

ANALISIS SISTEM DAN PROSEDUR PENERIMAAN PERIZINAN TERTENTU PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BANJAR

Yudi Rahman¹, Gt. Rafika², Fauziannor³

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia

e-mail: yudirahman877@gmail.com1, fauziannorlangka17@gmail.com3

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem dan prosedur penerimaan perizinan tertentu yang selama ini dan yang seharusnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem penerimaan perizinan tertentu yang selama dijalankan selama ini terdapat aplikasi sistem pelayanan perizinan terpadu, tetapi terkadang tidak dapat diakses oleh pegawai sehingga menggunakan manual dalam proses perizinan. Sering terjadi kesulitan bagi pegawai dalam mengelola berkas permohonan izin karena berkas tersebut tidak disimpan dengan baik. Sistem penerimaan perizinan tertentu yang seharusnya adalah instansi selalu menggunakan sistem web. Adapun kendala yang selalu website sering terjadi error seharusnya instansi melakukan pemeliharaan sistem secara berkala untuk menghindari adanya gangguan pada saat penginputan perizinan tertentu pada website sehingga mempermudah dalam penginputan perijinan.

Kata kunci: *sistem, prosedur perizinan*

Latar Belakang

Retribusi daerah merupakan pendapatan daerah selain pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah yang tergantung pada kemampuan pemerintah daerah dalam menyediakan jasa pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini pemungutan retribusi dapat memacu peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam prosesnya pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan retribusi tidak terlepas dari pelayanan langsung kepada masyarakat. Penerimaan pendapatan daerah menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 13 Tahun 2006 dapat dilakukan dengan beberapa cara seperti: penerimaan

melalui bendahara penerimaan, penerimaan melalui bendahara penerimaan pembantu, dan penerimaan melalui bank, kantor pos dan lain sebagainya. Potensi sumberdaya yang dimiliki oleh daerah berperan penting dalam penerimaan pendapatan daerah, selain itu kebijakan dan regulasi yang dibuat oleh pemerintah daerah juga ikut berperan penting dalam proses penerimaan pendapatan daerah. Kesejahteraan dan kemakmuran rakyat bisa juga dilihat dari potensi dari penerimaan suatu daerah, karena semua pembiayaan daerah untuk kepentingan rakyat akan dapat terealisasi lewat pendapatan daerah. Pendapatan Retribusi Daerah adalah bagian dari Pendapatan Asli Daerah yang dapat

menunjang penerimaan daerah sesuai dengan peraturan daerah (Perda) yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banjar memungut retribusi izin tertentu diatur dalam peraturan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 5 Tahun 2018. Pembayaran tagihan retribusi dapat dibayarkan melalui Bank BPD Kalsel sebagai retribusi daerah, setelah dilakukan pembayaran maka izin perizinan tertentu akan diberikan. Ketidaksesuaian sistem dan prosedur yang ditetapkan berdasarkan peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 5 Tahun 2018 dengan praktek pelayanan pembayaran yang dilayani pelayanan bukan oleh kasir meskipun maksudnya untuk mempercepat pelayanan sesuai dengan prinsip administrasi kesesuaian antara sistem dan prosedur dengan pelaksanaannya sangat berpengaruh terhadap hasil akhir produk layanan, diperkuat dengan jurnal *Harijanto Sabijono, 2015*. Analisis Sistem dan Prosedur Penerimaan PAD pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sitiro, Hasil penelitian diperoleh secara umum DPPKAD Kabupaten Sitiro telah menerapkan system dan prosedur penerimaan PAD sesuai dengan PERMENDAGRI No.59 Tahun 2007. Namun pelaksanaan pengendalian intern belum memadai pada bidang akuntansi yang belum melaksanakan pencatatan atas penerimaan PAD ke dalam buku jurnal. Sebaiknya DPPKAD Kabupaten Sitiro

memperbanyak sosialisasi dan bimbingan teknis untuk meningkatkan SDM yang ada.

Penelitian Noviansyah Rizal, 2014.

Sistem Dan Prosedur Pembayaran Retribusi Perizinan Usaha (Studi pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang), dalam penelitian ini ditemukan Ketidaksesuaian latar belakang pendidikan pegawai dengan tanggung jawab yang disesuaikan dengan latar belakang pendidikannya, dan Untuk memudahkan pemohon agar tidak berkali-kali datang ke Kantor Pelayanan Terpadu Lumajang. Pada DPMPTSP Kabupaten Banjar selama ini prosedur perizinan pemohon datang membawa berkas kemudian diinput di sistem aplikasi pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Banjar yang diinput oleh pegawai DPMPTSP Kabupaten Banjar, namun terkadang pada saat gangguan aplikasi sistem yang tidak dapat di akses pegawai menggunakan manual dalam proses perizinan. Ketidaksesuaian antara sistem dan prosedur dengan pelayanan yang ada dimaksudkan untuk menjarung PAD, petugas tidak boleh mengabaikan prosedur baku yang sudah ditetapkan di BKPMPT yaitu penetapan retribusi harus dilakukan peninjauan lokasi terlebih dahulu namun pada kenyataannya hal tersebut tidak dilakukan sehingga apabila terjadi kekurangan penagihan retribusi maka pemohon akan kembali ke DPMPTSP Kabupaten Banjar sehingga pemohon dapat memahami mengapa pemohon harus membayar setelah kunjungan lapangan, mengapa tidak sebelum kunjungan lapangan, petugas memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa permohonan yang diajukan belum tentu diterima, ada

kemungkinan dilakukan survei, tetapi kemudian rekomendasi tidak dapat diberikan dikarenakan beberapa alasan, antara lain data permohonan yang disampaikan tidak sesuai dengan data yang ada di lapangan, menyalahi tata ruang, tidak memenuhi ketentuan teknis yang dipersyaratkan, lokasi yang digunakan pemohon dipergunakan untuk kepentingan pemerintah daerah, atau kebijakan lain dari pemerintah daerah.

