

ADMINISTRASI RETRIBUSI ANGKUTAN PENUMPANG DAN BARANG DI DINAS PERHUBUNGAN PARIWISTA KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BONE BOLANGO

Nolfi S. Tueno
STIA Bina Taruna Gorontalo
nolfitueno@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang administrasi retribusi angkutan penumpang dan barang di Dinas Perhubungan Pariwisata Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango. Jenis penelitian yang digunakan adalah survei pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner/daftar pertanyaan, yang disebarkan kepada 56 (lima puluh enam) responden pegawai negeri sipil. Pengumpulan data lainnya melalui observasi dan dokumentasi untuk melakukan pencatatan data sekunder yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa dari hasil rekapitulasi hasil analisis tabel, diperoleh skor rata-rata 1,62 kategori sedang. Kategori tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan administrasi retribusi angkutan penumpang dan barang, dinilai kurang baik. Rendahnya skor tersebut, disebabkan tidak seluruhnya responden terlibat secara langsung dalam kegiatan administrasi retribusi angkutan penumpang dan barang. Setiap responden memiliki tugas pokok dan fungsi (Tupokasi) yang tersebar di unit-unit kerja yang tidak secara keseluruhan mengurus administrasi retribusi sebagaimana tercantum dalam struktur organisasi di Dinas Perhubungan Pariwisata Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango. Berdasarkan rekapitulasi persentase jawaban responden seperti diuraikan pada tabel, menunjukkan 17,86% responden yang menjawab selalu, 32,14% responden menjawab kadang-kadang, dan sebagai besar atau 50% responden yang menjawab tidak pernah. Dengan demikian maka persentase tertinggi pada jawaban tidak pernah. Rekapitulasi persentase jawaban responden tersebut memperkuat asumsi bahwa sebagian besar responden tidak terlibat dalam kegiatan administrasi retribusi angkutan penumpang dan barang.

Disarankan perlunya pimpinan organisasi lebih memperhatikan pengaturan tugas pegawai yang terlibat dalam kegiatan administrasi mulai dari menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan bukti-bukti potongan hasil retribusi angkutan umum dan barang.

Kata Kunci: Administrasi, Retribusi, Angkutan, Penumpang, Barang

PENDAHULUAN	Informatika	Kabupaten	Bone
Salah satu tugas Dinas	Bolango	adalah	membantu
Perhubungan Pariwisata dan	Pemerintah	Daerah	dalam
	melaksanakan	tugas	di bidangnya

antara lain melaksanakan pemungutan retribusi trayek angkutan penumpang dan barang. Pengenaan retribusi tersebut dimaksudkan selain untuk memberikan pelayanan dalam hal pengawasan atas kelayakan kendaraan agar nyaman dan aman digunakan, juga untuk menambah penerimaan pendapatan asli daerah (PAD). Bagi kendaraan angkutan penumpang dan barang yang sudah lewat masa uji kelayakan, dilakukan penahanan agar pemilik kendaraan segera mengurus perijinannya. Hasil retribusi yang dipungut dari kendaraan umum tersebut, untuk selanjutnya digunakan memperbaiki fasilitas infrastruktur jalan dan jembatan. Konsekuensi dari pelayanan itulah sehingga diberlakukan retribusi bagi setiap kendaraan penumpang umum dan barang.

Pemungutan retribusi disesuaikan dengan kapasitas dan kondisi kendaraan yang diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 28 Tahun 2011, tentang Retribusi Jasa Umum, yang digunakan sebagai dasar hukum bagi aparat petugas pemungut di pos-pos yang sudah ditentukan. Peraturan daerah (Perda) tentang pemungutan retribusi angkutan penumpang dan barang pada dasarnya dimaksudkan untuk memberikan perlindungan hukum atas usaha angkutan umum, dan sebagai wujud penyediaan pelayanan kepada masyarakat.

