan Fungsional, maka pada pasal 22 ayat (1) menyatakan bahwa Kepala Sub Bagian Umum mempunyai tugas membantu Kepala Bagian Kerja sama dan Promosi Pengembangan Ekonomi melakukan pembinaan Urusan tata usaha, perencanaan, mengelola serta membina kepegawaian, keuangan dan perlengkapan satuan kerja.

Berdasarkan Peraturan Walikota Ambon No 15 Tahun 2009 Tentang Uraian Tugas dan Jabatan Fungsional, maka pada pasal 23 ayat (1) menyatakan bahwa Kepala sub bagian kerja sama mempunyai tugas membantu Kepala Bagian Kerja sama dan Promosi Pengembangan Ekonomi mengumpulkan bahan, menyusun pedoman dan petunjuk teknis pembinaan di bidang kerja sama baik anta daerah maupun luar negeri.

Berdasarkan Peraturan Walikota Ambon No 15 Tahun 2009 Tentang Uraian Tugas dan Jabatan Fungsional, maka pada pasal 24 ayat (1) menyatakan bahwa Kepala sub bagian Promosi Pengembangan Ekonomi mempunyai tugas untuk membantu Kepala Bagian Kerja sama dan Promosi Pengembangan Ekonomi mengumpulkan bahan, menyusun pedoman dan petunjuk teknis pembinaan di bidang Promosi Pengembangan Ekonomi.

2. Informan

Informan dalam penelitian ini adalah seluruh pengusaha yang mengurus kelengkapan persyaratan ijin baik ijin gangguan maupun ijin tempat usaha minuman beralkohol pada Kantor Walikota Ambon Bagian Kerja Sama dan Promosi Pengembangan Ekonomi yang secara keseluruhan berjumlah 535 pengusaha yang terbagi dalam 12 jenis usaha yang ditetapkan dalam Perda Kota Ambon No. 14 Tahun 2012 tanggal 3 Juli 2012 tentang retribusi ijin gangguan dan ijin tempat penjualan minuman beralkohol. Penggolongan jenis usaha tersebut, antara lain:

1. Jenis usaha untuk Retribusi Izin Gangguan
2. Jenis usaha untuk Retribusi Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol, terdiri dari:

Proses Pengurusan ijin, pengusaha dipersyaratkan untuk membawa beberapa berkas yang sudah di foto kopi, antara lain: SITU Reklame, BPJS ketenagakerjaan, ijin gangguan lama bagi yang melanjutkan setelah 3

tahun berjalan, dan bukti pembayaran PBB. Data diverifikasi oleh Bagian Kerja Sama dan Promosi Pengembangan Ekonomi Kota Ambon untuk menentukan besarnya biaya yang harus di bayar berdasarkan Perda Walikota tentang ijin gangguan dan ijin tempat penjualan minuman beralkohol. Setelah itu, petugas Bagian Kerja Sama dan Promosi Pengembangan Ekonomi Kota Ambon ke perusahaan untuk menyampaikan besaran verifikasi. Setelah pengusaha mendapatkan kepastian harga kemudian pengusaha ke BPPT (Badan Pelayanan Perijinan Terpadu) untuk mendapatkan Surat SKRD dan bermodalkan SKRD tersebut pengusaha membayar di Bank.

3. Bentuk – bentuk Relasi Sosial

Dari hasil penelitian, diperoleh data bahwa ternyata terdapat tiga bentuk relasi sosial yang dapat mempengaruhi pendapatan daerah, antara lain:

a. Relasi Fungsional

Bentuk relasi ini menggambarkan bahwa dalam menjalankan tugasnya, staf pada bidang Ekonomi Kantor Walikota Ambon menjalankan pelayanan publiknya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Ada yang memiliki tugas di dalam kantor tetapi ada juga yang bertugas di lapangan untuk melakukan sosialisasi tentang besarnya jumlah tagihan perijinan yang disesuaikan dengan jenis usaha serta persyaratan lainnya oleh perusahaan. Artinya bahwa sebuah sistem akan berjalan jika masing-masing bagian menjalankan tugas dan

fungsinya sesuai dengan yang sudah ditetapkan dan hal ini akan menghasilkan pekerjaan yang maksimal dan sesuai dengan aturan yang berlaku meskipun bagi sebagian pengusaha merasa agak kerepotan dan memakan waktu. Hal ini juga menyebabkan pengusaha tidak sempat untuk pergi membayar dan meminta bantuan staf baik dalam bagian Ekonomi sendiri ataupun staf dari bagian lain sehingga berdampak pada terjadinya ketidakpastian atau ketidakterbukaan jumlah biaya pembayaran meskipun sudah ditentukan oleh petugas dalam kunjungan ke lokasi usaha untuk verifikasi data dan penentuan besarnya jumlah biaya.