Dalam hal ini tingkat penggunaan jasa Izin Usaha Tertentu diukur berdasarkan Lokasi, Jenis dan Luas ruang tempat, namun hal tersebut retribusi perizinan tertentu memiliki masanya. Masa retribusi pemohon tidak melakukan perpanjangan seperti masa retribusi izin gangguan, izin trayek dan izin usaha perikanan, dengan demikian seharusnya bagi yang tidak tidak membayar tepat pada waktunya atau kurang membayar, dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% per bulan dari retribusi yang terhutang atau kurang dibayar namun hal tersebut tidak dilakukan oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Banjar

Kurangnya kesadaran masyarakat yang masih belum mengetahui pentingnya suatu perizinan tertentu dikarenakan DPMPTSP Kabupaten Banjar belum melakukan sosialisasi prosedur perizinan tertentu kepada masyarakat. Oleh karena itu, nilai realisasi penerimaan retribusi IMB masih kurang maksimal dikarenakan belum bisa mencapai target yang diinginkan DPMPTSP Kabupaten Banjar sehingga penerimaan pendapatan asli daerah dari retribusi tertentu semakin berkurang.

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut: (1) untuk mengetahui

sistem dan prosedur penerimaan perizinan tertentu yang selama ini dijalankan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar; dan (2) untuk mengetahui sistem dan prosedur penerimaan perizinan tertentu yang seharusnya dijalankan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar.

Studi Literatur

Pengertian Akuntansi Sektor Publik

Menurut Ratmono dan Solihin (2015:8) akuntansi sektor publik adalah proses pengidentifikasikan, pengukuran, pencatatan, dan pelaporan transaksi keuangan dari entitas pemerintah daerah dalam rangka pengambilan keputusan ekonomi yang diperlukan oleh pihak eksternal.

Menurut Sujarweni (2015:1) akuntansi sektor publik didefinisikan sebagai mekanisme teknik dan analisa akuntansi di lembaga-lembaga tinggi negara dan departemen di bawahnya, pemerintah daerah, BUMN, BUMD, LSM, dan yayasan sosial, maupun proyek-proyek kerja sama sektor publik dan swasta. Tujuan akuntansi sektor publik yaitu: (1) memberikan informasi yang diperlukan untuk mengelola secara tepat, efisien dan ekonomis atas alokasi suatu sumber daya yang dipercayakan kepada organisasi; dan (2) menginformasikan bagi pimpinan untuk melaporkan pelaksanaan tanggung jawab secara tepat dan efektif program dan penggunaan sumber daya yang menjadi wewenangnya dan memungkinkan bagi pegawai pemerintah untuk melaporkan kepada publik atas hasil operasi pemerintahan dan penggunaan dana publik.

Mardiasmo (2015:2) menjelaskan dari sudut pandang ilmu ekonomi, sektor publik dapat dipahami sebagai suatu entitas yang aktivitasnya berhubungan dengan usaha untuk menghasilkan barang dan pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan dan hak publik.

Sistem dan Prosedur

Menurut Romney dan Steinbart (2015:3) sistem adalah rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan, yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Sebagian besar sistem terdiri dari sub sistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar.

Menurut Mulyadi (2016:2) suatu sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Pengertian umum mengenai sistem sebagai berikut: (1) sistem terdiri dari unsur-unsur; (2) unsur-unsur tersebut merupakan bagian terpadu dalam sistem yang bersangkutan; (3) unsur-unsur itu bekerja sama untuk mencapai tujuan sistem; dan (4) suatu sistem merupakan bagian dari sistem lain yang lebih besar.

Menurut Ishak, Perdana, dan Widjajanto (2015:2) sistem adalah sesuatu yang memiliki bagian-bagian yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu melalui tiga tahapan yaitu *input*, *proses*, *output*. *Input* berupa masukan, penggerak, atau pemberi tenaga dimana sistem tersebut dioperasikan. *Proses* yang merupakan aktivitas yang mengubah *input* menjadi *output*. *Output* adalah hasil operasi yang berarti tujuan, sasaran bagi suatu sistem.

Suatu sistem terdiri dari prosedur-prosedur yang saling bekerjasama untuk mencapai tujuan perusahaan. Adapun prosedur adalah suatu urutan kegiatan kritikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam untuk transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Menurut Mulyadi (2016:3) sistem akuntansi adalah organisasi formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasikan sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen mempermudah pengelolaan perusahaan. Sistem akuntansi dibuat untuk mengidentifikasi, menghimpun, menggolongkan, menganalisis, mencatat, dan melaporkan transaksi suatu perusahaan atau satuan usaha tersebut.

Menurut Romney dan Steinbart (2015:3) elemen-elemen sebuah sistem terdiri dari Sumber Daya Manusia (SDM), prosedur, data, komponen tersebut mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengoperasikan sebuah sistem. Sumber daya manusia merupakan pengguna sistem yang mengoperasikan dan membutuhkan informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem. Prosedur merupakan langkah atau instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses dan menyimpan data. Data merupakan informasi yang di dalamnya berisi tentang aktivitas bisnis organisasi yang perlu dikumpulkan, diproses dan disimpan oleh sistem informasi. Dalam sistem data adalah catatan yang didalamnya terdiri atas dari mana atau jenis dan atau jumlahnya yang bila belum diolah sistem informasi belum dapat menghasilkan informasi yang utuh.

Elemen sebuah sistem menurut Jogiyanto (2015:115) yaitu tujuan, masukan, keluaran, batas, mekanisme pengendalian dan umpan balik serta lingkungan. Setiap sistem memiliki tujuan (*goal*) tujuan inilah yang menjadi motivasi yang mengarahkan sistem, tanpa tujuan sistem menjadi tidak terarah dan tidak terkendali. Kedua, masukan (*input*) sistem adalah segala sesuatu yang masuk ke dalam sistem dan selanjutnya menjadi bahan yang diproses. Ketiga, proses merupakan bagian yang melakukan perbuatan atau transformasi dari masukan menjadi keluaran yang berguna dan lebih bernilai. Keempat keluaran (*output*) merupakan hasil dari pemrosesan. Pada sistem informasi. Kelima, batas (*boundary*) sistem adalah pemisah antara sistem dan daerah di luar sistem (lingkungan). Keenam, mekanisme pengendalian (*control mechanism*) diwujudkan dengan menggunakan umpan balik (*feedback*) yang mencuplik keluaran. Umpan balik ini digunakan untuk mengendalikan baik masukan maupun proses. Terakhir, lingkungan adalah segala sesuatu yang berada diluar sistem. Lingkungan bisa berpengaruh terhadap operasi sistem dalam arti bisa merugikan atau menguntungkan sistem itu sendiri.

