p-ISSN: 3025-3586
e-ISSN: 3025-549X

PJA 2(2): 97-103, Desember 2024
DOI: 10.35965/pja.v2i2.5147

Optimalisasi Pelayanan Administrasi Pada Bagian Keuangan Dinas Perhubungan Kabupaten Sinjai

Optimization of Administrative Services in the Financial Department of the Transportation Agency of Sinjai Regency

Fajar Arfah[1*], Andi Rasyid Pananrangi[2], Syamsul Bahri[2]

[1]Dinas Perhubungan, Kabupaten Sinjai
[2]Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Program Pascasarjana, Universitas Bosowa

[*]E-mail: fajararfah12@gmail.com

Diterima: 27 Agustus 2024/Disetujui 30 Desember 2024

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis sistem pelayanan administrasi, kompetensi pelayanan administrasi, kelengkapan sarana dan prasarana proses administrasi pada bagian keuangan Dinas Perhubungan Kabupaten Sinjai. Metode yang digunakan adalah metode observasi dengan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan administrasi bagian keuangan belum sepenuhnya diterapkan pada bagian keuangan Dinas Perhubungan Kabupaten Sinjai. Untuk prinsip efektif dan efisien telah diterapkan dalam pengelolaan keuangan, sedangkan prinsip keadilan menjadi bagian penting dalam pengelolaan keuangan. Kompetensi pelayanan banyak ditentukan dari tingkat pendidikan dan pelatihan yang diikuti oleh pegawai. Tingkat kedisiplinan pegawai masih belum baik, beberapa pegawai terlambat masuk dan cepat pulang. Sarana dan prasarana telah mendapat perhatian besar dari pemerintah dalam memperlancar pelayanan publik. Namun demikian, ada satu hal yang tidak nyaman bagi masyarakat ketika masuk kedalam Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Sinjai yakni ruang tunggu pelayanan pada saat ini panas sehingga banyak masyarakat yang kurang nyaman dengan ruang tunggu yang panas.

Kata Kunci: Pelayanan, Kompetensi, Efesiensi, Efektivitas

Abstract. *The purpose of this research is to understand and analyze the administrative service system, administrative service competence, and the completeness of facilities and infrastructure in the administrative process in the Financial Department of the Transportation Agency of Sinjai Regency. The method used is observation with a qualitative approach and descriptive-analytical method. The results of this study indicate that the administrative service system in the finance department has not been fully implemented in the Financial Department of the Transportation Agency of Sinjai Regency. The principles of effectiveness and efficiency have been applied in financial management, while the principle of fairness remains an important part of financial management. Service competence is largely determined by the level of education and training attended by employees. The discipline level of employees is still lacking, with some employees arriving late and leaving early. Facilities and infrastructure have received significant attention from the government to facilitate public services. However, one discomfort for the public when entering the Sinjai Regency Transportation Agency is that the current waiting room is hot, causing discomfort among the public due to the hot waiting area.*

Keyword*: Service, Competence, Efficiency, Effectiveness*

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

Pendahuluan

Pelaksanaan kewenangan Pemerintah Daerah di Indonesia, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, memerlukan pengelolaan yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan otonomi daerah. Undang-Undang ini memberikan hak dan tanggung jawab kepada pemerintah daerah untuk mengelola sumber daya dan keuangan secara mandiri, yang penting untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Pradana, 2023; Suhartono, 2013). Namun, tantangan muncul dalam pelaksanaan kewenangan ini, termasuk masalah koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah, serta potensi konflik dalam pengelolaan kewenangan (Mansien, 2020; Latupeirissa, 2022). Pengelolaan keuangan daerah yang transparan dan terstruktur menjadi kunci dalam mendukung efektivitas pemerintahan daerah (Putra *et al.*, 2022). Selain itu, pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada daerah harus diimbangi dengan pengawasan yang ketat untuk mencegah penyimpangan dan memastikan akuntabilitas (Muh.Wahyu, 2023). Dengan demikian, sinergi antara pemerintah pusat dan daerah sangat diperlukan untuk menciptakan pemerintahan yang responsif dan bertanggung jawab dalam konteks desentralisasi (Yusdianto, 2015; Wicaksono, 2012).

Pengelolaan keuangan daerah di Indonesia diatur oleh berbagai regulasi, termasuk Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara dan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara. Regulasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa penggunaan anggaran daerah dilakukan

secara tepat, efektif, dan akuntabel, yang pada gilirannya diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan fasilitas publik yang memadai (Nurhadianto & Khamisah, 2019; Rahman & Saputra, 2022; Fauziyah & Ekaningtias, 2022). Transparansi dalam pengelolaan keuangan daerah juga menjadi fokus utama, di mana penelitian menunjukkan bahwa peningkatan transparansi dapat berkontribusi pada good governance dan efisiensi pengelolaan keuangan (Wagner *et al.*, 2022; Ritonga & Syahrir, 2016; Abbas, 2023). Selain itu, efektivitas sistem informasi pengelolaan keuangan daerah juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja pengelolaan keuangan, yang menunjukkan pentingnya teknologi dalam mendukung akuntabilitas dan transparansi (Pratommi, 2023). Dengan demikian, pengelolaan keuangan daerah yang baik tidak hanya bergantung pada regulasi, tetapi juga pada implementasi yang efektif dan transparan dari sistem yang ada.