Menurut beberapa informan mengakui bahwa untuk tidak merepotkan dan membuang banyak waktu di kantor maka pembayaran dititipkan pada petugas kantor saja (terkadang pada petugas yang bukan tupoksinya), tetapi ada juga yang terjadi penyalahgunaan fungsi tersebut sehingga pengusaha di kira menunggak bahkan di kira tidak membayar padahal mereka sudah membayar melalui petugas (di luar tupoksi) tadi. Hal ini pasti di luar pengetahuan petugas yang sebenarnya. Hal ini lebih banyak terjadi pada pengusaha pada pengurusan ijin gangguan, namun hal sebaliknya terjadi pada pengusaha jenis ijin tempat penjualan minuman beralkohol karena mereka takut terkena razia yang dilakukan oleh pihak kepolisian yang paling cepat mengurus perijinan dan bersegera dalam membayar retribusi ini. Hal inilah yang

membuat mereka lebih giat dalam mengurus ijin dan membayar retribusinya.

b. Relasi *Mutual Trust and Respect*

Bentuk relasi ini menggambarkan adanya hubungan timbal balik yang baik antara petugas atau staf bagian Ekonomi dalam proses perijinan dengan pengusaha, di mana penyelesaian masalah terfokus pada hubungan yang dibangun atas dasar saling percaya baik dalam jumlah pembayaran ijin maupun data pengusaha yang riil di lapangan. Artinya bahwa partisipasi masyarakat / pengusaha berdasarkan saling percaya dan menghormati untuk membantu staf bidang ekonomi adalah membantu untuk menciptakan keteraturan sosial (social order) yang lebih baik.

Data di lapangan ada yang menunjukkan kurangnya rasa percaya pengusaha terhadap staf di bagian Ekonomi karena pernah terjadi pelanggaran, namun ada hal unik yang dilakukan oleh pengusaha adalah dengan menggunakan pensiunan staf yang pada saat masih bertugas sangat dipercaya sehingga hal itu berlanjut meskipun yang bersangkutan sudah pensiun. Tentunya dalam bentuk relasi yang lain karena sudah di luar tupoksi. Artinya pensiunan tadi di bayar oleh pengusaha untuk membantu pengusaha dalam proses perijinan tersebut. Hal ini tentunya harus didukung oleh staf yang masih bertugas karena jelas akan mendukung kelancaran proses dan peningkatan pendapatan daerah dari sektor tersebut minimal

tidak terjadi minus maupun penumpukan pembayaran pada tahun berjalan.

c. Relasi Pertukaran Uang dengan Kemudahan

Dalam suatu hubungan sosial yang dipertukarkan adalah barang dan jasa pelayanan (baik pelayanan sebagai bagian dari tindakan yang dilakukan secara sukarela atau sebagai bagian dari tingkah laku sosial), maka arti dari pelayanan di sini dapat dimaknai sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang diberi kewenangan dan kekuasaan untuk memberikan kemudahan kepada orang lain sebagai upaya saling tolong-menolong untuk mencapai tujuan yang tertentu, yang bisa juga berupa upaya untuk meraih kekuasaan, kemudahan, serta keuntungan lain yang didapat dari hubungan-hubungan sosial yang dibangunnya. Akan tetapi, hukum keseimbangan dalam esensi moralitas menjadi kehilangan maknanya, terutama setelah masyarakat modern mulai mengenal uang sebagai alat pertukaran yang menggantikan sistem barter pada masyarakat primitif.