Kepuasan masyarakat atas pelayanan yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Pariwisata Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango, merupakan ukuran keberhasilan dalam menjalankan tugas. Oleh

karena itu, kualitas pelayanan menjadi hal yang dikedepankan, dalam arti pungutan retribusi angkutan penumpang dan barang, harus diimbangi dengan penyediaan pelayanan terutama penyediaan infrastruktur jalan dan jembatan. Jika jalan dan jembatan menyulitkan pengguna kendaraan bermotor, maka mereka tidak mau membayar retribusi yang dipungut di jalanan umum. Termasuk dalam hal ini pelayanan pemberian ijin angkutan penumpang dan barang.

Selain itu, pelayanan ini juga dalam rangka memberi kenyamanan dan keamanan bagi pengguna jasa angkutan selamat hingga ke tempat tujuan. Pelayanan yang demikian termasuk dalam kategori pelayanan umum, dimana aparat yang ditugaskan untuk itu harus mempertimbangkan kepentingan umum, dan bukan orang perorang. Artinya, penyediaan pelayanan terhadap pemberian ijin angkutan penumpang dan barang, harus mempertimbangkan keselamatan secara umum dan bukan karena kepentingan pemilik kendaraan itu sendiri. Jika kendaraan angkutan penumpang dan barang sudah tidak layak jalan, seharusnya dilakukan penahanan terhadap kendaraan hingga dilakukannya pengujian dan pengurusan ijin angkutan. Dengan demikian, pungutan retribusi bukan satu-satunya tujuan untuk memperoleh penerimaan pendapatan asli daerah (PAD), tetapi terutama pengawasan atas kendaraan penumpang dan barang agar tidak membahayakan pengguna.

Pelayanan yang baik dan memuaskan dicirikan oleh pelayanan yang mudah dan cepat tanpa adanya

hambatan, tidak adanya diskriminasi, jujur dan transparan. Pelayanan yang baik dan memuaskan ini akan banyak memberikan manfaat baik kepada pihak Pemerintah Daerah itu sendiri maupun kepada pihak masyarakat. Bagi Pemerintah Daerah, dalam hal ini Dinas Perhubungan Pariwisata dan Informatika Kabupaten Bone Bolango, pelayanan yang baik cenderung mengarahkan masyarakat menghargai aparat dalam menjalankan tugas. Bagi masyarakat pemilik akan sadar dan terdorong untuk selalu mematuhi ketentuan tanpa prasangka buruk.

Dalam kaitannya dengan pemungutan retribusi, penyediaan pelayanan yang baik berkaitan dengan pengaturan administrasi. Bukti-bukti berupa potongan-potongan kupon hasil pemungutan, seharusnya diatur dengan baik. Belum adanya administrasi retribusi sehingga nampak bukti potongan kupon pemungutan tidak diketahui jumlah yang sudah dikeluarkan. Jumlah uang hasil pemungutan dapat langsung diketahui, tetapi kupon potongan seharusnya dihimpun, dan dicatat pada buku register untuk selanjut diolah, digandakan dan dikirim bersama dengan uang hasil pungutan, dan menyimpan arsipnya sebagai arsip. Belum adanya administrasi retribusi yang baik, menimbulkan keraguan dan kecurigaan yang pada gilirannya pemilik kendaraan angkutan penumpang dan barang tak ingin memenuhi kewajibannya membayar retribusi.

Seperti halnya di daerah Kabupaten Bone Bolango, berdasarkan pengamatan Dinas Perhubungan Pariwisata Komunikasi

dan Informatika yang diberi wewenang mengatur retribusi, belum melaksanakan administrasi retribusi sesuai dengan ketentuan. Hal itu dapat dilihat antara lain belum adanya kerjasama aparat yang bertugas melaksanakan pemungutan dalam mengadministrasikan retribusi. Aparat tersebut terdiri dari beberapa orang yang seharusnya tidak hanya sekedar melakukan pemungutan retribusi, tetapi harus mengatur dengan cara menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan bukti-bukti hasil pungutan. Belum adanya keteraturan seperti itu, sehingga nampak potongan-potongan kupon hasil pemungutan retribusi, tidak diatur sedemikian rupa agar mudah mencocokkan besarnya hasil pungutan setiap hari dengan jumlah kupon yang sudah dikeluarkan.