Menurut Mulyadi (2016:4) prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Menurut Tambunan (2015:384) mendefinisikan prosedur adalah pedoman yang berisi prosedur operasional yang ada

di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi berjalan efektif dan efisien konsisten, standar dan sistematis.

Menurut Narko (2018) prosedur adalah urutan-urutan pekerjaan klerikal yang melibatkan beberapa orang yang disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang sama terhadap penanganan transaksi perusahaan yang berulang-ulang.

Komponen sistem menurut Krismiaji (2015:12) sebagai berikut: (1) SDM merupakan pengguna sistem yang mengoperasikan dan membutuhkan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi; (2) prosedur merupakan langkah atau instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses dan menyimpan data; (3) data merupakan informasi yang di dalamnya berisi tentang aktivitas bisnis organisasi yang perlu dikumpulkan, diproses dan disimpan oleh sistem informasi. (4) *software* merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk memproses data organisasi dan menghasilkan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sistem; (5) infrastruktur teknologi informasi merupakan perangkat keras teknologi informasi yang terdiri dari komputer, peralatan pendukung (*peripheral device*) dan peralatan untuk komunikasi jaringan.

Menurut Jogiyanto (2015:8) unsur-unsur sistem sebagai berikut: (1) komponen sistem (*components*) dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem; (2) batasan sistem (*boundary*) merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem

dengan sistem lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan. Batas suatu sistem menunjukkan ruang lingkup (*scope*) dari sistem tersebut; (3) lingkungan luar sistem (*environments*) adalah apapun di luar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem; (4) penghubung sistem (*interface*) merupakan media yang menghubungkan antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya; (5) masukan sistem (*input*) adalah energi yang dimasukkan kedalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*) dan masukan (*signal input*); (6) keluaran sistem (*output*) adalah energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan; (7) pengolahan sistem (*process*) mempunyai suatu bagian pengolahan yang akan merubah masukan menjadi keluaran; (8) sasaran sistem (*objectives*) berpengaruh pada masukan dan keluaran yang dihasilkan dari sistem.

Bagan Alir (Flowchart)

Flowchart adalah penggambaran secara grafik dari langkah- langkah dan urutan-urutan prosedur dari suatu program. Perusahaan biasanya menggunakan bagan alir (*flowchart*) untuk menggambarkan suatu sistem dan prosedur yang berjalan di dalamnya. Menurut Romney dan Steinbart (2015:69) bagan alir merupakan teknik analitis bergambar yang digunakan untuk menjelaskan beberapa aspek sistem informasi secara jelas, tepat, dan logis. Menurut Krismiaji (2015:67) bagan alir (*flowchart*) adalah “teknik analitis bergambar yang digunakan untuk

menjelaskan beberapa aspek dari sistem informasi secara jelas, ringkas, dan logis.

Penelitian Terdahulu

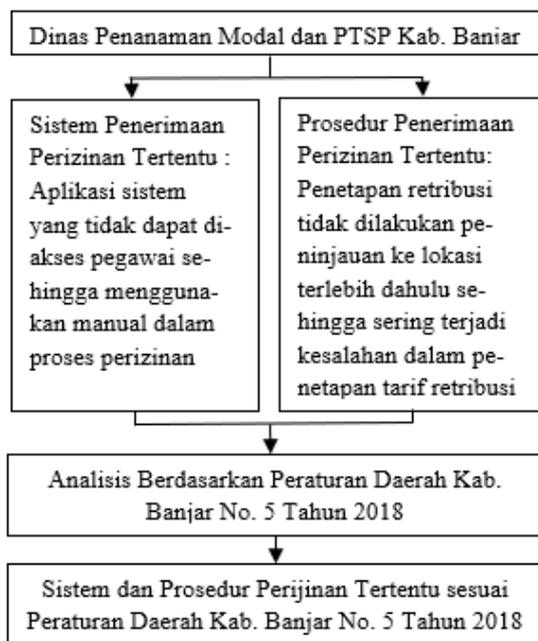
Rizal dan Kaone (2016) meneliti sistem dan prosedur pembayaran retribusi perizinan usaha pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang Tahun 2016. Teknik analisa menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa retribusi prosedur perizinan usaha yang menyusun sistem adalah berkas penerimaan, bidang, penerbitan SKRD, dan kuitansi pembayaran retribusi (jika diterima kunjungan lapangan).

Mawikere dan Tinangon (2016) meneliti analisis sistem dan prosedur penerimaan retribusi kebersihan daerah pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado Tahun 2016. Teknik analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukan sistem dan prosedur Penerimaan Retribusi Kebersihan Daerah telah sesuai dengan PERMENDAGRI NO. 59 Tahun 2007.

Watupongoh, Sondakh dan Mawikere (2006) meneliti sistem dan prosedur penerimaan retribusi Daerah Kabupaten Minahasa Selatan sesuai dengan Permendagri Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah Tahun 2019. Teknik analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian diperoleh bahwa sistem secara umum dan tata cara retribusi daerah di Minahasa Selatan sesuai dengan PERMENDAGRI Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.

Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir penelitian sebagai berikut ini.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Arikunto (2014:7) mengatakan bahwa populasi merupakan keseluruhan dari subjek penelitian. Dalam penelitian ini yang merupakan populasi yaitu retribusi perizinan tertentu Menurut Arikunto (2014:11) sampel merupakan sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dalam penelitian ini, yang dijadikan sampel penelitian yaitu retribusi perizinan tertentu tahun 2017-2020.