Dalam menganalisa hubungan-hubungan sosial yang didasarkan pada penggunaan uang atau pemberian hadiah, maka pada studi tentang pertukaran pemberian (*The Gift*) dari Mauss (1925) yang di dalamnya juga membahas hasil penelitian yang dilakukan oleh Malinowski (1922). Penjelasan Mauss sendiri menyediakan alat untuk menganalisa temuan data empirik di lapangan, serta memberi bukti bahwa kegiatan

saling tukar-menukar pemberian yang dilakukan oleh para pelaku, merupakan suatu proses sosial yang dinamik, yang melibatkan anggota-anggota masyarakat sebagai sistem yang menyeluruh.

Konteks penelitian ini berusaha mengkonstruksi makna hubungan timbal balik yang didasarkan pada pemberian uang atau hadiah tersebut dengan cara membedakan konsep resiprositas dan konsep pertukaran pemberian dari tipe-tipe perputarannya. Lebih jelasnya, perputaran dalam pertukaran pemberian pada dasarnya terletak pada kewajiban memberi, menerima, dan mengembalikan barang atau jasa pelayanan. Sementara, perputaran dalam resiprositas bisa berupa gengsi yang dihubungkan dengan kedermawanan seseorang atau sekelompok orang yang mengharuskan pengembalian barang atau pelayanan yang setara, atau lebih besar dari nilai pemberian semula.

Uraian mengenai konsep resiprositas serta konsep-konsep lainnya telah membantu cara pandang peneliti dalam memandang pertukaran pemberian yang berlangsung pada masyarakat yang diteliti. Meski mekanisme hubungan interaksi pada masyarakat modern yang kompleks menyulitkan rumusan tentang pertukaran sosial yang ada, namun berdasarkan konteks jaringan pertukaran sosial yang lebih sederhana dari apa yang dijelaskan oleh

Malinowski (1922)⁷ dan Mauss (1925)⁸ serta beberapa ahli lainnya, maka apa-apa yang dipertukarkan di antara para petugas dan masyarakat menjadi sama pentingnya dengan apa-apa yang telah berlangsung dalam kebudayaan masyarakat primitif sekaligus juga pada masyarakat modern, karena hal tersebut menyangkut interaksi serta koneksi jaringan dimana pertukaran itu terjadi.

Analisis mengenai hubungan interaksi yang disediakan oleh teori pertukaran sosial (sepaimana dijelaskan oleh Malinowski dan Mauss di atas) justru dipandang relevan untuk mengkaji hubungan-hubungan sosial yang dihasilkan dari penelitian lapangan, dengan alasan bahwa analisis tersebut mampu menjelaskan proses hubungan-hubungan sosial yang ada pada setiap masyarakat, dimana sistem pertukaran yang berlangsung di dalamnya tidak hanya merupakan prinsip-prinsip pengorganisasian di kalangan masyarakat primitif, melainkan juga prinsip-prinsip yang berlaku di kalangan masyarakat modern, baik individu maupun kelompok. Melalui cara pandang demikian, maka realitas hubungan timbal balik yang berlangsung di lapangan tidak semata-mata dilihat sebagai peristiwa antara pihak-pihak yang saling berhadapan, tetapi juga dipahami sebagai strategi para pelaku dalam menjaga kelangsungan hubungan-hubungan

yang telah lama terjalin, baik di antara sesama aparat pemerintah, atau antara petugas dengan para pengguna jasa, mitra kerja yang berasal dari warga masyarakat sebagai pengusaha.

I. Kesimpulan

Berdasarkan paparan data dan penjelasan analisis, maka sesungguhnya yang menjadi pengaruh besar dari perolehan Pendapatan Asli Daerah Kota Ambon adalah terletak pada Relasi Sosial yang di bangun antara staf pada Bagian Ekonomi Kota Ambon dengan masyarakat atau Pengusaha. Bentuk – bentuk Relasi Sosial ada 3, yakni:

1. Relasi Fungsional

Jika semua staf pada Bidang Ekonomi Kota Ambon bekerja sesuai dengan Tupoksi masing-masing, maka pengusaha yang akan mengurus Ijin usahanya akan merasa nyaman, namun di satu sisi proses yang agak berbelit membuat para pengusaha merasa banyak waktu yang terbuang hanya untuk menunggu. Hal ini menyebabkan para pengusaha menjadi malas untuk membayar proses perijinan dan berdampak pada perolehan Pendapatan Asli Daerah

2. Relasi Mutual Trust and Respect

Hubungan yang dibangun dari rasa saling percaya antara staf pada Bidang Ekonomi Kota Ambon dengan

⁷ Malinowski, . (1922). *Argonauts of the Western Pacific*. NY: Dutton.