Dengan demikian, hasil pemungutan retribusi dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan bukti yang ada. Selain itu, uang hasil pungutan retribusi tidak disetor langsung ke kas daerah, tetapi terlebih dahulu disimpan oleh petugas pemungut, dan akan disetor setiap minggu (setiap Senin) ke Kantor Dinas Perhubungan Pariwisata Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango, untuk selanjutnya setiap bulan diteruskan ke Kas Daerah. Sedang potongan kupon retribusi hasil pungutan tidak dihimpun, dicatat dalam buku register, diolah, digandakan, dikirim bersama dengan uang hasil pungutan dan arsipnya disimpan dengan baik.

PERMASALAHAN

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: “Apakah administrasi retribusi angkutan penumpang dan barang di Dinas Perhubungan Pariwisata Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango sudah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan?”

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini untuk memperoleh gambaran tentang administrasi retribusi angkutan penumpang dan barang di Dinas Perhubungan Pariwisata Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis dari hasil penelitian ini, diharapkan kiranya dapat menjadi referensi dan informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan sosial, khususnya ilmu administrasi publik dan sebagai bahan perbandingan bagi peneliti yang mempunyai minat yang sama.
2. Secara praktis dari hasil penelitian ini, dapat dijadikan sebagai masukan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Bone Bolango, khususnya Dinas Perhubungan Pariwisata Komunikasi dan Informatika, guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian tentang administrasi retribusi di Dinas Perhubungan Pariwisata Komunikasi dan Informatika, menggunakan jenis survey pendekatan kuantitatif. Menurut Van Dalem (dalam Arikunto, 2006:110), studi survey merupakan bagian dari studi deksriptif. Kecenderungan untuk menggunakan metode survey ini selain didasarkan pada pertimbangan bahwa metode ini dianggap dapat memecahkan dan mengantisipasi masalah penelitian.

Variabel penelitian ini adalah administrasi retribusi angkutan penumpang dan barang di Dinas Perhubungan Pariwisata Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango, yang dikonsepsikan sebagai proses kerjasama aparat dalam kegiatan menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, wawancara melalui penyebaran kuesioner, dan teknik dokumentasi.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis uji tabel frekuensi. Analisis ini terdiri dari; perhitungan frekuensi, skor total, perhitungan skor rata-rata dan proporsi, yang mengacu pada Skala Likert dimana pembobotan memiliki rentang antara 1 sampai 5 dengan persepsi seperti selalu, kadang-kadang, dan tidak pernah. Rumus yang digunakan adalah:

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Keterangan:
 P = Persentase
 F = Jawaban responden
 N = Jumlah responden

rentang skala menurut kategori dapat diuraikan pada tabel berikut.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Rentang Skala Rata-Rata Menurut Kategori

Penelitian tentang administrasi retribusi angkutan penumpang dan barang di Dinas Perhubungan Pariwisata Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango, sebagai proses kerjasama aparat melalui indikator menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan. Keenam indikator tersebut disusun dalam item-item pertanyaan sebanyak 6 (enam) pertanyaan menggunakan skala Likert bergradasi 3 yaitu: selalu, kadang-kadang dan tidak pernah. Data yang dikumpulkan melalui wawancara menggunakan daftar pertanyaan/kuesioner, disebarkan kepada 56 (lima puluh enam) responden, dianalisis menggunakan uji statistik sederhana tabel frekuensi dan uji tabel proporsi dimana hasilnya dikonfirmasi dengan sharing 3,2,1 yaitu rentang skala yang dihitung dengan rumus sebagai berikut (Sudjana,1997:116):

Range	Kategori	Kriteria
2,03 - 2,70	Tinggi	Baik
1,35 - 2,02	Sedang	Kurang baik
0,67 - 1,34	Rendah	Tidak baik

Rentang skala rata-rata yang tercantum pada tabel di atas, digunakan untuk menentukan tinggi rendahnya kategori dan kriteria berdasarkan skor yang diperoleh dari setiap indikator seperti diuraikan sebagai berikut.