Jenis data terdiri atas data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif adalah data yang diwujudkan dalam angka-angka

dan penjelasan yang menggambarkan keadaan institusi seperti jumlah karyawan, data serta data yang berhubungan dengan penelitian yaitu data penerimaan retribusi perizinan tertentu tahun 2017-2019. Data kualitatif adalah data yang diperoleh dalam bentuk konseptual, uraian, dan penjelasan mengenai objek penelitian yang meliputi sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi.

Sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh penulis secara langsung dari sumber yang menjadi objek penelitiannya. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen, buku-buku, artikel- artikel, dan dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian ini berupa dokumen tentang penerimaan retribusi IMB dan buku-buku yang dapat mendukung dan menjelaskan masalah yang sedang diteliti. Populasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banjar berjumlah 35 Pegawai tetap dan yang dijadikan sebagai Informan di dalam penelitian ini sebanyak 5 orang pegawai yang terkait dengan judul seperti, 1 orang bagian kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan PM & Informasi PM, 1 Orang Kepala Bidang Penanaman Modal, 1 Orang Sekteraris, 1 orang Kepala Bidang Pelayanan Per Izinan Jasa Usaha dan 1 Orang seksi Perencanaan Investasi dan Pelayanan Perizinan Tertentu.

Teknik pengumpulan data dalam hasil penelitian ini yaitu: (1) *field research* (penelitian lapangan) yaitu pengumpulan data langsung dari sumber penelitian yaitu dengan pengamatan langsung (observasi), wawancara (*interview*), dan dokumentasi.

Definisi Operasional Penelitian Sistem dan Prosedur

Menurut Mulyadi (2016:2) suatu sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Mulyadi (2016:4) prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Pengertian umum mengenai sistem dan prosedur sebagai berikut:

1. Sistem terdiri dari unsur-unsur
2. Unsur-unsur tersebut merupakan bagian terpadu dalam sistem yang bersangkutan
3. Unsur-unsur itu bekerja sama untuk mencapai tujuan sistem.
4. Suatu sistem merupakan bagian dari sistem lain yang lebih besar

Retribusi Daerah

Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Banjar No. 5 Tahun 2018 Retribusi Daerah, yang selanjutnya disebut Retribusi, adalah pungutan Daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau Badan. pengertian lain retribusi adalah pungutan yang dilakukan secara langsung dan nyata kepada masyarakat. Ciri pokok retribusi adalah:

1. Pungutan dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah
2. Pengenaan pajak bersifat imbal prestasi atas jasa yang diberikan pemerintah daerah

3. Dikenakan kepada orang yang memanfaatkan jasa yang disediakan pemerintah daerah

Retribusi Perizinan Tertentu

Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2018 Retribusi Perizinan Tertentu dipungut retribusi atas pelayanan kegiatan tertentu Pemerintah Daerah dalam rangka pemberian izin kepada orang pribadi atau badan. Badan yang dimaksudkan untuk:

1. Pengaturan dan pengawasan atas kegiatan pemanfaatan ruang, penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana, atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan.
2. Retribusi diwajibkan untuk melakukan pembayaran Retribusi, termasuk pemungut atau pemotong Retribusi Perizinan Tertentu.
3. Wajib Retribusi adalah orang pribadi atau Badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan.

Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan untuk menganalisis penelitian ini adalah dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif yaitu analisis yang didasarkan pada penggambaran yang mendukung analisa tersebut yaitu dengan cara menentukan, mengumpulkan data, mengklasifikasikan, menginterpretasikan dan kemudian dianalisis serta dibandingkan dengan teori-teori, lalu diambil kesimpulan dan selanjutnya memberikan saran.

Hasil Penelitian dan Pembahasan Hasil Penelitian Sistem dan Prosedur

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banjar memungut retribusi Izin tertentu diatur dalam peraturan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 5 Tahun 2018. Pembayaran tagihan retribusi dapat dibayarkan melalui Bank BPD Kalsel sebagai retribusi daerah, setelah dilakukan pembayaran maka izin perizinan tertentu akan diberikan. Ketidaksesuaian sistem dan prosedur yang ditetapkan berdasarkan peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 5 Tahun 2018 dengan praktek pelayanan pembayaran yang dilayani pelayanan bukan oleh kasir meskipun maksudnya untuk mempercepat pelayanan sesuai dengan prinsip administrasi kesesuaian antara sistem dan prosedur dengan pelaksanaannya sangat berpengaruh terhadap hasil akhir produk layanan.

Selama ini prosedur perizinan pemohon datang membawa berkas kemudian di input di sistem aplikasi pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Banjar yang diinput oleh pegawai DPMPTSP Kabupaten Banjar, namun terkadang pada saat gangguan aplikasi sistem yang tidak dapat di akses pegawai menggunakan manual dalam proses perizinan. Ketidaksesuaian antara sistem dan prosedur dengan pelayanan yang ada dimaksudkan untuk menjaring PAD, petugas tidak boleh mengabaikan prosedur baku yang sudah ditetapkan di DPMPTSP Kabupaten Banjar yaitu penetapan retribusi harus dilakukan peninjauan lokasi terlebih dahulu namun pada kenyataannya hal tersebut tidak dilakukan sehingga apabila terjadi kekurangan penagihan retribusi maka pemohon akan kembali ke DPMPTSP Kabupaten Banjar sehingga pemohon dapat

memahami mengapa pemohon harus membayar setelah kunjungan lapangan, mengapa tidak sebelum kunjungan lapangan, petugas memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa permohonan yang diajukan belum tentu diterima, ada kemungkinan dilakukan survei, tetapi kemudian rekomendasi tidak dapat diberikan dikarenakan beberapa alasan, antara lain data permohonan yang disampaikan tidak sesuai dengan data yang ada di lapangan, menyalahi tata ruang, tidak memenuhi ketentuan teknis yang dipersyaratkan, lokasi yang digunakan pemohon dipergunakan untuk kepentingan pemerintah daerah, atau kebijakan lain dari pemerintah daerah.

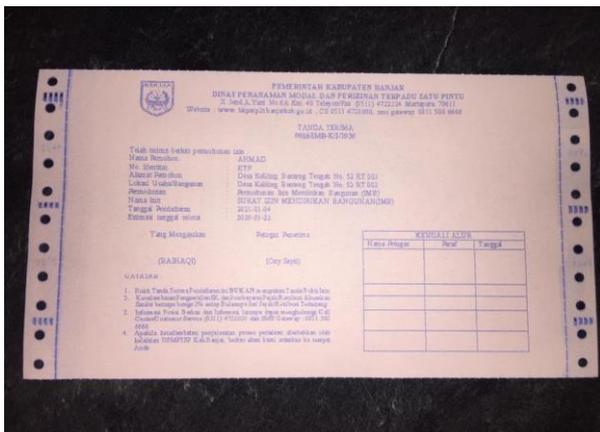
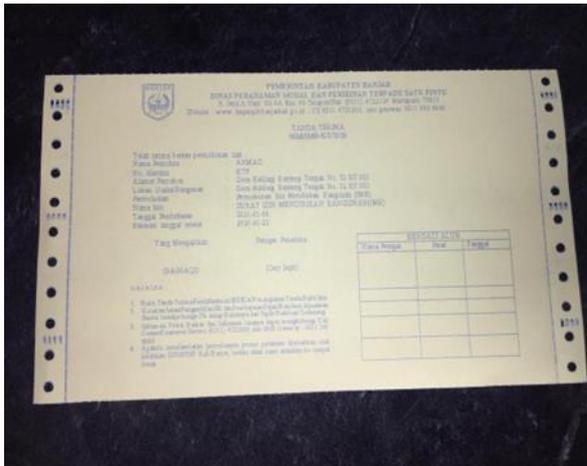
Tingkat penggunaan jasa izin usaha tertentu diukur berdasarkan lokasi, jenis dan luas ruang tempat, namun retribusi perizinan tertentu memiliki masanya. Masa retribusi pemohon tidak melakukan perpanjangan seperti masa retribusi izin gangguan, izin trayek dan izin usaha perikanan, dengan demikian seharusnya bagi yang tidak membayar tepat pada waktunya atau kurang membayar, dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% per bulan dari retribusi yang terhutang atau kurang dibayar namun hal tersebut tidak dilakukan oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Banjar.

Kurangnya kesadaran masyarakat yang masih belum mengetahui pentingnya suatu perizinan tertentu dikarenakan DPMPTSP Kabupaten Banjar belum melakukan sosialisasi prosedur perizinan tertentu kepada masyarakat. Oleh karena itu, nilai realisasi penerimaan retribusi IMB masih kurang maksimal dikarenakan belum bisa mencapai target yang diinginkan

DPMPTSP Kabupaten Banjar sehingga penerimaan pendapatan asli daerah dari retribusi tertentu semakin berkurang.

Bukti Tanda Terima Perizinan

Gambar 1 menunjukkan bukti tanda terima perizinan rangkap 2.



Gambar 2. Bukti Tanda Terima Perizinan Rangkap 2

Formulir/Persyaratan Perizinan

Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah sebagai berikut: (1) mengisi formulir permohonan kepada DPMPTSP Kabupaten Banjar (bermaterai @ Rp 6.000); (2) mengisi surat pernyataan sanggup mematuhi semua peraturan persyaratan teknis pendirian bangunan; (3) mengisi surat persetujuan tetangga/ masyarakat; (3) mengisi surat pernyataan tidak dalam

sengketa tanah; (4) Nomor Induk Berusaha (NIB); (5) surat kesesuaian informasi pola ruang dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Banjar; (6) dokumen teknis yang telah disahkan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Banjar (*site plan* /izin lokasi); (7) dokumen lingkungan (SPPL/UKL-UPL/AMDAL) dari Dinas Lingkungan Hidup Kab. Banjar; (8) surat kepemilikan hak atas tanah (sertifikat/segel/SKT); dan (9) fotokopi tanda lunas PBB tahun terakhir fotokopi NPWRD.

Persyaratan IMB perubahan/ penambahan duplikat sebagai berikut: (1) mengisi formulir permohonan kepada DPMPTSP Kabupaten Banjar. (Bermaterai @ Rp 6.000); (2) NIB; (3) SK IMB (Asli) yang akan diubah/ fotokopi SK IMB; (4) gambar teknis bangunan yang akan dirubah/duplikat yang telah disahkan oleh Dinas Teknis Akta Jual Beli (Perorangan) dan Akta jual beli dari Notaris (Badan Hukum); (5) surat keterangan hilang dari kepolisian (untuk IMB duplikat); dan (6) surat kuasa bagi pengurusan izin yang tidak diurus sendiri. (bermaterai @ Rp 6.000).

Persyaratan IMB konstruksi komersial adalah sebagai berikut: (1) mengisi formulir permohonan kepada DPMPTSP Kabupaten Banjar (bermaterai @ Rp 6.000); (2) NIB; (3) gambar lengkap konstruksi dan spesifikasi bangunan reklame serta analisis struktur yang telah disahkan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Banjar untuk reklame di atas 5 m²; (4) surat pernyataan kesanggupan memelihara kebersihan, ketertiban dan keindahan reklame tidak melanggar Peraturan Daerah (bermaterai Rp 6.000); (5) surat kuasa bagi pengurusan

izin yang tidak diurus sendiri (bermaterai @ Rp 6.000);

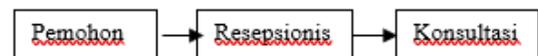
Persyaratan izin lingkungan adalah sebagai berikut: (1) mengisi formulir permohonan izin lingkungan dari DPMPTSP Kabupaten Banjar; (2) mengisi formulir permohonan rekomendasi izin lingkungan; (3) NIB; (4) rekomendasi izin lingkungan dari Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar

Persyaratan perizinan Tempat Penyimpanan Sementara Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (TPS B3) adalah sebagai berikut: (1) Mengisi Formulir Permohonan Izin TPS B3 dari DPMPTSP Kabupaten Banjar; (2) mengisi formulir permohonan rekomendasi izin TPS B3; (3) NIB; dan (4) rekomendasi izin TPS B3 dari Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar;

Persyaratan Izin TPS B3 dari Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Banjar adalah sebagai berikut: (1) mengisi formulir permohonan bermaterai @ Rp. 6.000; (2) proposal/uraian singkat rencana penyelenggaraan dan pengusahaan sarang burung walet; (3) NIB; (4) IMB Sarang Burung Walet; (5) Surat Kepemilikan Hak atas Tanah dan Bangunan; (6) surat persetujuan masyarakat sekitar kawasan (radius 15 m dari lokasi sarang burung); (7) fotokopi tanda lunas PBB tahun terakhir; (8) surat pernyataan untuk mentaati persyaratan teknis dan surat pernyataan untuk melibatkan atau mempekerjakan masyarakat setempat dalam penyelenggaraan sarang burung walet bermaterai @ Rp 6.000; dan (9) surat kuasa bagi pengurusan izin yang tidak diurus sendiri dengan materai @ Rp 6.000.