⁸ Mauss, (1925, 1967). *The Gift: Forms and Functions of Exchange in Archaic Societies*. NY: W.W. Norton.

pengusaha sangat dibutuhkan untuk menghindari terjadinya pelanggaran-pelanggaran baik secara administrasi maupun keuangan. Hal ini menyebabkan pengusaha merasa nyaman dan yakin bahwa ijin usaha yang dilakukan tidak akan mengalami kecurangan baik dalam bentuk angka maupun persyaratan lainnya.

3. Relasi Pertukaran Uang Dengan Kemudahan

Pertukaran uang dengan kemudahan merupakan jalan pintas yang sering diambil oleh manusia dalam rangka membuat mulus semua proses, namun hal ini harus dihindari karena akan memunculkan gratifikasi yang sedang marak-maraknya di kontrol oleh pemerintah dalam rangka menjalankan pemerintahan yang bersih dari pungli. Hal ini juga akan berdampak pada pengurangan terhadap pendapatan daerah yang kemudian bisa saja masuk ke kas pribadi aparat.

DAFTAR PUSTAKA

Baedhowi, 2007: Revitalisasi Sumber Daya Aparatur Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis dan Birokrasi*. Vol. 15, No. 2 (edisi Mei)

Dwiyanto, Agus, dll, 2002: Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Pusat Studi

Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

Enceng, Liestyodono BI, Purwaningdyah MW. 2008. Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*. Vol. 2 Juni 2008.

Islam, Nazrul. 2012. *Quality Of Civil Administration And Economic Growth: A Threshold Analysis. The Journal of Developing Areas*. Volume 46 No. 2 Fall 2012. P: 315-352.

Jonathan, Robin. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sektor Publik di Kabupaten dan Kota di Propinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*. Th. IX. No. 2, Mei. Universitas 17 Agustus 1945. Samarinda.

Hoessein, Benyamin, 2002: Kebijakan Desentralisasi. *Jurnal Administrasi Negara*, Volume. II. No. 2 (Edisi Bulan Maret)

Lembaga Penelitian SMERU, 2002: Dampak Desentralisasi dan Otonomi Daerah atas Kinerja dan Pelayanan Publik, Jakarta

Mikkelsen, Britha, 2001: Metode Penelitian Partisipatoris dan Upaya Pemberdayaan: Sebuah Buku Pegangan Bagi Para Praktisi Lapangan (Terjemahan:

- Matheos Nalle), Penerbit: Yayasan Obor Indonesia, Jakarta
- Mulyadi, Deddy, 2015: Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik; Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik, Penerbit: Alfabeta, Bandung
- Neuman, W. Laurence, 2003: *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches fifth ed. USA. Boston: Allyn and Bacon Peason Education. Inc.*
- Puspitosari, Hesti, dkk, 2012: Filsafat Pelayanan Publik. Penerbit: Setara Press, Malang
- Rakhmat. 2005. Reformasi Administrasi Publik Menuju Pemerintahan Daerah yang Demokratis. Jurnal Administrasi Publik. Volume 1/No.1/2005.
- Siddiqi, Shamim Ahmad. 2012. Development and Growth through Economic Diversification: Are there Solutions for Continued Challenges Faced by Brunei Darussalam?. Journal of Economics and Behavioral Studies. Vol. 4, No. 7, pp. 397-413, July 2012. P: 397-405.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2005: Reformasi Pelayanan Publik, Penerbit : PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sibanda, Modeni Mudzamba Michael. *Monitoring Customer-Focused Quality Service Delivery In Local Government: Conceptual Issues And Perspectives For Consideration.* Africa's Public Service Delivery and Performance Review. Volume 1, Issue 1, August 2012. P: 1-20.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Tim Peneliti FIKB, 2002: Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Otonomi Daerah dalam Inovasi: Refleksi Otonomi Daerah. Volume 3, Edisi Juni-Agustus
- Utomo, Sad Dian, 2008: Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol.15 No. 3 (edisi September – Desember), Semarang