Menghimpun

Yang dimaksud dengan menghimpun dalam penelitian ini, yaitu mengumpulkan potongan-potongan hasil pemungutan retribusi angkutan umum dan barang sebagai bukti pungutan.

$$\text{Bobot tertinggi} : 3 \times 1 \times 56 = 168$$

$$\text{Bobot terendah} : 1 \times 1 \times 56 = 56$$

$$\text{Rentang Skala} : \frac{168 - 56}{3} = \frac{112}{3} = 37,33$$

$$\text{Rentang skala rata-rata} : \frac{37,33}{56} = 0,67$$

Hasil analisis tabel tentang kegiatan menghimpun potongan hasil pemungutan retribusi angkutan penumpang dan barang, memperoleh skor rata-rata 1,73 kategori sedang. Berarti kegiatan menghimpun potongan hasil retribusi angkutan penumpang dan barang, dinilai kurang baik. Berdasarkan persentase jawaban, terdapat 35,71% responden menjawab selalu mengumpulkan potongan-potongan hasil retribusi sebagai bukti pungutan, 37,50% responden menjawab kadang-kadang dan 26,79% responden yang menjawab tidak pernah mengumpulkan potongan-potongan hasil retribusi sebagai bukti pungutan.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut rentang skala rata-rata adalah 0,67. Untuk selanjutnya

Mencatat

Yang dengan mencatat dalam penelitian ini, yaitu melakukan pencatatan pada buku register penerimaan hasil pemungutan berdasarkan potongan kupon retribusi yang sudah dihimpun.

Hasil analisis tabel tentang kegiatan mencatat potongan pada buku register penerimaan hasil pemungutan berdasarkan potongan kupon retribusi yang sudah dihimpun, memperoleh skor rata-rata 1,68 kategori sedang. Berarti kegiatan mencatat, dinilai kurang baik. Berdasarkan persentase jawaban, terdapat 17,86% responden menjawab selalu mencatat potongan pada buku register penerimaan hasil pemungutan, 32,14% responden menjawab kadang-kadang mencatat, dan 50% responden yang menjawab tidak pernah mencatat potongan pada buku register.

Mengolah

Yang dimaksud dengan mengolah dalam penelitian ini, yaitu memproses potongan hasil retribusi untuk dibuatkan laporan penerimaan berdasarkan buku register.

Hasil analisis tabel tentang kegiatan yaitu memproses potongan hasil retribusi untuk dibuatkan laporan penerimaan berdasarkan buku register, memperoleh skor rata-rata 1,55 kategori sedang. Berarti kegiatan mengolah, dinilai kurang baik. Berdasarkan persentase jawaban, terdapat 14,28% responden menjawab selalu memproses potongan hasil retribusi untuk dibuatkan laporan penerimaan berdasarkan buku register, 26,79% responden menjawab kadang-kadang

dan 58,93% responden yang menjawab tidak pernah memproses potongan hasil retribusi untuk dibuatkan laporan penerimaan berdasarkan buku register.

Menggandakan

Yang dimaksud dengan menggandakan dalam penelitian ini, yaitu memperbanyak laporan hasil pemungutan sesuai dengan kebutuhan.

Hasil analisis tabel tentang kegiatan memperbanyak laporan hasil pemungutan sesuai dengan kebutuhan, seperti diuraikan pada tabel 8 tersebut di atas, memperoleh skor rata-rata 1,54 kategori sedang. Berarti kegiatan menggandakan, dinilai kurang baik. Berdasarkan persentase jawaban, terdapat 10,72% responden menjawab selalu memperbanyak laporan hasil pemungutan sesuai dengan kebutuhan, 32,14% responden menjawab kadang-kadang dan 57,14% responden yang menjawab tidak pernah memperbanyak laporan hasil pemungutan sesuai dengan kebutuhan.