Gambar 2. Alur Penyerahan Berkas



Gambar 3. Alur Konsultasi

Pembahasan

Sistem dan Prosedur Penerimaan Perizinan Tertentu yang Selama ini Dijalankan pada DPMPTSP Kabupaten Banjar

Sistem

Komponen dari sistem penerimaan perizinan tertentu yang selama ini dijalankan pada DPMPTSP Kabupaten Banjar sebagai berikut ini.

Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia pada DPMPTSP Kabupaten Banjar tidak sesuai melakukan tugasnya sebagaimana yang telah ditentukan, misalnya bagian peninjauan lokasi IMB terkadang tidak dilakukan survey lapangan sehingga mengakibatkan adanya ketidaksesuaian dalam memberikan perizinan.

Prosedur

Prosedur penerimaan perizinan tertentu pada DPMPTSP Kabupaten Banjar selama ini pemohon datang membawa berkas kemudian diinput di sistem aplikasi pelayanan perizinan terpadu Kabupaten

Banjar yang diinput oleh pegawai DPMPTSP Kabupaten Banjar, namun terkadang pada saat gangguan aplikasi sistem yang tidak dapat di akses pegawai menggunakan manual dalam proses perizinan

Data

Pengumpulan data perizinan tertentu DPMPTSP Kabupaten Banjar secara manual dikarenakan adanya gangguan pada sistem sehingga tidak dapat menginput secara sistem.

Software

Software pada sistem penginputan perizinan terkadang tidak dapat diakses pada saat melakukan pelayanan perizinan, sehingga diperlukan untuk mengupdate sistem yang selama ini dijalankan.

Infrastruktur Teknologi Informasi

Infrastruktur teknologi informasi seperti komputer atau peralatan pendukung terkadang tidak dapat digunakan sebagaimana fungsinya. Hal ini disebabkan dikarenakan infrastruktur selama ini tidak adanya pemeliharaan rutin untuk menjaga Infrastruktur teknologi informasi berjalan dengan baik.

Unsur Sistem Penerimaan Perizinan Tertentu yang Selama Dijalankan pada DPMPTSP Kabupaten Banjar

Input

Sistem penerimaan perizinan tertentu yang selama dijalankan pada DPMPTSP Kabupaten Banjar selama ini terdapat aplikasi sistem pelayanan perizinan terpadu, tetapi terkadang tidak dapat diakses oleh pegawai sehingga menggunakan manual dalam proses perizinan

Proses

Proses penerimaan perizinan tertentu selama ini pemohon mengumpulkan berkas kepada bagian resepsionis kemudian dicek kembali, apabila sudah lengkap diberikan kepada bagian bidang, namun pada saat penginputan perizinan terjadi gangguan yang menyebabkan adanya prosesnya menjadi manual.

Output

Output atau hasil dari penerimaan perizinan akan menghasilkan surat izin yang kemudian akan diberikan tanda terima izin diberikan kepada pemohon.

Prosedur Penerimaan Perizinan Tertentu yang Selama Dijalankan pada DPMPTSP Kabupaten Banjar

Selama ini prosedur perijinan pemohon, petugas tidak boleh mengabaikan prosedur baku yang sudah ditetapkan di DPMPTSP Kabupaten Banjar yaitu penetapan retribusi harus dilakukan peninjauan lokasi terlebih dahulu. Namun pada kenyataannya, hal tersebut tidak dilakukan sehingga apabila terjadi kekurangan penagihan retribusi maka pemohon akan kembali ke DPMPTSP Kabupaten Banjar sehingga pemohon dapat memahami mengapa pemohon harus membayar setelah kunjungan lapangan dan mengapa tidak sebelum kunjungan lapangan. Petugas memberikan penjelasan kepada pemohon bahwa permohonan yang diajukan belum tentu diterima. Ada kemungkinan dilakukan survei, tetapi kemudian rekomendasi tidak dapat diberikan dikarenakan beberapa alasan, antara lain data permohonan yang disampaikan tidak sesuai dengan data yang ada di lapangan, menyalahi tata ruang, tidak

memenuhi ketentuan teknis yang dipersyaratkan, lokasi yang digunakan pemohon dipergunakan untuk kepentingan pemerintah daerah, atau kebijakan lain dari pemerintah daerah. prosedur perijinan yang selama ini dijalankan pada DPMPTSP Kabupaten Banjar sebagai berikut ini.

Pemohon memberikan persyaratan perizinan kepada bagian pelayanan yang akan diproses. Setelah diproses maka mendapatkan bukti pengambilan dan melakukan pembayaran proses pengambilan surat izin akan diberitahu bagian pelayanan apabila sudah selesai. Setelah diberitahu maka pemohon mengambil surat izin dengan menandatangani buku register pengambilan pada bagian pelayanan.

Bagian resepsionis menerima persyaratan izin dan memeriksa persyaratan yang diajukan pemohon, mengisi ceklis apabila sudah lengkap dan membuat kartu pengambilan Persyaratan lengkap beserta ceklis diberikan kepada bagian perizinan Resepsionis menerima pembayaran dari pemohon. Apabila surat izin sudah selesai maka diregister kemudian diberikan kepada pemohon. Resepsionis meminta pemohon mengisi buku register pengambilan dan tanda tangan.

Bagian perizinan menerima persyaratan lengkap dan ceklis dari bagian perizinan dan membuat surat izin. Ketika sudah dibuat surat izin meminta persetujuan kepada bagian Perindag. Bagian perizinan menerima surat izin yang sah yang telah ditandatangani. Selanjutnya, surat izin diperiksa kemudian difotokopi sebagai arsip.

Bagian kepala dinas menerima surat izin yang telah selesai dibuat dan

menandatangani surat izin tersebut kemudian di fotokopi sebagai arsip. Selanjutnya, bagian kepala dinas memberikan kepada bagian perizinan.

Sistem dan Prosedur Penerimaan Perizinan Tertentu yang Seharusnya Dijalankan pada DPMPTSP Kabupaten Banjar

Sistem

Komponen dari sistem penerimaan perizinan tertentu yang seharusnya dijalankan pada DPMPTSP Kabupaten Banjar berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2018.

Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia pada DPMPTSP Kabupaten Banjar seharusnya dapat melakukan prosedur penerimaan pelayanan perizinan tertentu sebagaimana terkandung dalam Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2018, sehingga akan menghasilkan perizinan yang berkualitas.

Prosedur

Prosedur penerimaan perizinan tertentu pada DPMPTSP Kabupaten Banjar yang seharusnya pemohon datang membawa berkas perizinan, kemudian melakukan konsultasi sebelum persyaratan perizinan akan diproses, sehingga menghindari pemohon untuk tidak perlu bolak balik pada saat melakukan perizinan. Kemudian setelah berkas persyaratan lengkap akan diinput di sistem supaya administrasi perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Banjar dapat tertib.

Data

Pengumpulan data perizinan tertentu DPMPTSP Kabupaten Banjar perlu diinput dalam sebuah aplikasi akan mengerjakan

administrasi perizinan lebih cepat, karena menggunakan aplikasi yang sudah meliputi banyak data, maka data-data yang diinput pegawai akan ada dalam satu wadah yang terstruktur sehingga ketika membutuhkan suatu data akan lebih mudah dicari dengan memasukkan nomor surat izin, kemudian laporan izin akan dapat ditemukan dengan mudah.

Software

Software sistem penginputan perizinan seharusnya dilakukan pemeliharaan dengan meng-*update software* pada aplikasi sehingga akan mempercepat kerja sistem yang sudah ada.

Infrastruktur Teknologi Informasi

Infrastruktur teknologi informasi seperti komputer atau peralatan pendukung perlu dilakukan penambahan serta dilakukan pemeliharaan dikarenakan infrastruktur informasi yang ada sudah mengalami usang.

Unsur Sistem Penerimaan Perizinan tertentu yang Seharusnya Dijalankan pada DPMPTSP Kabupaten Banjar

Input

Sistem penerimaan perizinan tertentu yang seharusnya dijalankan pada DPMPTSP Kabupaten Banjar adalah menggunakan aplikasi sistem pelayanan perizinan terpadu yang dapat diakses oleh pegawai sehingga meminimalkan menggunakan manual dalam proses perizinan.

Proses

Proses penerimaan perizinan tertentu selama ini pemohon mengumpulkan berkas kepada bagian resepsionis kemudian dicek

kembali, apabila sudah lengkap akan dilakukan penginputan dalam aplikasi sistem dengan memasukkan persyaratan yang ada, sehingga akan tersimpan dalam aplikasi sistem semua persyaratan tersebut dalam aplikasi sistem, kemudian setelah diinput di aplikasi sistem, pegawai hanya perlu mencetak dokumen izin kemudian diserahkan kepada kepala dinas untuk dilakukan otorisasi pimpinan dalam dokumen izin pemohon

Output

Output atau hasil dari penerimaan perizinan akan menghasilkan surat izin yang kemudian akan diberikan tanda terima izin diberikan kepada pemohon.

Prosedur Penerimaan Perizinan Tertentu yang Seharusnya Dijalankan pada DPMPTSP Kabupaten Banjar

Pada meja informasi/konsultasi petugas mempunyai tugas memberikan penjelasan atas informasi yang diminta oleh pemohon. Di samping itu, petugas bisa juga memberikan informasi / keterangan tentang izin yang masih dalam proses maupun yang sudah diterbitkan bagi pemohon yang sudah mengajukan permohonan pemrosesan izin dengan sikap yang ramah, komunikatif dan bersahabat.

Petugas yang berada di loket pengambilan, penyerahan formulir permohonan izin mempunyai tugas untuk menyediakan dan melayani pemberian Formulir permohonan izin; memberikan informasi kepada pemohon baik yang datang langsung maupun melalui telepon terkait pelayanan perizinan meliputi persyaratan administrasi, mekanisme pelayanan, waktu penyelesaian dan ketentuan retribusi bagi pemohon yang

akan mengajukan permohonan pemrosesan izin serta menyerahkan izin. Di samping itu, petugas juga memberikan informasi/keterangan tentang izin yang masih dalam proses maupun yang sudah diterbitkan bagi pemohon yang sudah mengajukan permohonan pemrosesan izin dengan sikap yang ramah, komunikatif dan bersahabat.

Petugas yang berada di loket permohonan izin ini mempunyai tugas untuk menerima, meneliti dan memeriksa permohonan izin beserta kelengkapannya; mengembalikan permohonan izin yang tidak lengkap kepada pemohon untuk dilengkapi; mencatat dan memberikan nomor register terhadap permohonan izin yang dinyatakan lengkap dan memberi tanda terima permohonan kepada pemohon; menyerahkan berkas permohonan izin kepada petugas pemrosesan untuk diproses sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada loket pembayaran retribusi, petugas bertugas untuk mencetak SKRD yang telah ditetapkan untuk disampaikan kepada pemohon sebagai dasar pembayaran retribusi; menerima pembayaran retribusi dari pemohon; menyerahkan bukti pembayaran retribusi dan izin yang telah diterbitkan kepada pemohon serta melakukan pembukuan/administrasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada loket legalisasi izin dan arsip, petugas bertugas untuk melayani legalisasi fotokopi izin oleh pemohon yang membawa izin asli; melayani legalisasi izin oleh pemohon yang tidak membawa izin asli sepanjang arsip izin dimaksud terdokumentasi.

Pada loket pengaduan, petugas bertugas menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung oleh pemohon sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Prosedur penerimaan penerimaan perizinan tertentu yang seharusnya dijalankan DPMPTSP Kabupaten Banjar sebagai berikut: (1) pemohon meminta informasi perizinan ke loket informasi dan petugas loket memberikan informasi tentang perizinan yang dibutuhkan pemohon; (2) pemohon mengisi formulir dan melengkapi persyaratan; (3) petugas loker memeriksa kelengkapan berkas, bila lengkap pemohon diberikan tanda bukti penerimaan pemohon, dan bila masih belum lengkap berkas dikembalikan lagi ke pemohon untuk dilengkapi; (4) bagian proses melakukan penelitian dan validasi awal terhadap berkas permohonan; (5) apabila berkas permohonan sudah lengkap dan benar, bagian penerima/penyerahan mengirimkan berkas ke tim teknis untuk dijadwalkan dan pemeriksaan lokasi; (6) tim teknis melaksanakan pemeriksaan/tinjau lokasi dan membuat rekomendasi/berita acara/pengeuhan gambar; apabila diizinkan berkas akan dikirimkan ke bagian pemrosesan untuk penerbitan izin, dan apabila tidak diizinkan berkas dikembalikan ke pemohon dan diterbitkan surat penolakan; (7) berkas hasil tinjau lapang diserahkan ke subbidang evaluasi dan penyuluhan untuk diverifikasi dan ditandatangani; (8) kemudian bagian proses mengolah surat penetapan retribusi dan draf surat izin; (9) pemohon membayar retribusi yang telah ditetapkan; (10) proses pemeriksaan suart izin oleh kepala dinas

serta penandatanganan surat izin; (11) registrasi, penomoran, pengesahan, dan pengarsipan; dan (12) pemberitahuan surat izin telah selesai kepada pemohon, petugas loket penerimaan/penyerahan menyerahkan surat izin kepada pemohon.

Kesimpulan

Sistem penerimaan perizinan tertentu yang selama dijalankan pada DPMPTSP Kabupaten Banjar selama ini terdapat aplikasi sistem pelayanan perizinan terpadu, tetapi terkadang tidak dapat diakses oleh pegawai sehingga menggunakan manual dalam proses perizinan. Sering terjadi kesulitan bagi pegawai dalam mengelolah berkas permohonan izin karena berkas tersebut tidak disimpan dengan baik. Akibatnya berkas tersebut mudah hilang dan ketika dibutuhkan untuk pengambilan surat izin sering terjadi keterlambatan. Prosedur penerimaan retribusi perizinan masih dilakukan dilakukan bagian pegawai. Ketidaksesuaian antara sistem dan prosedur dengan pelayanan yang ada dimaksudkan untuk menjaring PAD, petugas tidak boleh mengabaikan prosedur baku yang sudah ditetapkan di DPMPTSP.

Sistem dan prosedur penerimaan perizinan tertentu yang seharusnya dijalankan pada DPMPTSP Kabupaten Banjar agar selalu menggunakan sistem web, adapun kendala yang selalu *website* sering terjadi *error* seharusnya DPMPTSP Kabupaten Banjar melakukan pemeliharaan sistem secara berkala untuk menghindari adanya gangguan pada saat penginputan perizinan tertentu pada *website* sehingga mempermudah dalam penginputan perijinan. Prosedur penerimaan perizinan tertentu yang seharusnya dijalankan

DPMPTSP Kabupaten Banjar berdasarkan prosedur baku yang sudah ditetapkan di DPMPTSP Kabupaten Banjar berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 5 Tahun 2018 .

Saran penelitian ini adalah: (1) DPMPTSP Kabupaten Banjar agar memasang bagan alir prosedur pelayanan perizinan di dalam ruangan, memberikan informasi yang jelas dengan memasang papan persyaratan teknis administrasi di dekat loket; (2) masih perlu ditingkatkan upaya mengikutsertakan aspek komunikasi yaitu bagaimana kemampuan pegawai dalam mengkomunikasikan informasi seputar pelayanan terhadap masyarakat; dan (3) penelitian ini jauh dari kata sempurna, bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat ditingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Ishak F.A., Perdana, H.D., dan Widjajanto, A. 2015. Pengaruh Rotasi Audit, Workload dan Spesialisasi Terhadap Kualitas Audit pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI pada Tahun 2009-2013. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 11(2).
- Jogiyanto, H.M. 2005. *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Andi. Yogyakarta.
- Krismiaji. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi* Edisi 4. AMP YKPN. Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2015. *Perpajakan* Edisi Revisi. CV Andi Offset. Yogyakarta.

- Mawikere, L.M., dan Tinangon J.J. 2016, Analisis Sistem dan Prosedur Penerimaan Retribusi Kebersihan Daerah pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(4).
- Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Narko. 2018. *Sistem Akuntansi Dilengkapi dengan Soal Jawaban*. Yayasan Pustaka Nusantara. Yogyakarta.
- Permendagri No. 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah
- Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu
- Ratmono, D dan Sholihin, M. *Akuntansi Keuangan Daerah: Berbasis Akrua*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Rizal, N., dan Kaone, S.H. 2016. Sistem dan Prosedur Pembayaran Retribusi Perizinan Usaha (Studi pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Lumajang. *Jurnal WIGA*, 4(1).
- Romney, M.B., dan Steinbart, J.S. 2015, *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi Ke 13, Alih Bahasa Kikin. Salemba Empat. Jakarta.
- Sujarweni. 2015. *Akuntansi Sektor Publik*. Salemba Empat. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Tambunan, T.S. 2015. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Watupongoh, R.A., Sondakh J.J., dan Mawikere, L. 2019. Analisis Sistem dan Prosedur Penerimaan Retribusi Daerah Kabupaten Minahasa Selatan Sesuai dengan Permendagri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah Tahun 2019. *Jurnal Riset Akuntansi* 14(4) 446-455.