Pengelolaan keuangan daerah di Kabupaten Sinjai menghadapi tantangan signifikan, terutama dalam optimalisasi aset daerah. Observasi menunjukkan bahwa sejumlah aset tidak dikelola dengan baik, yang berpotensi mengurangi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Noviyati (2023) Ramanda *et al.*, 2021). Optimalisasi aset daerah sangat penting untuk meningkatkan PAD, dan hal ini memerlukan sistem pengelolaan yang lebih terstruktur dan efisien (Nurdianti *et al.*, 2022). Sistem informasi manajemen aset yang baik dapat membantu dalam pengelolaan aset daerah, seperti yang diungkapkan dalam penelitian yang menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan keuangan (Nokas *et al.*, 2022; Putra *et al.*, 2022). Oleh karena itu, Dinas Perhubungan Kabupaten Sinjai perlu memperbaiki sistem pengelolaan aset dan keuangan untuk memastikan bahwa aset daerah dapat dimanfaatkan secara maksimal dalam mendukung pembangunan daerah (Nasution & Hasan, 2021). Dengan demikian, perbaikan dalam pengelolaan aset dan keuangan akan berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan fasilitas publik yang lebih baik.

Munculnya berbagai peraturan perundang-undangan di bidang pengelolaan keuangan daerah mencerminkan keinginan untuk mencapai pengelolaan yang lebih efektif dan efisien, baik di tingkat nasional maupun daerah. Implementasi kebijakan ini sangat bergantung pada penerapan tata kelola pemerintahan yang baik *(good governance)*, yang berlandaskan pada tiga pilar utama: transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat (Edowati *et al.*, 2021; Rosyidah, 2023; Sari *et al.*, 2020). Penelitian menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan daerah berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemerintah daerah (Heri *et al.*, 2022; Fitrios, 2023; Irma, 2022). Untuk menghindari multi tafsir dalam penerapan peraturan, diperlukan adanya satuan peraturan pelaksanaan yang menyeluruh dan terpadu, seperti omnibus regulation. Hal ini akan mempermudah proses implementasi kebijakan dan memastikan bahwa semua pihak memahami dan melaksanakan peraturan dengan cara yang konsisten (Nurhadianto & Khamisah, 2019; Isti'anah, 2023). Selain itu, partisipasi masyarakat dalam pengawasan pengelolaan keuangan juga sangat penting untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi (Fitrios, 2023; Irma, 2022; Vanviora, 2023). Dengan demikian, penguatan kerangka regulasi dan partisipasi masyarakat dapat mendorong terciptanya pengelolaan keuangan daerah yang lebih baik.

Seiring dengan ini, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi sistem pelayanan administrasi dan pengelolaan aset di Dinas Perhubungan Kabupaten Sinjai. Berdasarkan observasi awal, ditemukan adanya masalah dalam kelengkapan sarana dan prasarana yang mendukung pengelolaan keuangan dan aset daerah. Hal ini tentu berpengaruh terhadap efektivitas pengelolaan PAD dan kinerja administrasi keuangan di daerah tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis secara lebih mendalam mengenai sistem pelayanan administrasi pada bagian keuangan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sinjai serta kelengkapan sarana dan prasarana yang ada.

Beberapa penelitian telah membahas pengelolaan keuangan daerah dan dampaknya terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Penelitian oleh Sari *et al.* menekankan bahwa pengelolaan aset daerah yang kurang optimal dapat menghambat peningkatan PAD, dan pentingnya sistem informasi terintegrasi untuk memantau dan mengoptimalkan penggunaan aset (Sari *et al.*, 2020; Abbas, 2023). Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang buruk serta kurangnya sarana dan prasarana yang memadai berpengaruh langsung terhadap kualitas pengelolaan keuangan daerah (Bay & Tunti, 2019; Rahman & Saputra, 2022). Penerapan sistem pengendalian internal yang baik juga diidentifikasi sebagai faktor penting dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah, yang pada gilirannya dapat memperbaiki kinerja keuangan (Bay & Tunti, 2019; S *et al.*, 2021). Oleh karena itu, perbaikan sistem administrasi dan penguatan pengendalian internal sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja pengelolaan keuangan di instansi pemerintah daerah, sehingga dapat mendukung peningkatan PAD secara berkelanjutan (Sari *et al.*, 2020; Nurhadianto & Khamisah, 2019).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis sistem pelayanan administrasi, kompetensi pelayanan administrasi, kelengkapan sarana dan prasarana proses administrasi pada bagian keuangan Dinas Perhubungan Kabupaten Sinjai.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitis, yang cocok untuk meneliti peristiwa yang sedang berlangsung dan berhubungan dengan kondisi saat ini. Metode ini memungkinkan penyajian data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan, khususnya dalam konteks optimalisasi pelayanan administrasi pada bagian keuangan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sinjai (Kusumawati, 2022). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengelolaan aset yang kurang optimal dapat menghambat peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Nurhidayati, 2023). Penelitian oleh Kusumawati menekankan pentingnya pencatatan dan inventarisasi yang tertib untuk meningkatkan pengelolaan aset tanah milik pemerintah daerah (Kusumawati, 2022). Selain itu, penelitian lain juga mengungkapkan bahwa pelayanan administrasi yang buruk dan kurangnya sarana dan prasarana yang memadai berpengaruh langsung terhadap kualitas pengelolaan keuangan daerah (Utami *et al.*, 2019; Mokodompit *et al.*, 2017). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali fakta-fakta yang relevan guna meningkatkan kinerja pengelolaan keuangan di instansi pemerintah daerah.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Moleong (2017) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan cermat sehingga relevan dengan desain penelitian, dalam hal ini dengan menentukan beberapa informan dengan krateria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan dianggap mengetahui serta mampu memberikan keterangan tentang masalah yang yang diteliti, untuk mendapatkan data empiris maka beberapa pihak yang menjadi informan adalah Kasubag Program dan Keuangan Dishub Kab. Sinjai yang berjumlah 1 orang, Pegawai Bagian Keuangan Dinas Perhubungan Kabupaten Sinjai yang berjumlah 3 orang dan Masyarakat yang berjumlah 2 orang. Jumlah total informan pada penelitian ini adalah 6 orang. Penentuan informan ini dilandasi oleh pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan yang cukup memadai berkaitan dengan keterlibatan mereka secara langsung dalam kegiatan.

Dalam memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan teknik-teknik untuk mengumpulkan data primer dan sekunder. Adapun teknik pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah : Observasi, teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat serta mengamati secara langsung pelayanan administrasi pada bagian keuangan Dinas Perhubungan Kabupaten Sinjai. Dalam observasi langsung, data yang dikumpulkan dengan melihat langsung bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang ada serta bagaimana pegawai pada bagian keuangan dalam melakukan proses administrasi. Wawancara, metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Wawancara dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dengan pelayanan administrasi pada bagian keuangan Dinas Perhubungan Kabupaten Sinjai. Data yang peneliti butuhkan dengan melakukan wawancara adalah pendapat dari masing-masing informan terkait masalah yang ada. Dan Dokumen sebagai sumber data lainnya yang bersifat melengkapi data utama yang relevan dengan masalah penelitian, antara lain meliputi: pelayanan administrasi pada bagian keuangan Dinas Perhubungan Kabupaten Sinjai, data jumlah pegawai dan jumlah sarana dan prasarana, dan hasil-hasil rapat. Data ini dipergunakan untuk melengkapi hasil wawancara dan pengamatan terhadap lokasi dan peristiwa.

Hasil dan Pembahasan

1. Sistem Pelayanan Administrasi Pada Bagian Keuangan Dinas Perhubungan Kabupaten Sinjai

Pelaksanaan ketaatan hukum dalam mengelola pajak atau retribusi di Dinas Perhubungan (Dishub) Kabupaten Sinjai menjadi salah satu isu penting dalam pengelolaan keuangan daerah. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa penerapan prinsip kepastian hukum dalam pengelolaan retribusi daerah belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Salah satu faktor utama yang menjadi penyebab belum optimalnya pelaksanaan prinsip ini adalah kurangnya jumlah pegawai pengelola retribusi. Pegawai yang ada saat ini masih belum mencukupi untuk menangani seluruh proses administrasi terkait retribusi, seperti pengelolaan dokumen perjanjian dan surat sewa penggunaan kekayaan daerah. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan administrasi retribusi yang pada gilirannya menghambat penarikan retribusi dengan tepat waktu dan sesuai ketentuan.

Selain kekurangan pegawai, masih terdapat masalah lain yang turut mempengaruhi pelaksanaan prinsip kepastian hukum dalam pengelolaan retribusi daerah. Salah satunya adalah ketidakdisiplinan wajib retribusi (WR) dalam melaporkan dan membayar biaya retribusi. Berdasarkan temuan di lapangan, banyak WR yang tidak tepat waktu dalam melakukan kewajibannya, baik dalam hal pelaporan maupun pembayaran. Ketidaktepatan waktu ini dapat berdampak langsung pada pendapatan daerah yang seharusnya dapat dipenuhi secara optimal. Meskipun ada upaya klarifikasi terhadap WR yang terlambat, namun penindakan yang dilakukan oleh Pemda Sinjai masih dianggap kurang memberikan efek jera. Hanya dilakukan panggilan untuk klarifikasi tanpa ada sanksi tegas yang membuat WR merasa terdorong untuk mematuhi ketentuan yang ada. Oleh karena itu, penegakan hukum terkait kewajiban pembayaran retribusi perlu ditingkatkan dengan memberikan sanksi yang lebih tegas dan jelas, untuk memastikan kepatuhan para WR terhadap aturan yang ada.

Meskipun demikian, di sisi lain, penerapan prinsip efektif dan efisien dalam pengelolaan retribusi daerah di Dishub Sinjai sudah menunjukkan hasil yang positif. Salah satu indikator keberhasilan penerapan prinsip ini adalah jadwal pelayanan yang telah disesuaikan dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Dalam hal ini, pelayanan administrasi retribusi dapat diselesaikan dalam waktu satu hari meskipun tanpa dilakukan penelitian lapangan terlebih dahulu. Keberhasilan dalam penerapan prinsip efektif dan efisien ini tidak lepas dari adanya sosialisasi yang gencar kepada masyarakat mengenai prosedur administrasi retribusi, kelengkapan dokumen yang diperlukan, serta cara perhitungan dan pembayaran retribusi yang benar. Dengan adanya informasi yang jelas, masyarakat lebih mudah memahami kewajiban mereka, yang berdampak pada peningkatan kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran retribusi.

Bukti keberhasilan penerapan prinsip efektif dan efisien di Dishub Sinjai juga dapat dilihat dari target penerimaan retribusi yang berhasil melebihi angka yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada tantangan dalam hal ketaatan hukum, implementasi sistem pelayanan yang lebih efisien dan efektif tetap dapat meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD). Keberhasilan tersebut tidak hanya mencerminkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tetapi juga menunjukkan adanya upaya serius dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terkait kewajiban retribusi daerah.

Penerapan prinsip keadilan juga menjadi aspek penting yang diperhatikan dalam pelayanan administrasi di Dishub Sinjai. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa prinsip keadilan dalam pelayanan administrasi retribusi sudah berjalan dengan baik. Pelayanan dilakukan dengan ramah, tepat waktu, dan tidak membeda-bedakan antara wajib retribusi satu dengan yang lainnya. Hal ini menandakan adanya kesadaran tinggi dari pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik. Prinsip keadilan di Dishub Sinjai tidak hanya diterapkan dalam aspek pelayanan yang bersifat prosedural, tetapi juga

dalam bagaimana pegawai berinteraksi dengan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada WR selalu dilakukan dengan sikap yang profesional, terbuka, dan tidak diskriminatif.

Selain itu, kesadaran pegawai sebagai pelayan publik sangat mempengaruhi terwujudnya prinsip keadilan tersebut. Para pegawai yang bekerja di Dishub Sinjai memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan mereka dan kepada masyarakat. Mereka memahami bahwa tugas mereka tidak hanya sekadar menjalankan prosedur administrasi, tetapi juga memberikan pelayanan yang humanis dan adil kepada seluruh masyarakat, tanpa memandang latar belakang sosial atau ekonomi. Hal ini juga didukung oleh adanya pengawasan intern yang dilakukan secara rutin oleh pimpinan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan prinsip keadilan yang diharapkan.

Namun, meskipun terdapat banyak kemajuan dalam penerapan prinsip keadilan dan efisiensi, masih ada beberapa tantangan yang perlu dihadapi. Salah satunya adalah masih adanya keterlambatan dalam pelaporan dan pembayaran retribusi oleh beberapa WR yang tidak mendapatkan sanksi yang cukup tegas. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya pemahaman dari WR tentang pentingnya ketaatan pada ketentuan retribusi atau karena adanya ketidakmampuan untuk membayar tepat waktu. Untuk itu, diperlukan upaya yang lebih intensif dalam sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya membayar retribusi secara tepat waktu dan mekanisme penegakan hukum yang akan diterapkan terhadap pelanggaran.

Penting juga untuk menyadari bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi tidak hanya bergantung pada aspek internal Dishub Sinjai, tetapi juga pada kerja sama dengan lembaga atau instansi lain yang terkait. Misalnya, kolaborasi dengan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) atau instansi terkait lainnya yang memiliki peran dalam pengelolaan aset dan retribusi daerah akan memperkuat sistem pengelolaan yang ada. Dengan adanya koordinasi yang lebih baik antara instansi terkait, proses pengelolaan retribusi akan semakin transparan dan efisien, serta meminimalisir adanya kekurangan atau kesalahan dalam pencatatan dan pemungutan retribusi.

Dalam hal penegakan hukum, pemerintah daerah perlu memperketat pengawasan terhadap wajib retribusi dengan cara yang lebih sistematis dan terstruktur. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah dengan memperkenalkan sistem pelaporan elektronik yang memungkinkan pemantauan dan pencatatan pembayaran retribusi secara real-time. Dengan sistem ini, tidak hanya kemudahan bagi WR dalam melakukan pembayaran, tetapi juga mempermudah pihak Dishub Sinjai dalam melakukan monitoring dan penegakan hukum apabila terjadi keterlambatan atau ketidakpatuhan.

Di sisi lain, peningkatan sarana dan prasarana juga merupakan faktor penunjang yang tak kalah penting dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang lebih efisien dan efektif. Salah satu kendala yang ditemukan dalam penelitian adalah kondisi ruang tunggu di bagian keuangan yang kurang nyaman, yang dapat menurunkan kenyamanan masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi retribusi. Untuk itu, pemerintah daerah perlu melakukan pembenahan fasilitas guna menciptakan suasana yang lebih nyaman dan kondusif bagi masyarakat yang hendak berurusan dengan administrasi retribusi. Ruang tunggu yang lebih nyaman akan meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dishub Sinjai.

Dengan demikian, meskipun masih terdapat beberapa tantangan dalam penerapan prinsip kepastian hukum, efektivitas, efisiensi, dan keadilan dalam pengelolaan retribusi daerah, Dishub Sinjai sudah menunjukkan kemajuan yang signifikan. Untuk itu, terus memperbaiki sistem pengelolaan retribusi, meningkatkan pelatihan bagi pegawai, serta memperkuat pengawasan terhadap WR adalah langkah-langkah yang perlu diambil agar pengelolaan retribusi daerah di Sinjai dapat lebih optimal. Dengan demikian, diharapkan dapat meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) yang pada gilirannya akan mendukung pembangunan daerah yang lebih baik.

2. Sarana Dan Prasarana Pada Bagian Keuangan Dinas Perhubungan Kabupaten Sinjai

Sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu faktor kunci dalam mendukung kelancaran pelayanan publik, termasuk di Dinas Perhubungan (Dishub) Kabupaten Sinjai. Keberadaan sarana pelayanan yang nyaman dan layak akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, mempercepat proses administrasi, dan tentunya membuat masyarakat merasa lebih puas. Sarana pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini mencakup semua jenis peralatan, perlengkapan kerja, serta fasilitas lain yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi dan pelayanan kepada masyarakat. Sebuah ruang pelayanan yang baik harus mampu memberikan kenyamanan, memperlancar proses, dan mengurangi hambatan dalam melaksanakan tugas administrasi.

Namun, hasil observasi yang dilakukan di Bagian Keuangan Dinas Perhubungan Kabupaten Sinjai mengungkapkan bahwa kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang ada saat ini belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Salah satu temuan utama dalam penelitian ini adalah adanya ruang tunggu yang kurang nyaman, khususnya di bagian keuangan yang terasa panas dan sempit. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kenyamanan masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi, seperti pembayaran retribusi atau pajak daerah. Ruang tunggu yang tidak nyaman bisa memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dishub Sinjai, bahkan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna layanan.

Masalah ruangan yang panas dan sempit ini menjadi keluhan utama dari masyarakat yang datang untuk melakukan transaksi di Dishub Sinjai. Ruang tunggu yang terbatas dan tidak memiliki ventilasi yang baik dapat menciptakan suasana yang tidak menyenangkan, terutama ketika jumlah masyarakat yang datang cukup banyak. Dampak dari kondisi ini tidak hanya terkait dengan kenyamanan, tetapi juga dapat mempengaruhi efisiensi waktu yang seharusnya dapat dimanfaatkan untuk memberikan pelayanan lebih cepat. Ketidaknyamanan ini sering kali membuat masyarakat merasa tidak betah menunggu, dan dalam beberapa kasus bisa berakibat pada kekecewaan terhadap pelayanan yang diberikan.

Kondisi fisik ruang pelayanan yang tidak ideal ini menunjukkan pentingnya perhatian pemerintah daerah terhadap peningkatan kualitas fasilitas yang ada di Dishub Sinjai. Masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi seharusnya merasa nyaman dan tidak terbebani dengan kondisi fisik ruang pelayanan yang kurang memadai. Sebagai salah satu instansi

pelayanan publik, Dishub Sinjai harus memastikan bahwa sarana dan prasarana yang ada dapat mendukung proses pelayanan dengan baik. Dalam hal ini, perbaikan ruang tunggu menjadi salah satu prioritas yang harus segera ditangani untuk menciptakan suasana yang lebih nyaman bagi masyarakat.

Selain kondisi ruang tunggu, dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa fasilitas peralatan kerja di bagian keuangan masih belum memadai. Banyak perangkat yang digunakan dalam proses administrasi retribusi dan pajak daerah yang sudah usang dan tidak berfungsi dengan optimal. Hal ini tentu saja memengaruhi kelancaran pekerjaan, karena pegawai harus menghadapi hambatan teknis seperti kerusakan perangkat yang menghambat proses pencatatan dan pemrosesan data. Penggunaan teknologi yang tidak maksimal ini berdampak pada efisiensi pelayanan yang seharusnya dapat diselesaikan lebih cepat.

Dalam hal ini, Pemerintah Kabupaten Sinjai perlu mengalokasikan anggaran untuk pemeliharaan dan pembaruan peralatan di Dinas Perhubungan, terutama yang terkait dengan administrasi keuangan dan retribusi. Peralatan yang tidak berfungsi dengan baik dapat menyebabkan penundaan dalam pelayanan dan meningkatkan potensi terjadinya kesalahan dalam pencatatan data yang berkaitan dengan pajak dan retribusi daerah. Oleh karena itu, pembaruan sarana prasarana seperti perangkat komputer, perangkat jaringan, serta perangkat lainnya yang mendukung kegiatan administrasi sangat diperlukan untuk memastikan kelancaran operasional.

Peningkatan sarana dan prasarana ini seharusnya tidak hanya terbatas pada fasilitas ruang tunggu dan peralatan kerja. Dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa sistem informasi yang digunakan di bagian keuangan belum sepenuhnya optimal. Meskipun sudah ada sistem yang mendukung proses administrasi retribusi, namun sistem tersebut masih sering mengalami gangguan teknis dan belum sepenuhnya terintegrasi dengan baik. Keterbatasan sistem informasi ini menjadi salah satu hambatan dalam memastikan kecepatan dan akurasi pelayanan, serta berpotensi menurunkan tingkat transparansi dalam pengelolaan retribusi daerah.

Oleh karena itu, perbaikan sistem informasi menjadi salah satu langkah penting yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi keuangan di Dishub Sinjai. Dengan sistem yang lebih modern dan terintegrasi, proses administrasi akan menjadi lebih cepat, lebih akurat, dan lebih transparan. Sistem yang efisien juga dapat meminimalisir kesalahan dalam pencatatan dan penghitungan retribusi yang harus dibayar oleh masyarakat. Integrasi sistem ini juga akan memudahkan pihak Dishub Sinjai dalam mengawasi dan memantau penerimaan retribusi secara real-time, sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kebocoran pendapatan daerah.

Selain aspek teknis dan fisik, faktor keamanan juga perlu menjadi perhatian dalam pengelolaan sarana dan prasarana pelayanan. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa aspek keamanan di bagian keuangan masih kurang diperhatikan, terutama dalam hal perlindungan data dan informasi. Sebagai instansi yang mengelola data keuangan, Dishub Sinjai harus memastikan bahwa semua data terkait retribusi dan pajak daerah disimpan dengan aman dan terlindungi dari potensi kebocoran atau penyalahgunaan. Untuk itu, sistem keamanan data dan informasi harus diperkuat dengan menerapkan standar yang lebih ketat dan menggunakan teknologi enkripsi yang dapat menjaga kerahasiaan data.

Keamanan fisik juga tidak kalah pentingnya, mengingat Dinas Perhubungan adalah instansi yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, yang mungkin membawa sejumlah uang atau berkas penting. Untuk itu, sistem keamanan di lokasi pelayanan harus diperkuat, baik dengan pemasangan CCTV, pengawasan yang ketat, maupun dengan memperbaiki prosedur pelayanan yang dapat mengurangi risiko tindak kejahatan atau kekacauan yang dapat merugikan masyarakat maupun instansi terkait. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, peningkatan kapasitas dan kompetensi pegawai juga harus menjadi bagian dari perbaikan sarana dan prasarana. Pegawai yang terlatih dengan baik dan memiliki keterampilan dalam penggunaan teknologi dan sistem informasi yang baru akan sangat membantu dalam mempercepat dan meningkatkan kualitas pelayanan. Pelatihan rutin mengenai penggunaan perangkat lunak terbaru, cara berinteraksi dengan masyarakat secara profesional, serta pemahaman tentang peraturan dan kebijakan yang berlaku akan mendukung efisiensi pelayanan administrasi retribusi.

Pemerintah Kabupaten Sinjai, melalui Dishub Sinjai, juga harus memperhatikan pengelolaan anggaran untuk sarana dan prasarana dengan bijak. Pembenahan fasilitas pelayanan tidak selalu memerlukan anggaran yang sangat besar, namun membutuhkan perencanaan yang matang agar pengelolaan anggaran dapat dilakukan dengan tepat sasaran. Selain itu, pengawasan terhadap penggunaan anggaran untuk sarana dan prasarana juga penting untuk menghindari penyalahgunaan dana yang seharusnya digunakan untuk perbaikan fasilitas pelayanan. Sementara itu, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, selain perbaikan fasilitas fisik dan teknologi, juga diperlukan upaya untuk menciptakan suasana yang lebih ramah dan bersahabat di ruang pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dishub Sinjai harus senantiasa dilaksanakan dengan sikap yang sopan, ramah, dan cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Jika pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik, ditambah dengan sarana dan prasarana yang memadai, maka masyarakat akan merasa puas dan lebih tertib dalam memenuhi kewajiban retribusinya.

Penting juga untuk memahami bahwa sarana dan prasarana yang baik tidak hanya berdampak pada efisiensi pelayanan, tetapi juga berperan dalam menciptakan citra positif instansi di mata masyarakat. Masyarakat cenderung menilai kualitas pelayanan tidak hanya berdasarkan proses administrasi itu sendiri, tetapi juga berdasarkan kenyamanan dan fasilitas yang disediakan oleh instansi. Oleh karena itu, perbaikan sarana dan prasarana ini menjadi langkah strategis dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dishub Sinjai. Sebagai langkah akhir, diharapkan Pemerintah Kabupaten Sinjai dapat menyusun rencana jangka panjang untuk melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala terhadap sarana dan prasarana yang ada di Dishub Sinjai. Dengan langkah ini, kualitas pelayanan akan terus meningkat, dan Dishub Sinjai dapat memenuhi harapan masyarakat dalam hal pelayanan yang cepat, efisien, dan ramah.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan administrasi pada bagian keuangan Dinas Perhubungan Kabupaten Sinjai masih menghadapi beberapa tantangan. Meskipun prinsip efektivitas dan efisiensi sudah diterapkan dalam pengelolaan retribusi daerah, implementasi prinsip kepastian hukum dalam pengelolaan retribusi masih belum sepenuhnya terlaksana. Hal ini disebabkan oleh kekurangan jumlah pegawai yang mengelola retribusi daerah, serta kurangnya tindakan yang dapat memberikan efek jera terhadap wajib retribusi yang melanggar ketentuan. Di sisi lain, prinsip keadilan dalam pelayanan sudah diterapkan dengan baik, dimana masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan secara ramah, adil, dan tepat waktu. Adapun terkait dengan sarana dan prasarana, Dinas Perhubungan Kabupaten Sinjai telah menunjukkan perhatian yang besar dalam mengefektifkan pelayanan publik, terutama dalam hal fasilitas pelayanan di kantor. Namun, meskipun sudah ada upaya perbaikan, masih terdapat beberapa kekurangan, seperti ruang tunggu yang kurang nyaman. Ruangan tersebut masih panas, yang mengakibatkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang harus menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan.

Daftar Pustaka

Abbas, I. (2023). Analisis Good Governance Dan Kualitas Pegawai Terhadap Kinerja Pengelolaan Keuangan Daerah Melalui Kejelasan Sasaran Anggaran Pada Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. *JSMN*, 2(2), 138-152.

Bay, P. and Tunti, M. (2019). Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah. *Jurnal Akuntansi Transparansi Dan Akuntabilitas*, 7(2), 138-147.

Edowati, M., Abubakar, H., & Said, M. (2021). Analisis akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan daerah terhadap kinerja pemerintah daerah kabupaten deiyai. Indonesian Journal of Business and Management, 4(1), 87-96.

Fauziyah, I. and Ekaningtias, D. (2022). Pengaruh Pertumbuhan Belanja, Pendapatan Asli Daerah, Ukuran Legislatif, Dan Dana Perimbangan Terhadap Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah. *Journal of Public and Business Accounting*, 3(1), 34-48.

Fitrios, R. (2023). Pengaruh Kompetensi Aparat Pengelola Keuangan Desa, Sistem Pengendalian Internal Pemerintah, Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Desa. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 15(2), 646-655.

Heri, Z., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2022). Pengelolaan Barang Milik Daerah Pada Dinas Perhubungan Kota Dumai. *Jurnal Niara*, 15(3), 400-412.

Irma, I. (2022). Pengaruh Partisipasi Masyarakat Terhadap Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Desa. *Jurnal Ilmiah Administrasita*, 13(1), 1-13.

Kusumawati, M. (2022). Analisis Pengelolaan Aset Tanah Milik Pemerintah Daerah Di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Siak. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2(1), 245-254.

Latupeirissa, J. (2022). Dinamika Implementasi Kebijakan Penanggulangan Covid-19 Di Indonesia: Inkonsistensi Pemerintah Pusat Dan Daerah. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah Jurnal Ilmu Sosial Politik Dan Hummaniora*, 6(2), 324.

Mansien, A. (2020). Problematika Kewenangan Administrasi Kependudukan Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Nakhoda*, 19(2), 128-150.

Mokodompit, D., Morasa, J., & Warongan, J. (2017). Analisis Pengelolaan Barang Milik Daerah Di Pemerintah Kota Kotamobagu. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing Goodwill*, 8(1).

Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT. Remaja. Rosdakarya.

Nasution, N. and Hasan, M. (2021). Ibm Aplikasi Keuangan Pada Sekolah Dasar Luhuring Budi Kecamatan Rumbai. *Dinamisia Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(3).

Nokas, E., Sitinjak, N., & Apriyanto, G. (2022). Peran Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi Pada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Kupang. *Jurnal Sosial Teknologi*, 2(10), 857-864.

Noviyati, A. (2023). Analisis Optimalisasi Aset Pemerintah Daerah Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *JEAE*, 1(2), 1-11.

Nurdianti, R., Sasanti, E., & Lenap, I. (2022). Analisis Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Aset Desa (Sipades) Di Pemerintah Desa Pendem. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 2(4), 784-792.

Nurhadianto, T. and Khamisah, N. (2019). Analisis Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah: Studi Empiris Pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota Di Provinsi Lampung. *Technobiz International Journal of Business*, 2(2), 70.

Nurhadianto, T. and Khamisah, N. (2019). Analisis Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah: Studi Empiris Pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota Di Provinsi Lampung. *Technobiz International Journal of Business*, 2(2), 70.

Nurhidayati, L. (2023). Peran Bumdes, Optimalisasi Pemanfaatan Dan Profesionalisme Pengelolaan Aset Desa Terhadap Pendapatan Asli Desa. *Bisman (Bisnis Dan Manajemen) the Journal of Business and Management*, 6(3), 683-694.

Pradana, E. (2023). Pengaruh Pendapatan Asli Daerah, Dana Alokasi Umum, Dana Alokasi Khusus Terhadap Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan (JIAKU)*, 2(2), 192-209. https://doi.org/10.24034/jiaku.v2i2.5979

Pratommi, M. (2023). Pengaruh Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah Terhadap Efektivitas Pengelolaan Keuangan Pemerintah Daerah. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 3(4), 99-109.

Putra, D., Fibriany, F., & Aryadi, H. (2022). Pelaksanaan Dekonsentrasi Dan Tugas Pembantuan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Indonesia. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(1), 108-119.

Putra, I., Ismanto, S., & Runiawati, N. (2022). Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Daerah Barang Milik Daerah (Simda Bmd) Pada Pemerintah Daerah Kota Bandung. *Jane - Jurnal Administrasi Negara*, 14(1), 238.

Rahman, A. and Saputra, F. (2022). Efisiensi Dan Efektivitas Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Cilacap.

Humanika, 22(2), 117-126.

Ramanda, A., Safuan, S., & Alhabshy, M. (2021). Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Dengan Menggunakan Sistem Aplikasi (Studi Kasus Aplikasi Simda Keuangan Dan Simda Bmd). *Syntax Literate Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(2), 1585.

Ritonga, I. and Syahrir, S. (2016). Mengukur Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah Di Indonesia: Berbasis Website. *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*, 20(2), 110-126.

Rosyidah, D. (2023). Pengaruh Penerapan Standar Akuntansi Pemerintahan (Sap) Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Pemerintah Kota Sukabumi). *Jurnal Multidisiplin West Science*, 2(08), 615-635.

S, A., Zamzami, Z., & Gowon, M. (2021). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Dengan Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi & Keuangan Unja*, 6(3), 136-148.

Sari, R., Mulyani, C., & Budiarto, D. (2020). Pentingnya Pengendalian Internal Untuk Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah. *Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buana*, 6(1), 1.

Sari, R., Mulyani, C., & Budiarto, D. (2020). Pentingnya Pengendalian Internal Untuk Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah. *Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buana*, 6(1), 1.

Suhartono, S. (2013). Desentralisasi Pengelolaan Sumber Daya Alam Untuk Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat. *Dih Jurnal Ilmu Hukum*, 9(18).

Utami, R., Aliamin, A., & Fahlevi, H. (2019). Analisis Pengelolaan Barang Milik Daerah Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Aceh Tengah. *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 5(2), 124-140.

Vanviora, R. (2023). Transparansi, Akuntabilitas Dan Partisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Alokasi Dana Desa Dalam Pembangunan Desa. *Journal of Education Humaniora and Social Sciences (Jehss)*, 6(1), 351-359.

Wagner, I., Utomo, S., Fitriani, R., & Astono, A. (2022). Problematika Keputusan Tata Usaha Negara Yang Dikecualikan Dari Yurisdiksi Pemeriksaan Pengadilan Tata Usaha Negara Indonesia. *Arus Jurnal Sosial Dan Humanio*ra, 2(3), 146-152.

Wicaksono, K. (2012). Problematika Dan Tantangan Desentralisasi Di Indonesia. *Jurnal Bina Praja*, 21-28.

Yusdianto, Y. (2015). Hubungan Kewenangan Pusat Dan Daerah Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum (Journal of Law)*, 2(3), 483-504.