Mengirim

Yang dimaksud dengan mengirim dalam penelitian ini, yaitu menyampaikan laporan hasil pemungutan kepada pimpinan.

Hasil analisis tabel tentang kegiatan menyampaikan laporan hasil pemungutan kepada pimpinan, memperoleh skor rata-rata 1,79 kategori sedang. Berarti kegiatan mengirim, dinilai kurang baik. Berdasarkan persentase jawaban, terdapat 21,43% responden menjawab selalu menyampaikan laporan hasil pemungutan kepada

pimpinan, 35,71% responden menjawab kadang-kadang dan 42,86% responden yang menjawab tidak pernah menyampaikan laporan hasil pemungutan kepada pimpinan.

Menyimpan

Yang dimaksud dengan menyimpan dalam penelitian ini, yaitu mengarsipkan bukti-bukti pemungutan dan arsip laporan pengiriman pada tempat yang aman.

Hasil analisis tabel tentang kegiatan mengarsipkan bukti-bukti pemungutan dan arsip laporan

pengiriman, memperoleh skor rata-rata 1,43 kategori sedang. Berarti kegiatan menyimpan, dinilai kurang baik. Berdasarkan persentase jawaban, terdapat 7,14% responden menjawab selalu mengarsipkan bukti-bukti pemungutan dan arsip laporan pengiriman, 28,57% responden menjawab kadang-kadang dan 64,29% responden yang menjawab tidak pernah mengarsipkan bukti-bukti pemungutan dan arsip laporan pengiriman.

Rekapitulasi Hasil Analisis Tabel

No	Indikator	Skor	Kategori
1.	Menghimpun	1,73	Sedang
2.	Mencatat	1,68	Sedang
3.	Mengolah	1,55	Sedang
4.	Menggandakan	1,54	Sedang
5.	Mengirim	1,79	Sedang
6.	Menyimpan	1,43	Sedang
	Skor rata-rata	1,62	Sedang

Berdasarkan hasil rekapitulasi pada tabel di atas, skor rata-rata yang diperoleh adalah 1,62 kategori sedang. Kategori tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan administrasi retribusi angkutan penumpang dan barang di Dinas Perhubungan Pariwisata Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango, dinilai kurang baik.

Rendahnya skor jawaban yang diperoleh disebabkan tidak seluruhnya responden terlibat secara langsung dalam kegiatan administrasi retribusi angkutan penumpang dan barang mulai menghimpun, mencatat, mengolah,

menggandakan, mengirim, dan menyimpan. Masing-masing responden melaksanakan kegiatan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (Tupokasi) yang sudah dibagi menurut struktur organisasi di Dinas Perhubungan Pariwisata Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango.

Dalam pembahasan ini diuraikan rekapitulasi persentase jawaban responden terhadap pelaksanaan administrasi retribusi angkutan umum dan barang, seperti diuraikan pada tabel berikut.

Rekapitulasi Persentase Jawaban Responden

Indikator	% Pilihan Jawaban		
	Selalu	Kadang-kadang	Tidak pernah
Menghimpun	35,71	37,50	26,79
Mencatat	17,86	32,14	50,00
Mengolah	14,28	26,79	58,93
Menggandakan	10,72	32,14	57,14
Mengirim	21,43	35,71	42,86
Menyimpan	7,14	28,57	64,29
Persentase rata-rata	17,86	32,14	50,00

Berdasarkan rekapitulasi persentase jawaban responden seperti diuraikan pada tabel di atas, menunjukkan 17,86% responden yang menjawab selalu, 32,14% responden menjawab kadang-kadang, dan sebagai besar atau 50% responden yang menjawab tidak pernah. Dengan demikian maka persentase tertinggi pada jawaban tidak pernah. Dalam arti, bahwa sebagian besar responden tidak terlibat dalam kegiatan administrasi retribusi angkutan penumpang dan barang di Dinas Perhubungan Pariwisata Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango, sebagaimana telah diuraikan pada bagian di atas. Dengan demikian, tidak berarti bahwa pelaksanaan administrasi retribusi angkutan umum dan barang tersebut tidak baik. Penilaian tersebut didasarkan pada penyebaran angket/daftar pertanyaan yang secara keseluruhan melibatkan responden yang tidak lain adalah pegawai Dinas Perhubungan Pariwisata Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango, yang memiliki tugas pokok

dan fungsi (Tupoksi) yang berbeda dan tidak hanya terkonsentrasi pada administrasi retribusi angkutan penumpang dan barang. Demikian responden yang menjawab kadang-kadang, yaitu responden yang kadang-kadang membantu pekerjaan administrasi retribusi. Sedangkan responden yang menjawab tidak pernah, sama sekali tidak pernah terlibat dalam administrasi retribusi angkutan penumpang dan barang.

Kebiasaan pegawai di Dinas Perhubungan Pariwisata Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango jika tidak ada pekerjaan pada tugas pokoknya, sering membantu pegawai lainnya yang sibuk mengerjakan tugas pokoknya. Kebiasaan tersebut pada dasarnya merupakan salah satu bentuk kerjasama untuk mencapai tujuan. Pengertian kerjasama yang ditunjukkan oleh responden dalam melaksanakan administrasi pemungutan retribusi, bukan dalam konteks pengertian administrasi secara luas. Dalam konsep administrasi secara luas, bentuk kerjasama dipahami dalam konteks

kegiatan yang saling berkaitan antara satu unit kerja dengan unit kerja yang lain yang membentuk suatu sistem yang mengarah pada pencapaian tujuan.

Aktivitas administrasi sebagai proses yaitu keseluruhan proses yang terdiri atas kegiatan, pemikiran-pemikiran, pengaturan, mulai dari penentuan tujuan sampai dengan penyelenggaraan, sehingga tercapai tujuan tersebut. Dalam arti fungsional, kegiatan administrasi adalah segala kegiatan dan tindakan yang secara sadar dilakukan kearah tercapainya tujuan, jadi termasuk penentuan tujuan itu sendiri. Dalam arti institusional, kegiatan administrasi ialah keseluruhan orang-orang baik secara orang seorang maupun secara kelompok-kelompok yang secara kesatuan menjalankan proses serta kegiatan kearah tercapainya suatu tujuan bersama. Dengan demikian, kerjasama yang ditunjukkan oleh responden membantu rekannya dalam melaksanakan tugas administrasi angkutan penumpang dan barang bukan kerjasama, tetapi saling membantu.

Dalam konteks demikian, ada imbalan dari setiap rekan kerja yang membantu rekan lainnya untuk mengerjakan tugas pokok dan fungsinya. Walaupun prinsip saling membantu tersebut tidak dinyatakan secara tertulis, namun umumnya mereka sudah saling memahami bahwa dalam mengerjakan tugas, khususnya di kalangan staf administrasi saling membantu dalam segala hal termasuk membantu apabila sewaktu-waktu tidak dapat hadir masuk kerja.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan, disimpulkan sebagai berikut: (1)

Penelitian tentang administrasi retribusi angkutan penumpang dan barang di Dinas Perhubungan Pariwisata Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango, melalui aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan, berdasarkan hasil analisis tabel frekuensi diperoleh skor rata-rata 1,62 kategori sedang; (2) Kategori tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan administrasi retribusi angkutan penumpang dan barang di Dinas Perhubungan Pariwisata Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango, dinilai kurang baik; (3) Rendahnya skor tersebut, disebabkan tidak seluruhnya responden terlibat secara langsung dalam kegiatan administrasi retribusi angkutan penumpang dan barang. Setiap responden memiliki tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) yang tersebar di unit-unit kerja yang tidak secara keseluruhan mengurus administrasi retribusi sebagaimana tercantum dalam struktur organisasi di Dinas Perhubungan Pariwisata Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango; (4) Berdasarkan rekapitulasi persentase jawaban responden seperti diuraikan pada tabel 12 tersebut di atas, menunjukkan 17,86% responden yang menjawab selalu, 32,14% responden menjawab kadang-kadang, dan sebagai besar atau 50% responden yang menjawab tidak pernah. Dengan demikian maka

persentase tertinggi pada jawaban tidak pernah; (5) Persentase tersebut menunjukkan, bahwa berarti sebagian besar responden tidak terlibat dalam kegiatan administrasi retribusi angkutan penumpang dan barang di Dinas Perhubungan Pariwisata Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango, sebagaimana telah diuraikan sebelumnya.

SARAN

Dalam rangka meningkatkan tertib administrasi retribusi angkutan penumpang dan barang di Dinas Perhubungan Pariwisata Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bone Bolango, disarankan sebagai berikut: (1) Perlunya pimpinan organisasi lebih memperhatikan pengaturan tugas pegawai yang terlibat dalam kegiatan administrasi menghimpun bukti-bukti potongan hasil retribusi angkutan umum dan barang; (2) Perlunya pimpinan organisasi lebih memperhatikan pengaturan tugas pegawai yang terlibat dalam kegiatan administrasi mencatat bukti-bukti potongan hasil retribusi angkutan umum dan barang; (3) Perlunya pimpinan organisasi lebih memperhatikan pengaturan tugas pegawai yang terlibat dalam kegiatan administrasi mengolah dan memproses potongan hasil retribusi untuk dibuatkan laporan penerimaan berdasarkan buku register; (4) Perlunya pimpinan organisasi lebih memperhatikan pengaturan tugas pegawai yang terlibat dalam kegiatan administrasi memperbanyak laporan hasil pemungutan sesuai dengan kebutuhan; (5) Perlunya pimpinan organisasi lebih memperhatikan

pengaturan tugas pegawai yang terlibat dalam kegiatan administrasi menyampaikan laporan hasil pemungutan kepada pimpinan; (6) Perlunya pimpinan organisasi lebih memperhatikan pengaturan tugas pegawai yang terlibat dalam kegiatan administrasi mengarsipkan bukti-bukti pemungutan dan arsip laporan pengiriman pada tempat yang aman.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian, Statu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi VI, Cet. Ketigabelas, Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmosudirdjo, Prajudi. 1999. *Pengambilan Keputusan*, Jakarta: Gunung Agung
- Daryanto, H.M. 2001. *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: PT.Rineka Cipta
- Halim, Abdul. 2004. *Manajemen Keuangan Daerah*, Edisi Revisi. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Handyaningrat, Soewarno. 1990. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, cet.kesepuluh, Jakarta: CV.Haji Masagung
- Makmur, H. 2007. *Filsafat Administrasi*, Cet. Pertama, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Mardiasmo. 2004. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*, Yogyakarta: Andi
- _____, 2005. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Offset
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

- Pamudji, S. 1994. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Riduwan. 2005. *Metode & Teknik Menyusun Tesis*, Pengantar Kata Buchari Alma, Cet. Ketiga. Bandung: Alfabeta
- Sianipar, J.P.G. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: LAN
- Sinambela, Lijan, Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. (editor). 2011. *Metode Penelitian Survei*. Cet. Keempat. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suhadak & Nugroho, Trilaksono. 2007. *Paradigma Baru Pengelolaan Keuangan Daerah dalam Penyusunan APBD di Era Otonomi*. Cet. Pertama. Malang: Bayumedia Publishing.
- Sukarna. 2000. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Bandung: Mandar Maju
- The Liang Gie. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Cetakan Ketujuh. Yogyakarta: Liberty
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Cetakan ke-1. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Umar, Husein. 2004. *Metode Reset Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Widjaja, A.W. 1999. *Etika Administrasi Negara*. Cet. Kedua. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan dan Perundang-undangan:**
- Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalulintas Angkutan Jalan
- Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 69 Tahun 1993 tentang Penyelenggaraan Angkutan Barang di Jalan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Nomor 28 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum.