

**EVALUASI KINERJA PETUGAS PEMUNGUT
RETRIBUSI DINAS PARIWISATA
KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

TESIS



Diajukan oleh

AGUS SRI WINARNO
NIM : 152203091

Kepada

**MAGISTER MANAJEMEN
STIE WIDYA WIWAHA
YOGYAKARTA
2017**

**EVALUASI KINERJA PETUGAS PEMUNGUT
RETRIBUSI DINAS PARIWISATA
KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

Tesis

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2
Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh

AGUS SRI WINARNO
NIM : 152203091

KEPADA
MAGISTER MANAJEMEN
STIE WIDYA WIWAHA
YOGYAKARTA
2017

HALAMAN PENGESAHAN

**STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, September 2017

AGUS SRI WINARNO

STIE Widya Wiyaha
Jangan Plagiat

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang karena karunia, barokah, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan tesis dengan judul “Evaluasi Kinerja Petugas Pemungut Retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul” dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak tentunya tesis ini tidak akan dapat selesai. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran tesis ini, yaitu kepada :

1. Direktur Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Nur Wening, M.Si, selaku pembimbing I atas koreksi, arahan dan bimbingannya dalam penyusunan tesis ini.
3. Bapak Drs. Muhammad Subkhan, MM, selaku pembimbing II yang telah memberikan dorongan, koreksi, arahan serta bimbingannya kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
4. Bapak/Ibu Dosen Magister Manajemen Program Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta.
5. Ibu Bupati Gunungkidul yang telah memberikan ijin belajar.
6. Bapak dan Ibu Pimpinan dan karyawan di Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul.

7. Petugas pemungut retribusi di Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul.
8. Istriku tercinta dan anak-anakku tersayang serta keluarga.
9. Semua pihak yang tidak dapat kami sebut satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki kekurangan dan kelemahan, itu semua karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Untuk itu saran dan kritik membangun akan penulis sangat kami harapkan demi perbaikan dalam penulisan tesis ini.

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya manajemen SDM Pemungut Retribusi di Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul.

Yogyakarta, September 2017

Penulis

Agus Sri Winarno

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Pertanyaan Penelitian	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Teori	11
B. Landasan Teori	13
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	32
B. Definisi Operasional	33
C. Subjek Penelitian	34
D. Instrumen Penelitian	36
E. Pengumpulan Data	43
F. Teknik Analisa Data	44
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul	47

B. Pembahasan Realisasi Kinerja Petugas Pemungut Retribusi dengan Standar Operasional Prosedur Pemungutan Retribusi	59
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Kesimpulan	109
B. Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil observasi berkaitan dengan pemungutan retribusi	8
Tabel 3.1 Standar Operasional Prosedur Pemungutan Retribusi	38
Tabel 3.2 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi.....	45
Tabel 3.3 Lembar Analisa Data Kinerja Petugas Pungut Pos Retribusi	46
Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi.....	60
Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Analisa Data Kinerja Petugas Pungut Pos Retribusi	64
Tabel 4.3 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi SOP : Datang 10 menit sebelum jam kerja	72
Tabel 4.4 Lembar Analisa Kinerja Petugas Pungut Pos Retribusi SOP : Datang 15 menit sebelum jam kerja.....	93
Tabel 4.5 Lembar Analisa Kinerja Petugas Pungut Pos Retribusi SOP : Pelaksanaan pemungutan untuk mobil dan bus (2 menit).....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Pariwisata

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 3.1 SOP Pemungutan Retribusi
- Lampiran 3.2 Lembar Evaluasi Kinerja Koordinator Pos Retribusi
- Lampiran 4.1.1 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Memiliki Surat Tugas sebagai Petugas Pungut Pos Retribusi)
- Lampiran 4.1.2 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Datang 10 menit sebelum jam kerja)
- Lampiran 4.1.3 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Menyetujui target kinerja)
- Lampiran 4.1.4 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Semua pengunjung masuk dipungut retribusi)
- Lampiran 4.1.5 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Mengatur hari libur petugas pungut masing masing
2 hari dalam 1 minggu)
- Lampiran 4.1.6 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Datang 10 menit sebelum jam kerja)
- Lampiran 4.1.7 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Mengkoordinir dan mengendalikan petugas pungut
dalam melaksanakan ketentuan jam waktu kerja dari
jam 08.00 s/d 17.00 WIB)
- Lampiran 4.1.8 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Mengambil dan mencatat jumlah dan nomor seri
SKRD yang diambil)
- Lampiran 4.1.9 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Menyerahkan SKRD kepada petugas pungut pos
retribusi)

- Lampiran 4.1.10 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Mengambil SKRD di Dinas Pariwisata
Kabupaten Gunungkidul)
- Lampiran 4.1.11 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Mengendalikan penggunaan karcis retribusi tempat rekreasi
dan olahraga atau barang kuasi dengan melaksanakan pembukuan
realisasi penerimaan dan realisasi penjualan dan
pertanggungjawaban selesai tugas (waktu baku 15 Menit))
- Lampiran 4.1.12 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Menerima uang hasil pungutan retribusi obyek wisata
dari petugas pungut pos retribusi)
- Lampiran 4.1.13 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Menerima lembar 2 SKRD (bonggol) pungutan
retribusi obyek wisata dari petugas pungut pos
retribusi)
- Lampiran 4.1.14 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Menerima Sisa SKRD yang belum terpakai dari petugas
pungut pos retribusi)
- Lampiran 4.1.15 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Menerima data perhitungan SKRD yang diterima dan
yang laku hasil pelaksanaan pungutan retribusi dari petugas
pungut pos retribusi)
- Lampiran 4.1.16 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Menerima daftar rekapitulasi harian dari petugas
pungut pos retribusi)
- Lampiran 4.1.17 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Menerima rekap hasil perhitungan jumlah wisatawan
dari petugas pungut pos retribusi)

Lampiran 4.1.18 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Menyerahkan hasil pungutan dan lembar 2 SKRD
(bonggol) kepada bendahara penerima dalam waktu maksimal
1 x 24 jam)

Lampiran 4.1.19 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Melaporkan sisa SKRD (bonggol) kepada bendahara
penerima dalam waktu maksimal 1 x 24 jam)

Lampiran 4.1.20 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Menyerahkan daftar rekapitulasi harian kepada bendahara
penerimaan dalam waktu maksimal 1 x 24 jam)

Lampiran 4.1.21 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Menerima tanda bukti setoran dari Bendahara Penerimaan
Dinas Pariwisata)

Lampiran 4.2.1 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Memiliki Surat Tugas sebagai Petugas Pungut
Pos Retribusi)

Lampiran 4.2.2 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Datang 15 menit sebelum jam kerja)

Lampiran 4.2.3 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Menyetujui target kinerja)

Lampiran 4.2.4 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Datang 15 menit sebelum jam kerja)

Lampiran 4.2.5 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Menerima karcis retribusi obyek wisata berdasarkan jenis
serta jumlah sesuai obyek / subyek retribusi (waktu mutu baku
15 menit))

Lampiran 4.2.6 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Mencatat jumlah dan nomor seri karcis retribusi obyek
wisata berdasarkan jenis serta jumlah sesuai obyek / subyek
retribusi)

- Lampiran 4.2.7 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Melaksanakan tugas pemungutan dari jam
08 s/d 17.00 WIB)
- Lampiran 4.2.8 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Semua pengunjung masuk dipungut retribusi)
- Lampiran 4.2.9 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Pelaksanaan pemungutan untuk sepeda motor (1 menit))
- Lampiran 4.2.10 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Pelaksanaan pemungutan untuk mobil dan bus (2 menit)) 151
- Lampiran 4.2.11 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Menghitung jumlah wisatawan)
- Lampiran 4.2.12 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Menyetorkan uang hasil pungutan retribusi obyek wisata
kepada koordinator pos retribusi)
- Lampiran 4.2.13 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Menyerahkan lembar 2 SKRD (bonggol) kepada
koordinator pos retribusi)
- Lampiran 4.2.14 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Menyerahkan sisa SKRD yang belum terpakai
kepada koordinator pos retribusi)
- Lampiran 4.2.15 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Menyetorkan data perhitungan SKRD yang diterima dan
yang laku hasil pelaksanaan pungutan retribusi obyek wisata
kepada koordinator pos retribusi)
- Lampiran 4.2.16 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Menyerahkan daftar rekapitulasi penerimaan harian
kepada koordinator pos retribusi)
- Lampiran 4.2.17 Lembar Analisa Data Kinerja Koordinator Pos Retribusi
(SOP : Menyerahkan rekap hasil perhitungan jumlah wisatawan
kepada koordinator pos retribusi)
- Lampiran 4.2.18 Surat Keterangan/Ijin Penelitian

INTISARI

Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul merupakan bagian tugas Pemerintah Kabupaten Gunungkidul dalam melaksanakan program dan kebijakan dibidang penyelenggaraan kepariwisataan di Kabupaten Gunungkidul. Salah satu tugasnya adalah melaksanakan pemungutan dan pengelolaan retribusi sektor wisata di Kabupaten Gunungkidul. Untuk melaksanakan tugas tersebut diperlukan SDM dibidang pemungutan retribusi yang mempunyai kinerja baik dan berdisiplin tinggi. Salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja dan kedisiplinan adalah dengan fungsi pengawasan. Salah satu bentuk pengawasan adalah dengan melakukan evaluasi pelaksanaan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja petugas pemungut retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul sesuai dengan SOP Pemungutan Retribusi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan subjek penelitian adalah petugas pemungut rertribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul. Tehnik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi. Analisis data dengan menggunakan metode komparatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja petugas pemungut retribusi belum sesuai dengan SOP pemungutan retribusi terutama pada: (1) keterlambatan masuk kerja, (2) belum dilaksanakan pencatatan jumlah dan nomor seri SKRD pada awal tugas setiap hari, (3) waktu pemungutan untuk sepeda motor, mobil dan bus melebihi standar waktu SOP serta (4) penyetoran hasil pemungutan tidak dilakukan setiap hari. Ketidaksesuaian tersebut disebabkan oleh: (1) kurang disiplinnya petugas pemungut retribusi dalam memenuhi ketentuan jam masuk kerja, (2) kurangnya sosialisasi dan bimbingan teknis tentang SOP pemungutan retribusi, (3) belum tersedianya personil yang bertugas khusus sebagai pemberi informasi pariwisata serta (4) jumlah hasil pungutan yang relatif kecil dan jarak yang jauh sehingga penyetoran hasil pemungutan tidak setiap hari.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut: (1) penyediaan absen sidik jari bagi petugas pemungut retribusi untuk meningkatkan kedisiplinan jam masuk kerja, (2) penyelenggaraan sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis tentang SOP pemungutan retribusi, (3) menyediakan petugas khusus pemberi informasi wisata di lokasi tempat pemungutan retribusi serta (4) penyetoran hasil pungutan retribusi melalui bank terdekat yang ditunjuk.

Kata kunci: Kinerja, Pemungut Retribusi, Standar Operasional Prosedur

ABSTRACT

Gunungkidul Regency Tourism Office is a part of the Gunungkidul Regency Government tasks in implementing tourism programs and policies in Gunungkidul Regency. One of its duties is to carry out the levy collection and management of the tourism sector in Gunungkidul Regency. To perform these tasks, human resources in the field of levy collection who have good performance and high discipline are required. One of the efforts to improve the human resources performance and discipline is through the supervisory function. One of the supervision forms is that of evaluating the tasks implementation according to the predetermined standards.

This study aims to evaluate the performance of the levy collector officers of the Tourism Office of Gunungkidul Regency in accordance with Levy Collection SOP. This research uses qualitative descriptive research method, with the levy collector officers of the Tourism Office of Gunungkidul Regency as the subjects of the research. Observation is used as the data collection techniques. Comparative method is used as a data analysis means.

The result of the research shows that the performance of the levy collector officers is not in accordance with the SOP of levy collection especially on: (1) the delay in working hour entry, (2) the SKRD and serial numbers at the beginning of the task every day are not yet recorded, (3) the time collection for motorcycle, car and bus are exceeding the SOP time standard, and (4) the levy deposit is not done everyday. These mismatches occur due to: (1) lack of discipline of the levy collector officers in fulfilling the working hour entry requirement, (2) lack of socialization and technical guidance on the levy collection SOP, (3) the unavailability of a personnel who is in charge of providing tourism information, and (4) the delay on the daily levy collection due to relatively small amount collected and long distances between the levy collection post and its deposit location.

Based on the result of the research, the following suggestions are given: (1) providing a fingerprint absentee for the levy officers to increase the work-in-hours discipline, (2) organizing the socialization, training and technical guidance on levy collection SOP, (3) providing a special officer in charge of tourism information stationed at the levies collection location, and (4) depositing the levy through the nearest appointed bank.

Keywords: Performance, Levy Collectors, Standard Operating Procedures

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Instansi pemerintah merupakan suatu organisasi yang mempunyai berbagai ragam tujuan. Aktivitas di dalam instansi pemerintah selalu diarahkan untuk mencapai tujuan tersebut. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan faktor-faktor produksi yang terdiri dari sumber daya alam, sumber daya manusia, mesin dan modal. Manusia atau individu sebagai salah satu faktor produksi yang penting bagi instansi pemerintah, hal ini bisa terlihat ketika setiap individu yang berada didalamnya mempunyai kinerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya maka instansi tersebut dapat berjalan secara optimal dan efektif.

Salah satu faktor yang menentukan profesionalisme kerja yang optimal dalam sebuah instansi pemerintah adalah peningkatan kinerja pegawai. Menurut Hasibuan (2003:34), kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja sangat berhubungan erat dengan kualitas kerja, kuantitas kerja, sikap dan perilaku pegawai. Kuantitas kerja adalah jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode tertentu; Kualitas kerja yakni mutu kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian yang ditentukan. Sikap yaitu sikap terhadap pekerjaan, sikap terhadap sesama pegawai. Perilaku dalam

pelaksanaan kerja seperti: kreativitas kerja, kepribadian, disiplin, tanggungjawab dan integritas pribadi.

Penting bagi pihak instansi untuk dapat mengelola sumberdaya manusianya melalui manajemen yang baik. Usaha untuk mengelola dan memanfaatkan sumber daya manusia membutuhkan manajemen yang baik, karena manusia sebagai makhluk sosial mempunyai karakter yang berbeda dengan alat produksi yang lain. Manusia sebagai makhluk sosial juga mempunyai pemikiran dan keinginan yang berbeda-beda sedangkan instansi pemerintah mengharapkan pegawainya dapat bekerja dengan baik, mengetahui apa yang seharusnya dikerjakan, memiliki motivasi kerja yang tinggi, mampu menjabarkan visi dan misi yang telah disepakati bersama dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Hal ini memerlukan pegawai yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang baik.

Kualitas sumber daya manusia perlu terus ditingkatkan utamanya bagi para pegawai sebagai pelayan publik. Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia menduduki posisi penting. Peningkatan kualitas sumber daya manusia menurut Saefullah Djaja (2002) adalah: “....menyangkut peningkatan pendidikan, pemeliharaan kesehatan dan pemenuhan kebutuhan hidup untuk bekerja dengan konsentrasi penuh”. Peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kinerja pegawai kenyataannya dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya melalui kegiatan pendidikan dan latihan (diklat), bimbingan teknis (bimtek), kursus, melanjutkan pendidikan ketingkat yang lebih tinggi, atau dalam bentuk yang lain. Selain itu hal yang

perlu diperhitungkan pula adalah keadaan lingkungan dimana organisasi itu berada, baik yang sifatnya eksternal maupun internal. Lingkungan organisasi, khususnya lingkungan internal organisasi tidak dapat dilepaskan dengan budaya masyarakat setempat. Artinya pegawai yang bekerja di dalam organisasi itu dibentuk dan beraktivitas dalam lingkup budaya setempat. Oleh karena itu, terkait dengan peningkatan kinerja pegawai, faktor iklim organisasi atau *organization climate* memegang peranan yang sangat penting.

Peningkatan kinerja pegawai tidak dapat dilepaskan dari suasana kerja atau iklim yang ada dalam organisasi atau instansi tempat bekerja. Suasana kerja yang memungkinkan meningkatnya kinerja pegawai seperti pemahaman pegawai terhadap deskripsi tugas (*job description*) sesuai posisi dimana pegawai itu ditempatkan, tugas-tugas seperti apa yang harus dilakukannya, kepada siapa pegawai itu melapor atas hasil yang dikerjakannya, atau bila menemukan masalah dari pekerjaannya kepada siapa ia memperoleh solusinya, bagaimana mekanisme koordinasi secara formal yang harus dipedomani, demikian pula dengan pola interaksi yang harus diikuti pegawai dalam organisasi, dan seterusnya. Hal-hal yang dikemukakan tersebut saling terkait satu dengan lainnya, sehingga dapat dikatakan bahwa bila suasana kerja dalam organisasi tidak tercipta dengan baik, maka akan berpengaruh terhadap hasil kerja pegawai dalam organisasi.

Dalam kaitan pencapaian suatu program pembangunan dan pemerintah terutama keberhasilan suatu instansi sangatlah tergantung oleh sumber daya manusia yang disiplin, melalui pengelolaan yang baik dan terencana, karena

sumber daya manusia sangat erat hubungannya dengan keberhasilan suatu kegiatan melalui motivasi, kepatuhan dan sikap, atau perilaku pelaksana pembangunan itu sendiri.

Bagaimana kita harus mengelola manusia agar menjadi tenaga yang berdisiplin tinggi, sebab organisasi merupakan tempat atau wadah sekelompok manusia untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Disiplin merupakan suatu motivasi, sikap, dan kepatuhan terhadap tugas yang diberikan padanya atau melakukan pekerjaan sesuai tugas pokok dan fungsinya. Hal ini sesuai dengan pendapat Tohardi (2002:447):

"Keberadaan sumber daya alam yang melimpah, di mana disiplin manusia yang masih rendah, maka keberhasilan sumber daya alam yang banyak tersebut tidak akan mampu memberikan kontribusi yang maksimal pada manusia, sebaliknya disiplin tinggi walaupun sumber daya manusia dan sumber daya alam kurang mendukung, namun mampu membawa organisasi atau perusahaan atau negara menjadi negara yang makmur serta sejahtera."

Dari hal tersebut di atas menyatakan bahwa manusia merupakan unsur penting dalam organisasi. Apabila sumber daya manusia itu mempunyai tingkat disiplin yang tinggi maka akan mampu memberikan kontribusi yang optimal bagi organisasi, begitu pula sebaliknya apabila tingkat kedisiplinan manusia dalam organisasi tersebut kurang walaupun didukung sumber daya manusia yang banyak maka kurang memberikan kontribusi yang optimal bagi organisasi. Sehingga kedisiplinan merupakan salah satu unsur penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Agar tingkat kedisiplinan sumber daya manusia bisa lebih ditingkatkan salah satu caranya adalah dengan fungsi pengawasan.

Salah satu bentuk pengawasan yaitu dengan melakukan evaluasi pelaksanaan ketugasan atau pekerjaan dengan standar yang telah ditetapkan, apabila tingkat disiplin sudah tinggi maka niscaya pelaksanaan pekerjaan akan mengacu dan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan sehingga proses pencapaian tujuan organisasi juga akan lebih mudah tercapai.

Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul merupakan bagian tugas Pemerintah Kabupaten Gunungkidul dalam melaksanakan program dan kebijakan di bidang penyelenggaraan kepariwisataan di Kabupaten Gunungkidul berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata di Kabupaten Gunungkidul, Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Gunungkidul, Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 69 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pariwisata serta Peraturan Daerah nomor 6 Tahun 2012 tentang Retribusi Tempat Rekreasi dan Olahraga sebagaimana diubah dalam Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 17 Tahun 2013. Sesuai dengan aturan tersebut di atas bahwa salah satu tugas dari Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul adalah melaksanakan pemungutan dan pengelolaan retribusi sektor wisata di Kabupaten Gunungkidul yang akan menjadi Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Gunungkidul. Oleh sebab itu, pada seluruh pegawai khususnya pegawai pemungut retribusi tempat rekreasi dan olahraga untuk memberikan pelayanan yang optimal pada masyarakat. Salah satu indikator pelayanan

yang optimal kepada masyarakat adalah pelayanan dalam hal penarikan retribusi yang baik dan sesuai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul harus mampu mengembangkan potensi yang ada pada organisasi terutama Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki secara optimal dalam rangka menghasilkan sumber daya manusia yang siap untuk menjalankan tugas sebagai aparatur negara, abdi negara, dan abdi masyarakat. Dalam upaya mewujudkan tujuan ini secara keseluruhan, instansi ini harus memiliki kondisi yang dinamis untuk mampu menggerakkan sumber daya manusia secara disiplin. Pegawai selaku tenaga administrasi dan tenaga profesional merupakan bagian terkait untuk menentukan tercapainya tujuan organisasi tadi, sebagai pegawai harus siap menjalankan tugas yang dibebankan baik administrasi maupun operasional ke lapangan atau ke masyarakat, sebab pegawai merupakan unsur perencanaan, pelaksana, dan pengawas kegiatan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan. Sehubungan dengan hal tersebut di atas maka tuntutan akan kinerja pegawai yang semakin baik sangat diperlukan untuk mewujudkan pegawai yang profesional dalam hal pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini kinerja pegawai pemungut retribusi pada Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul.

Menurut Supriadi (2002:393) bahwa "kinerja merupakan sikap yang menggambarkan kepatuhan pada suatu aturan dan ketentuan yang berlaku dalam organisasi tersebut". Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan

dilihat dari sisi disiplin menunjukkan bahwa pada tingkat kedisiplinan pegawai khususnya petugas pemungut retribusi pada Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul masih perlu ditingkatkan lagi, hal ini terlihat dari hasil pengamatan pada pos retribusi yang masih terdapat kesenjangan disiplin kerja terutama kesadaran pegawai akan kewajibannya untuk mengisi daftar hadir, baik sewaktu masuk kerja, dan pulang kerja serta disiplin kerja sesuai Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan instansi. Hal ini sesuai dengan pendapat Niti Sasmito (1982:198) menyatakan bahwa: "*disiplin kerja sebagai suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan aturan organisasi baik secara tertulis maupun lisan*".

Dari hasil wawancara dengan bendahara penerima Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul didapatkan data bahwa masih terdapat beberapa pos retribusi yang menyetor hasil pemungutannya lebih dari waktu yang telah ditetapkan yaitu lebih dari 24 jam setelah pemungutan retribusi. Pos Retribusi yang menyetorkan hasil pemungutannya melebihi waktu yang telah ditentukan diantaranya adalah Pos Retribusi Gunung Gambar dan Pos Retribusi Goa Cermai.

Berdasarkan pengamatan dilapangan pada waktu pelaksanaan pemungutan dijumpai hal-hal yang belum sesuai dengan standar operasional prosedur pemungutan retribusi yang telah ditetapkan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul. Hal-hal yang belum sesuai dengan standar operasional prosedur pemungutan retribusi diantaranya adalah: kehadiran petugas pemungut retribusi belum semua dapat hadir tepat waktu, belum

semua orang yang masuk pos retribusi dapat dipungut retribusi, waktu pelaksanaan pemungutan bagi kendaraan roda empat dan bus masih di atas waktu mutu baku standar yang telah ditetapkan serta ada beberapa pos retribusi masih belum setiap hari meyetorkan hasil penarikan retribusinya ke bendahara penerima Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul. Kondisi tersebut dapat terlihat pada tabel 1.1 dibawah ini.

Tabel. 1.1
Hasil observasi berkaitan dengan pemungutan retribusi

No	Kondisi di Lapangan
1	Belum semua petugas pungut hadir tepat waktu
2	Belum semua orang yang lewat pos retribusi bisa dipungut retribusi
3	Waktu pelaksanaan pemungutan untuk mobil dan bus masih di atas waktu mutu baku yaitu 2 menit.
4	Belum semua pos retribusi setiap hari menyetorkan hasil pemungutan ke Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul.

Sumber: *Data primer diolah (2017)*

Pegawai Dinas Pariwisata khususnya pegawai pemungut retribusi sangat potensial sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) dalam perannya untuk melaksanakan tugas-tugas kedinasan terkait pelayanan kepada masyarakat dalam hal pemungutan retribusi tempat rekreasi dan olahraga. Hal ini seiring dengan tuntutan reformasi dan demokrasi saat ini, di mana masyarakat sangat membutuhkan pelayanan publik yang semakin transparan, maka perlunya

profesionalisme serta pelayanan yang optimal baik teknis maupun administrasi.

Maka bertitik tolak dari pengamatan di atas penulis ingin mengevaluasi kinerja petugas pemungut retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul. Penelitian ini akan mengevaluasi kinerja pegawai pemungut retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul dalam pelaksanaan standar operasional prosedur. Berdasarkan permasalahan di atas penelitian ini penting untuk dilakukan.

B. Rumusan Masalah

Kinerja petugas pemungut retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul belum optimal dalam memenuhi Standar Operasional Prosedur Pemungutan Retribusi.

C. Pertanyaan Penelitian

Apakah kinerja petugas pemungut retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pemungutan Retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja petugas pemungut retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pemungutan Retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul.

E. Manfaat Penelitian

Dari evaluasi yang dilakukan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kinerja petugas pemungut retribusi pada Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul yang sesuai Standar Operasional Prosedur Pemungutan Retribusi.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Teori

Penelitian tentang kinerja pegawai sudah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Rani Maria Elfiza (2016) yang berjudul Kinerja Seksi Penagihan Pajak Dan Retribusi Daerah Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (DPPKAD) Kabupaten Lampung Timur Dalam Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan dengan tujuan mengetahui secara jelas Kinerja Seksi Penagihan Pajak dan Retribusi Daerah Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (DPPKAD) Kabupaten Lampung Timur Dalam Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan tambahan data kuantitatif berupa kuesioner kepada wajib pajak. Tehnik pengumpulan data dilakukan dengan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan kegiatan pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB) oleh Seksi Penagihan Pajak dan Retribusi Daerah Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (DPPKAD) Kabupaten Lampung Timur kinerjanya sedang atau cukup karena belum memenuhi pencapaian dalam penerimaan PBB di Kabupaten Lampung Timur dalam lima tahun terakhir, selain itu belum ada pelatihan-pelatihan ataupun seminar-seminar terkait dengan PBB yang diterima oleh Seksi Penagihan Pajak dan

Retribusi Daerah Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (DPPKAD) Kabupaten Lampung Timur.

Putri Rahmawati (2012) dengan judul Analisis Kinerja Pegawai Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2012. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Bintan Tahun 2012. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Hasil penelitian kinerja pegawai kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Bintan Tahun 2012 berkinerja rendah. Peningkatan kualitas SDM akan meningkatkan kemampuan teknis pegawai dalam melaksanakan pekerjaan sehingga kinerja pegawai meningkat.

Khoiru Rahmat Widayanto (2015) dengan judul analisis kinerja karyawan pemungut retribusi Kantor Pengelolaan Pasar Kabupaten Gunungkidul. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan metode wawancara kepada pegawai pemungut retribusi pada Kantor Pengelolaan Pasar Kabupaten Gunungkidul. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih kurang optimalnya kinerja karyawan pemungut retribusi terutama pada uraian kinerja penyetoran hasil pemungutan retribusi pasar ke loket bendahara penerima serta faktor-faktor ketidaksesuaian kinerja karyawan pemungut retribusi dengan Standar Operasional Prosedur pada Kantor Pengelolaan Pasar Kabupaten Gunungkidul disebabkan oleh hari pasaran bersamaan dengan hari libur kerja kantor sehingga tidak bisa langsung menyetorkan hasil pemungutan retribusi

ke loket kas bendahara penerimaan, jarak pasar yang relatif jauh sehingga tidak menjamin sampai loket bendahara penerimaan masih buka, maka penyetoran hasil pemungutan pada hari berikutnya, serta sebagian kecil karyawan pemungut retribusi yang kurang memahami maksud dibuatnya Standar Operasional Prosedur

B. Landasan Teori

1. Definisi Evaluasi

Menurut Wirawan (2012:7) pengertian evaluasi adalah:

“Riset untuk mengumpulkan, menganalisis dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, selanjutnya menilainya dan membandingkannya dengan indikator evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi tersebut.

Hadi (2011:13) didalam buku Metode Riset Evaluasi mendefinisikan evaluasi sebagai *“proses mengumpulkan informasi mengenai suatu objek, dan membandingkannya dengan kriteria, standar dan indikator”*.

Menurut Arikunto (2010:1), *“Evaluasi sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai dari beberapakegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan”*. Sedangkan pendapat dari Husni (2010:971) menyatakan bahwa *“ evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi mengenai hasil penilaian atas permasalahan yang ditemukan.”*

Sependapat dengan definisi menurut Wirawan dan Hadi, secara sederhana pengertian evaluasi menurut penulis adalah sebuah tahapan penilaian untuk obyek evaluasi, dengan tujuan untuk mengetahui keadaan suatu obyek melalui suatu instrumen dan hasilnya dideskripsikan kedalam bentuk informasi. Obyek yang akan dievaluasi dalam penelitian ini adalah kinerja petugas pemungut retribusi pada Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul. Proses evaluasinya dengan cara melihat pelaksanaan pemungutan retribusi tempat rekreasi dibandingkan dengan Standar Operasional Prosedur Pemungutan Retribusi petugas pemungut retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul. Hasil yang akan dideskripsikan adalah informasi mengenai pelaksanaan penarikan atau pemungutan dan penyetoran retribusi tempat rekreasi pada Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul, serta hasil evaluasi yang merujuk pada Standar Operasional Prosedur Pemungutan Retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul.

2. Definisi kinerja

Suatu organisasi atau perusahaan maupun instansi pemerintah apabila ingin maju maka dituntut untuk dapat memiliki sumber daya manusia atau pegawai yang berkualitas baik dari sisi keahlian dan ketrampilannya. Pegawai yang berkualitas adalah pegawai yang kinerjanya dapat memenuhi target atau standar yang telah ditetapkan

oleh perusahaan atau instansinya. Untuk dapat memperoleh pegawai yang memiliki kinerja yang baik maka diperlukan penerapan kinerja.

Ukuran kinerja pegawai dapat dilihat dari sisi jumlah dan mutu tertentu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi atau instansi. Kinerja yang dihasilkan pegawai dalam suatu organisasi ditentukan oleh berapa faktor dan kondisi, baik yang berasal dari dalam diri pegawai maupun yang berasal dari luar individu pegawainya.

Menurut Simanjuntak (2005:221), pengertian kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja setiap orang dipengaruhi oleh banyak faktor yang dapat digolongkan pada tiga kelompok, yaitu kompetensi individu, orang bersangkutan, dukungan organisasi dan dukungan manajemen.

Didalam buku Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia yang ditulis oleh Mangkupawiro dan Hubeis (2007:153) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu dan tempat karyawan serta organisasi bersangkutan.

Mangkupawiro dan Hubeis (2007:160) menyebutkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan ekstrinsik pegawai. Faktor intrinsik yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari pendidikan, pengalaman, motivasi, kesehatan, usia, ketrampilan, emosi dan spiritual. Faktor ekstrinsik yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari lingkungan fisik dan non fisik, kepemimpinan, komunikasi vertikal dan horizontal, kompensasi, kontrol berupa penyeliaan, fasilitas,

pelatihan, beban kerja, prosedur kerja, sistem hukuman dan sebagainya. Mangkuprawira dan Hubeis (2007:155) menguraikan faktor –faktor tersebut di atas sebagai berikut: Faktor Personal meliputi unsur pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu. Faktor Kepemimpinan meliputi aspek kualitas manajer dan team leader dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan kerja kepada karyawan. Faktor Tim meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu team, kepercayaan terhadap sesama anggota team, kekompakan dan keeratan anggota team. Faktor sistem meliputi sistem kerja, fasilitas kerja dan infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, kompensasi dan proses organisasi dan kultur kinerja dalam organisasi. Faktor kontekstual, meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Dari definisi-definisi tersebut kinerja dapat diartikan suatu cara maupun hasil dari tindakan pegawai sesuai dengan tugas dan pekerjaannya. Kinerja pemungut retribusi dalam kaitannya dengan pelaksanaan tugas pemungut sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul. Dalam penelitian ini yang dievaluasi adalah kinerja petugas pemungut retribusi dihubungkan dengan prosedur kerja pemungutan retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul.

3. Pengukuran Kinerja

Mahsun, (2006:26) menyampaikan bahwa pengukuran kinerja (*Performance Measurement*) adalah suatu metode atau alat yang digunakan untuk mencatat dan menilai pencapaian pelaksanaan kegiatan berdasarkan tujuan, sasaran dan strategi, sehingga dapat diketahui kemajuan organisasi, serta meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Kurniawan (2005:52) mengemukakan bahwa untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, perlu adanya kriteria yang menunjukkan apakah mutu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Pengukuran kinerja merupakan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah terhadap masyarakat

Karakteristik *good governance* dapat pula dijadikan indikator pengukuran kinerja yang meliputi *participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus orientation, equity, effectiveness and efficiency, accountability, dan strategic vision*.

Indikator atau kriteria yang digunakan untuk mengukur kinerja bersifat variatif artinya terdapat berbagai indikator sesuai dengan fokus dan konteks penelitian. Dalam hal ini pengukuran kinerja didasarkan atas kedisiplinan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan yaitu Standar Operasional Prosedur Pemungut Retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul.

4. Pemungutan

Didalam ketentuan umum Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pada Pasal 1 menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan pemungutan adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari penghimpunan data objek dan subjek pajak atau retribusi, penentuan besarnya pajak atau retribusi yang terutang sampai kegiatan penagihan pajak atau retribusi kepada Wajib Pajak atau Wajib Retribusi serta pengawasan penyetorannya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian pemungutan adalah “proses, cara, perbuatan memungut atau mengambil (2008:86). Sedangkan menurut Liberti Pandiangan, pengertian pemungutan adalah sebagai berikut: “Pemungutan adalah suatu rangkaian mulai dari penghimpunan data obyek dan subyek Pajak atau Retribusi, penentuan besarnya pajak atau retribusi yang terutang sampai kegiatan penagihan pajak atau retribusi kepada wajib pajak atau wajib retribusi serta pengawasan penyetorannya (2008:88).

Dari berbagai pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pemugutan adalah cara atau proses, perbuatan memungut, mengambil. Dalam hal ini adalah cara atau proses memungut retribusi tempat rekreasi pada Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul.

5. Retribusi Daerah

Penerimaan dari hasil retribusi merupakan salah satu pemasukan dana yang dapat diandalkan bagi suatu daerah. Dalam pasal 1 angka 64 Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dijelaskan yang dimaksud dengan retribusi daerah yang selanjutnya disebut retribusi adalah pemungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang, pribadi atau badan.

Menurut Boediono dalam bukunya Perpajakan Indonesia (2001:14) memberikan pengertian bahwa retribusi adalah pembayaran yang dilakukan oleh mereka yang menikmati jasa negara secara langsung. Sedangkan menurut Juli Panglima Saragih (2002:65) retribusi daerah merupakan salah satu jenis penerimaan daerah yang dipungut sebagai pembayaran atau imbalan langsung atas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada masyarakat.

Nick Devas (1989:95) memberikan pengertian retribusi daerah sebagai kebijaksanaan memungut bayaran untuk barang dan layanan yang disediakan pemerintah. Menurut Wirawan B Ilyas dan Richard Burton (2001: 6) unsur yang melekat pada pengertian retribusi adalah:

1. Pungutan retribusi harus berdasar undang-undang
2. Sifat pungutannya dapat dipaksakan
3. Pungutannya dilakukan oleh negara

4. Digunakan untuk pengeluaran bagi masyarakat umum dan kontra prestasi (imbalan langsung dapat dirasakan oleh pembayar retribusi).

Sedangkan pendapat lain mengemukakan retribusi daerah adalah sebagai pembayaran atau jasa yang disediakan oleh Pemerintah Daerah (Erly Suandy, 2001:144).

5.1 Retribusi Jasa Umum

Dalam pelaksanaan pemungutan retribusi daerah tidak semua jasa yang disediakan oleh Pemerintah Daerah dapat dipungut retribusinya, namun hanya jenis-jenis jasa tertentu yang menurut pertimbangan sosial ekonomi layak untuk dijadikan sebagai objek retribusi jasa tertentu tersebut dikelompokkan dalam tiga golongan yaitu jasa umum, jasa usaha dan perizinan tertentu.

Dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, dijelaskan bahwa retribusi daerah dibagi menjadi 3 jenis yaitu:

- a. Retribusi Jasa Umum
- b. Retribusi Jasa Usaha
- c. Retribusi Perizinan Tertentu

Menurut pasal 1 angka 66 Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dijelaskan bahwa retribusi jasa umum adalah retribusi atas jasa yang disediakan atau diberikan oleh

Pemerintah Daerah untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang atau badan.

Jenis retribusi jasa umum terdiri atas:

a. Retribusi Pelayanan Kesehatan

Retribusi pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan di puskesmas, puskesmas keliling, puskesmas pembantu, balai pengobatan, rumah sakit umum daerah, dan tempat pelayanan kesehatan lainnya yang sejenis yang dimiliki dan/atau dikelola oleh Pemerintah Daerah, kecuali pelayanan pendaftaran.

b. Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan;

Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan meliputi pengambilan, pengangkutan dan pembuangan serta penyediaan lokasi pembuangan/pemusnahan sampah rumah tangga dan peragangan, tidak termasuk pelayanan kebersihan jalan umum, taman dan ruang/tempat umum.

c. Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil;

Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil diterbitkan untuk jangka waktu 5 tahun. Akta catatan sipil meliputi akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengesahan dan pengakuan anak, akta ganti nama bagi warga negara asing dan akta kematian.

d. Retribusi Pelayanan Pemakaman dan Pengabuan Mayat;

Pelayanan pemakaman dan pengabuan mayat meliputi pelayanan penguburan/pemakaman, pembakaran/pengabuan mayat dan sewa tempat pemakaman atau pembakaran/pengabuan mayat yang dimiliki atau dikelola Pemerintah Daerah.

e. Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum;

Pelayanan parkir ditepi jalan umum adalah penyediaan pelayanan parkir ditepi jalan umum yang ditentukan oleh Pemerintah Daerah.

f. Retribusi Pelayanan Pasar;

Pelayanan Pasar adalah fasilitas pasar tradisional/sederhana yang berupa pelataran/los yang dikelola oleh Pemerintah Daerah dan khusus disediakan untuk pedagang, tidak termasuk yang dikelola oleh Pemerintah Daerah.

g. Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor;

Pelayanan pengujian kendaraan bermotor adalah pelayanan pengujian bermotor sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

h. Retribusi Pemeriksaan Alat Pemadam Kebakaran;

Pelayanan pemeriksaan alat pemadam kebakaran adalah pelayanan pemeriksaan dan atau pengujian oleh Pemerintah Daerah terhadap alat-alat pemadam yang dimiliki dan atau digunakan masyarakat.

i. Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta;

Peta adalah peta yang dibuat oleh Pemerintah Daerah.

j. Retribusi Penyediaan dan/atau Penyedotan Kakus;

Pelayanan penyediaan dan/atau penyedotan kakus adalah pelayanan yang dan atau dikelola oleh BUMN, BUMD, dan pihak swasta.

k. Retribusi Pengolahan Limbah Cair;

Pelayanan pengolahan limbah cair adalah pelayanan pengolahan limbah cair yang disediakan, dimiliki, dan /atau dikelola oleh Pemerintah, BUMN, BUMD dan pihak swasta serta pembuangan limbah cair secara langsung ke sungai, drainase, dan atau saran pembangunan yang lainnya.

l. Retribusi Pelayanan Tera/Tera Ulang;

Pelayanan pengujian alat-alat ukur, takar, tumbang dan perlengkapannya serta pengujian barang dalam keadaan terbungkus yang diwajibkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

m. Retribusi Pelayanan Pendidikan;

Pelayanan atas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan teknis oleh Pemerintah Daerah, BUMN, BUMD dan pihak swasta.

n. Retribusi Pengendalian Menara Telekomunikasi.

Pelayanan atas pemanfaatan ruang untuk menara telekomunikasi dengan memperhatikan aspek tata ruang, keamanan dan kepentingan umum.

3.2 Retribusi Jasa Usaha

Menurut Pasal 1 angka 67 Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dijelaskan bahwa Retribusi Jasa Usaha adalah jasa yang disediakan oleh Pemerintah Daerah dengan menganut prinsip-prinsip komersial karena pada dasarnya dapat pula disediakan oleh sektor swasta.

Menurut Pasal 127 Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, retribusi jasa usaha dibagi menjadi 11 (sebelas) jenis retribusi yaitu:

a. Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah;

Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah antara lain pemakaian tanah dan bangunan / pemakaian ruang pesta, pemakaian kendaraan, alat-alat berat milik daerah

b. Retribusi Pasar Grosir dan/atau Pertokoan;

Pasar dan atau pertokoan adalah pasar grosir berbagai jenis barang yang dikontrakkan, disediakan, diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah.

c. Retribusi Tempat Pelelangan;

Pelayanan penyediaan tempat khusus lelang ikan, ternak, hasil bumi dan hasil hutan yang disediakan ditempat pelelangan.

d. Retribusi Terminal;

Retribusi terminal adalah pelayanan penyediaan tempat parkir untuk kendaraan penumpang dan bis umum. Tempat kegiatan usaha dan

fasilitas lainnya dilingkungan terminal, yang dimiliki dan atau dikelola oleh Pemerintah Daerah, dengan ketentuan ini maka pelayanan peron tidak dipungut retribusi.

e. Retribusi Tempat Khusus Parkir;

Pelayanan tempat khusus parkir adalah pelayanan penyediaan tempat parkir khusus disediakan dimiliki dan atau dikelola oleh Pemerintah Daerah, tidak termasuk didalamnya disediakan dan dikelola oleh pihak swasta.

f. Retribusi Tempat Penginapan/Pesanggrahan/Villa;

Pelayanan tempat penginapan/pesanggrahan/villa milik daerah adalah pelayanan penyediaan tempat penginapan/pesanggrahan/villa yang dimiliki dan atau dikelola oleh Pemerintah Daerah, tidak termasuk yang dimiliki dan dikelola oleh pihak swasta.

g. Retribusi Rumah Potong Hewan;

Pelayanan rumah potong hewan adalah pelayanan dan penyediaan fasilitas rumah pemotongan hewan termasuk pemeriksaan kesehatan hewan sebelum dan sesudah dipotong yang disediakan, dimiliki dan atau dikelola oleh Pemerintah Daerah

h. Retribusi Pelayanan Kepelabuhanan;

Pelayanan kepelabuhan kapal adalah pelayanan jasa kepelabuhan termasuk fasilitas kepelabuhan lainnya dilingkungan pelabuhan yang disediakan, dimiliki/ dan atau dikelola oleh Pemerintah Daerah.

i. Retribusi Tempat Rekreasi dan Olahraga;

Pelayanan tempat rekreasi dan olahraga adalah tempat rekreasi, pariwisata dan olahraga yang dimiliki dan atau dikelola oleh Pemerintah Daerah.

j. Retribusi Penyeberangan di Air;

Pelayanan penyeberangan di atas air adalah pelayanan penyeberangan orang atau barang dengan menggunakan kendaraan di atas air yang dimiliki dan atau dikelola oleh Pemerintah Daerah

k. Retribusi Penjualan Produksi Usaha Daerah

Penjualan hasil produksi usaha daerah adalah penjualan hasil produksi usaha Pemerintah Daerah antara lain bibit tanaman, bibit ternak dan bibit ikan.

3.3 Retribusi Perizinan Tertentu

Menurut Pasal 1 angka 68 Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dijelaskan bahwa Retribusi Perizinan Tertentu adalah kegiatan tertentu Pemerintah Daerah dalam rangka pemberian izin kepada orang pribadi atau Badan yang dimaksudkan untuk pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan atas kegiatan, pemanfaatan ruang, serta penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan.

Menurut pasal 141 Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, dikemukakan jenis-jenis retribusi perizinan tertentu yang dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Retribusi Izin Mendirikan Bangunan;
- b. Retribusi Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol;
- c. Retribusi Izin Gangguan;
- d. Retribusi Izin Trayek; dan
- e. Retribusi Izin Usaha Perikanan

Dari uraian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa Retribusi Tempat Rekreasi dan Olahraga termasuk dalam jenis retribusi jasa usaha. Hal ini berdasarkan pada ketentuan Pasal 5 Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 6 Tahun 2012 tentang Tempat Rekreasi dan Olahraga.

6. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Kegiatan organisasi maupun perusahaan atau instansi pemerintah harus mempunyai pola kerja yang baik sehingga menunjang pencapaian tujuan organisasi dengan didukung oleh pencatatan tertulis mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan organisasi.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan dan kinerja di suatu organisasi salah satu cara yang bisa digunakan adalah dengan menetapkan dan menerapkan Standar Operasional Prosedur pada setiap bidang tugas

dalam rangka mencapai tingkat efisiensi dan efektifitas yang maksimal untuk menunaikan tugas.

Tujuan dari pembuatan SOP secara keseluruhan adalah untuk menjelaskan perincian atau standar mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. Pedoman SOP merupakan uraian yang sangat jelas dan rinci mengenai apa yang dipersyaratkan kepada pegawai selama melaksanakan tugas serta standar pencapaian pada suatu unit kerja dan memastikan penerapan berbagai aturan. Menurut Laksmi, dkk (2008:52) mendefinisikan Standart Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya serendah-rendahnya.

Dalam rangka melaksanakan suatu pekerjaan, disamping jelasnya urutan atau langkah-langkahnya, diperlukan juga suatu standar kerja untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Maryati (2007: 53), Standar kerja adalah perilaku atau hasil minimum yang diharapkan dapat dicapai oleh seluruh pegawai kantor. Sedangkan menurut Moekijat (2002: 159), standar adalah sesuatu yang dibentuk baik oleh kebiasaan maupun oleh kekuasaan untuk mengukur hal-hal seperti mutu, hasil pelaksanaan pelayanan dari setiap faktor yang dipergunakan dalam manajemen. Dari pengertian di atas menunjukkan betapa pentingnya suatu standar, di dalam perusahaan standar itu dibuat dalam

bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mengukur mutu dan pelaksanaan pelayanan.

Secara sederhana Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sekumpulan petunjuk atau pedoman kerja bagi setiap perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 pada BAB I Ketentuan Umum Pasal 1, Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas-tugas Pemerintah Daerah.

Selanjutnya prinsip penyusunan SOP dalam meliputi:

- a. efisiensi dan efektifitas;
- b. berorientasi pada pengguna;
- c. kejelasan dan kemudahan;
- d. keselarasan;
- e. keterukuran;
- f. dinamis;
- g. kepatuhan hukum;
- h. kepastian hukum.

dengan pedoman penyusunannya mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan, serta diatur dengan Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 31 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan SOP

Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.

Manfaat SOP AP menurut Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 31 Tahun 2013 Bab III, pasal 4 adalah:

- a. sebagai standarisasi cara yang dilakukan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya;
- b. mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaiian yang mungkin dilakukan oleh seorang aparatur atau pelaksana dalam melaksanakan tugas;
- c. meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual aparatur dan organisasi secara keseluruhan;
- d. membantu aparatur menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari;
- e. meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas;
- f. menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan aparatur secara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan;
- g. memastikan pelaksanaan tugas penyelenggara pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi;
- h. menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu, prosedur;

- i. memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh aparatur dalam melaksanakan tugasnya;
- j. memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi aparatur
- k. memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang aparatur dalam melaksanakan tugasnya
- l. sebagai instrument yang dapat melindungi aparatur dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan;
- m. menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas;
- n. membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan procedural dalam memberikan pelayanan;
- o. membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pegawai.

STIE Widya Wivaha
Jangan Plagiat

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Djam'an Satori (2011:23), penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar-gambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artefak dan lain sebagainya.

Menurut Sugiyono (2012:9), penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Nana Syaodih Sukmadinata (2011:73) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Selain itu, penelitian deskriptif kualitatif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau pengobatan pada variabel-variabel

yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi.

Berdasarkan keterangan beberapa ahli di atas, disini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses langkah kerja dan ingin memperoleh data yang bersifat apa adanya tanpa adanya perlakuan tertentu. Penelitian ini akan mengevaluasi proses langkah kerja (cara kerja) petugas pemungut retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul.

B. Definisi Operasional

1. Evaluasi kinerja petugas pemungut retribusi adalah sebuah tahapan penilaian untuk kinerja petugas pemungut retribusi tempat rekreasi, dengan tujuan untuk mengetahui kinerja pelaksanaan pemungutan retribusi tempat rekreasi melalui instrumen berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul.
2. Kinerja adalah unjuk kerja (cara kerja) petugas pemungut retribusi tempat rekreasi sesuai dengan tugas dan pekerjaannya dalam hal ini kinerja berdasarkan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul.

3. Petugas pemungut retribusi adalah pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul yang mempunyai surat tugas sebagai petugas pungut pos retribusi. Petugas pemungut retribusi terdiri dari Koordinator Pos Retribusi dan Petugas Pungut Pos Retribusi.
4. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemungutan Retribusi adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas-tugas pemungutan Retribusi pada Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul.

C. Subjek Penelitian

Pada penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari masalah tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, tetapi ditransferkan ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari. Spradley (dalam sugiyono, 2009:215) mengungkapkan bahwa dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi dinamakan *social situation* atau situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen, yaitu tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis.

Menurut Sugiyono (2009:216), sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai nara sumber atau partisipan, informan, teman dan guru dalam penelitian.

Subjek penelitian dalam penulisan ilmiah ini adalah 9 (sembilan) koordinator pos retribusi dan 26 (dua puluh enam) petugas pungut pos retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul sebagai informan yang tersebar di sembilan pos tempat pemungutan retribusi. Kesembilan pos tempat pemungutan retribusi tempat rekreasi tersebut yaitu:

1. Tempat Pemungutan Retribusi Baron Utama

Tempat pemungutan retribusi Baron Utama dengan satu koordinator pos retribusi dan 5 (lima) petugas pungut pos retribusi.

2. Tempat Pemungutan Retribusi JJLS

Tempat pemungutan retribusi JJLS dengan satu koordinator pos retribusi dan 4 (empat) petugas pungut pos retribusi.

3. Tempat Pemungutan Retribusi Tepus

Tempat pemungutan retribusi Tepus dengan satu koordinator pos retribusi dan 4 (empat) petugas pungut pos retribusi.

4. Tempat Pemungutan Retribusi Pulegundes

Tempat pemungutan retribusi Pulegundes dengan satu koordinator pos retribusi dan 3 (tiga) petugas pungut pos retribusi.

5. Tempat Pemungutan Retribusi Siung

Tempat pemungutan retribusi Siung dengan satu koordinator pos retribusi dan 3 (tiga) petugas pungut pos retribusi.

6. Tempat Pemungutan Retribusi Wediombo

Tempat pemungutan retribusi Wediombo dengan satu koordinator pos retribusi dan 3 (tiga) petugas pungut pos retribusi

7. Tempat Pemungutan Retribusi Ngrenehan

Tempat pemungutan retribusi Ngrenehan dengan satu koordinator pos retribusi dan 3 (tiga) petugas pungut pos retribusi.

8. Tempat Pemungutan Retribusi Goacerme

Tempat pemungutan retribusi Goacerme dengan satu koordinator pos retribusi dan satu petugas pungut pos retribusi.

9. Tempat Pemungutan Retribusi Gununggambar

Tempat pemungutan retribusi Gununggambar dengan satu koordinator pos retribusi.

D. Instrumen Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan instrumen dalam penelitian menggunakan Dokumen Standar Operasional Prosedur Pemungutan Retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul (lampiran 3.1) serta lembar evaluasi (lampiran 3.2).

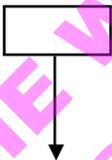
Standar operasional prosedur pemungutan retribusi untuk Petugas Pemungut Retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul seperti tabel 3.1 dibawah ini:

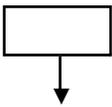
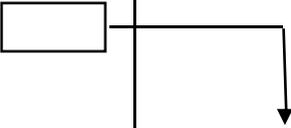
Tabel 3.1

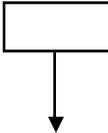
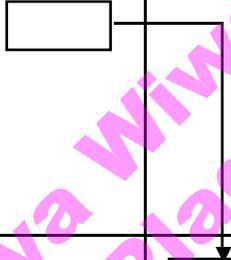
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PEMUNGUTAN RETRIBUSI

Dasar Hukum:	Kualifikasi Pelaksana:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen 2. Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata an 3. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah 4. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Kedudukan, dan Tugas Dinas-Dinas Daerah 5. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 17 Tahun 2013 Tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Retribusi Tempat Rekreasi dan Olah Raga, Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul 6. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Gunungkidul 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Surat Tugas sebagai Petugas Pungut Pos Retribusi 2. Menandatangani pakta integritas 3. Menyetujui target kinerja
Keterkaitan:	Peralatan/Perlengkapan:
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Perundangan di bidang Pajak dan Retribusi Daerah 2. Peraturan Perundangan di bidang Kepariwisata an 3. SKRD 4. Buku Laporan
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika pengunjung masuk tidak dipungut akan merugikan keuangan negara 	Pemantauan jumlah kunjungan

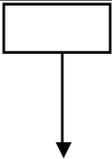
SOP KOORDINATOR POS RETRIBUSI

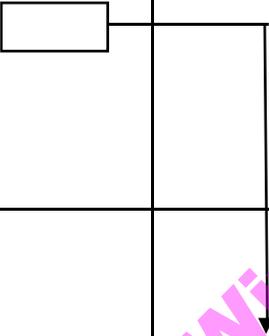
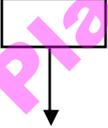
Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku		
	Koordinator	Bendahara Penerima	Seksi ODTW	Persyaratan/Keengkapan	Waktu	Output
Mengatur hari libur petugas pungut masing – masing 2 hari dalam 1 minggu.						
Mengkoordinir dan mengendalikan para petugas pungut retribusi dalam melaksanakan ketentuan jam / waktu kerja dari jam 08.00 Wib s/d 17.00 Wib dari tugas pemungutan retribusi sesuai prosedur serta berdasarkan rencana atau target penerimaan pendapatan yang di tetapkan.				- Buku Pencatatan - SKRD	10 Menit	SKRD diambil dan dicatat jumlah dan nomor seri

Mengambil SKRD di Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul.				- SKRD	- 45 Menit (Spd Motor)	SKRD diserahkan oleh koordinator
Mengendalikan penggunaan karcis Retribusi tempat rekreasi dan olahraga sebagai benda berharga atau barang kuasi melaksanakan pembukuan realisasi penerimaan dan mempertanggungjawabkan setiap selesai tugas.				- Buku	15 menit	Hasil rekap retribusi dan sisa SKRD
Menyerahkan hasil pungutan dan lembar ke 2 SKRD (bonggol) kepada bendahara penerima dan melaporkan sisa SKRD kepada bendahara penerima Dispar Kabupaten Gunungkidul maksimal 1 x 24 jam kecuali pada hari libur penyetoran dilaksanakan pada hari kerja pertama setelah hari libur dilampiri rekapitulasi penerimaan harian				- Buku Catatan	15 menit 15 menit	Penerima tanda bukti setoran Pelaporan harian

Bendahara Penerima merekap uang pungutan dan setor ke Kas daerah melalui Bank				<ul style="list-style-type: none"> - Buku Catatan - Buku Rekening 	1 jam	Tanda bukti setoran
Bendahara Penerima Input Data Hasil Setoran ke SIPKD				- Buku Catatan	1 jam	Data setoran masuk di SIPKD
Copy Hasil rekap dan setoran dilaporkan ke Seksi Obyek Daya Tarik Wisata.				- Buku Catatan		Buku Rekap

SOP PETUGAS PUNGUT POS RETRIBUSI

Uraian Prosedur	Pelaksana		Mutu Baku		
	Petugas Pungut	Koordinator	Persyaratan /Kelengkapan	Waktu	Output
Menerima dan menggunakan karcis retribusi obyek wisata berdasarkan jenis serta jumlah sesuai obyeksubyek retribusi (jenis tiket/karcis dan orang / yang masuk kawasan obyek wisata) dan mempertanggung jawabkannya.			- Buku Pencatatan - SKRD	15 Menit	SKRD diambil dan dicatat jumlah dan nomor seri
Melaksanakan tugas pemungutan retribusi jam 08.00 – 17.00 WIB. Menghitung jumlah wisatawan dan memungut retribusi sesuai jumlah pengunjung. Menyetorkan uang hasil pungutan retribusi obyek wisata kepada koordinator petugas pungut retribusi dengan disertai perhitungan dan			- SKRD	- 1 Menit (Spd Motor) - 2 Menit (Mobil, Bus)	SKRD diserahkan konsumen dan uang dipungut oleh petugas

<p>pertanggungjawaban penggunaan karcis retribusi sesuai prosedur serta berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku.</p>					
			- Buku	15 menit	Hasil rekap retribusi dan sisa SKRD
<p>Menyetorkan hasil pungutan dan lembar ke 2 SKRD (bonggol) kepada koordinator dan melaporkan sisa SKRD kepada coordinator</p>			- Buku Catatan	15 menit	Penerima tanda bukti setoran

Sumber: Dinas Pariwisata Kab. Gunungkidul (2017)

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Berdasarkan SOP pemungutan retribusi di atas penulis membuat lembar evaluasi kinerja petugas pemungut retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul. Lembar evaluasi dalam penelitian ini bersumber dari data dalam Standar Operasional Prosedur Pemungutan Retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul pada tahun 2017.

Prosedur yang dievaluasi antara lain tentang kepemilikan surat tugas, penandatanganan pakta integritas, persetujuan target kinerja, pemungutan bagi semua pengunjung, pengaturan hari libur, pengendalian jam kerja, pengambilan, pencatatan dan penyetoran SKRD, pengambilan, waktu pemungutan retribusi bagi kendaraan pencatatan dan penyetoran uang hasil pungutan dan perhitungan jumlah wisatawan, penerimaan tanda bukti setor.

E. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi, yaitu teknik mengumpulkan data dengan melakukan serangkaian pengamatan langsung terhadap unjuk kerja (cara kerja) koordinator pos retribusi dan petugas pungut pos retribusi dalam melaksanakan tugas pemungutan retribusi tempat rekreasi di masing-masing tempat pemungutan retribusi pada Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul. Sebagai pedoman observasi dan pencatatan, pada saat observasi dilakukan pengisian lembar evaluasi kinerja koordinator pos retribusi dan petugas pungut pos retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul.

F. Teknik Analisa Data

Analisis data yang dilakukan penulis adalah dengan metode komparatif, yaitu suatu metode analisis yang dilakukan dengan membandingkan realisasi kinerja petugas pemungut retribusi dengan standar pelaksanaan pemungutan retribusi yang telah ditetapkan yaitu Standar Operasional Prosedur Pemungutan Retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul. Analisa data dibantu dengan menggunakan lembar analisa data.

Pemilihan metode ini didasarkan pada pemikiran bahwa penelitian ini untuk mendeskripsikan keadaan dan fenomena apa adanya sesuai dengan data dan fakta yang diperoleh dengan jelas dilokasi penelitian secara sistematis.

Lembar analisa data kinerja Petugas Pemungut Retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul seperti tabel 3.2 dan tabel 3.3 dibawah ini:

STIE Widya Wivana
Jangan Plagiat

Tabel 3.2

LEMBAR ANALISA DATA
KINERJA KOORDINATOR POS RETRIBUSI
SOP:.....

No	Koordinator Pos Retribusi	SOP	Pelaksanaan	Keterangan
1	Baron Utama			
2	JJLS			
3	Tepus			
4	Pulegundes			
5	Siung			
6	Wediombo			
7	Ngrenehan			
8	Goacermi			
9	Gununggambar			

Keterangan:

Sesuai SOP

:..... Petugas

Belum Sesuai SOP

:..... Petugas

Tabel 3.3

**LEMBAR ANALISA DATA
KINERJA PETUGAS PUNGUT POS RETRIBUSI**

No	Petugas Pungut Pos Retribusi	SOP	Pelaksanaan	Keterangan
1	Baron 1			
2	Baron 2			
3	Baron 3			
4	Baron 4			
5	Baron 5			
6	JJLS 1			
7	JJLS 2			
8	JJLS 3			
9	JJLS 4			
10	Tepus 1			
11	Tepus 2			
12	Tepus 3			
13	Tepus 4			
14	Pulegundes 1			
15	Pulegundes 2			
16	Pulegundes 3			
17	Siung 1			
18	Siung 2			
19	Siung 3			
20	Wediombo 1			
21	Wediombo 2			
22	Wediombo 3			
23	Ngrehan 1			
24	Ngrehan 2			
25	Ngrehan 3			
26	Goa Cermai			

Keterangan:

Sesuai SOP

..... Petugas

Belum Sesuai SOP

..... Petugas

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul

1. Dasar Hukum Penyelenggaraan Kepariwisataaan Kabupaten Gunungkidul

- a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan
- b. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah
- c. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Kepariwisataaan di Kabupaten Gunungkidul.
- d. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Retribusi Tempat Rekreasi dan Olahraga.
- e. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 17 Tahun 2013 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Retribusi Tempat Rekreasi dan Olahraga.
- f. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Pembantuan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Gunungkidul.
- g. Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 69 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pariwisata.

2. Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Strategi dan Kebijakan

Visi Dinas Pariwisata adalah sebagai berikut: "Terwujudnya Kebudayaan dan Pariwisata yang maju, berkembang, kompetitif, lestari dan berkelanjutan". Pengertian Visi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul adalah pengelolaan dan pengembangan kebudayaan dan kepariwisataan dapat saling mendukung bersinergi ke arah kemajuan yang kompetitif, lestari dan berkelanjutan.

Sesuai dengan Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 69 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pariwisata yang menyebutkan bahwa Dinas Pariwisata mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah dan tugas pembantuan di bidang kepariwisataan sehingga dituntut untuk dapat mengelola aset Pemerintah Daerah berupa Potensi Kepariwisata Kabupaten Gunungkidul dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat sekaligus mendukung penguatan keuangan daerah melalui pengelolaan pendapatan daerah.

Untuk mewujudkan Visi yang telah ditentukan, ditetapkan Misi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul adalah sebagai berikut:

- a. Melestarikan kebudayaan
- b. Mengembangkan industri pariwisata yang berkualitas
- c. Memantapkan destinasi pariwisata yang memadai
- d. Mengembangkan pemasaran pariwisata yang profesional

- e. Meningkatkan kelembagaan pariwisata dan SDM yang berdaya saing.

Sesuai dengan Visi dan Misi tersebut di atas maka tujuan yang ingin dicapai Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul adalah:

- a. Dapat melestarikan, melindungi dan memberdayakan seni dan budaya secara berkelanjutan;
- b. Dapat meningkatkan dan mengembangkan sarana dan prasarana budaya;
- c. Dapat meningkatkan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia pelaku budaya;
- d. Dapat mengelola seni budaya untuk mendukung daya tarik wisata.
- e. Dapat meningkatkan kualitas destinasi pariwisata dan keragaman daya tarik wisata.
- f. Dapat meningkatkan kualitas sarana prasarana penunjang obyek wisata
- g. Dapat mengembangkan daya tarik wisata berbasis lingkungan dan masyarakat
- h. Terwujudnya kualitas dan kuantitas industri pariwisata yang memadahi dan berstandar
- i. Dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas pemasaran pariwisata.

- j. Dapat mengembangkan sistem informasi dan media center sebagai dukungan pemasaran dan promosi kepariwisataan
- k. Dapat meningkatkan strategi pemasaran, penajaman target dan segmen pasar sesuai karakteristik pasar wisatawan yang dituju
- l. Dapat meningkatkan kelembagaan pariwisata yang berdaya saing.
- m. Dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia kebudayaan dan pariwisata yang profesional
- n. Dapat meningkatkan pengaturan dan penyempurnaan sistem manajemen kepariwisataan baik pemerintah, masyarakat maupun pelaku usaha pariwisata

Sasaran yang ingin dicapai Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul sejalan dengan Visi, Misi, dan Tujuan Organisasi adalah:

- a. Terwujudnya pelestarian, pengembangan dan pemberdayaan seni dan budaya.
- b. Pengembangan sarana dan prasarana seni budaya meningkat
- c. Kualitas dan kuantitas sumber daya manusia pelaku seni budaya meningkat.
- d. Terwujudnya pengelolaan potensi seni budaya sebagai daya tarik wisata
- e. Terwujudnya destinasi wisata yang menarik sebagai upaya pengembangan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat yang didukung sarana prasarana yang memadai
- f. Peningkatan kualitas dan keragaman produk-produk usaha pariwisata

- g. Menciptakan iklim usaha yang kondusif
- h. Peningkatan kemitraan usaha pariwisata
- i. Terwujudnya sistem jejaring pemasaran pariwisata yang efektif dan efisien berdasarkan analisis pasar dan data informasi yang akurat
- j. Tersedianya bahan promosi dan dukungan penyelenggaraan pemasaran pariwisata
- k. Jumlah kelembagaan pariwisata yang berdaya saing meningkat
- l. Terwujudnya kualitas layanan pariwisata yang berstandar

Strategi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul untuk mewujudkan visi adalah:

1. Meningkatkan promosi dan pemasaran pariwisata
2. Melindungi dan mengembangkan kekayaan dan keragaman budaya

Dari strategi-strategi tersebut di atas, maka kebijakan Kepariwisataan untuk waktu 5 (lima) tahun kedepan adalah:

1. Mengembangkan event wisata skala regional, nasional dan internasional serta peningkatan penyebarluasan informasi kepariwisataan.
2. Peningkatan kualitas dan kompetensi SDM kebudayaan dan Pariwisata.

3. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Gunungkidul, yang dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 69 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pariwisata, disebutkan bahwa Dinas Pariwisata mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah dan tugas pembantuan di bidang kepariwisataan. Untuk melaksanakan tugas tersebut Dinas Pariwisata mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan umum di bidang pariwisata;
- b. Perumusan kebijakan teknis di bidang pariwisata;
- c. Penyusunan rencana kinerja dan perjanjian kinerja di bidang kepariwisataan;
- d. Pembinaan, pengelolaan dan pengembangan objek dan daya tarik wisata;
- e. Pengelolaan dan pengembangan sarana pendukung wisata;
- f. Pelaksanaan pembinaan usaha dan pemasaran wisata;
- g. Pembinaan dan pengembangan industri pariwisata;
- h. Pembinaan pelaksanaan kerjasama di bidang pariwisata dan peningkatan kapasitas kelembagaan pariwisata;
- i. Penyelenggaraan sistem pengendalian intern di bidang kepariwisataan;

- j. Penyusun dan penerapan norma, standar, pedoman dan petunjuk operasional di bidang kepariwisataan;
- k. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan di bidang kepariwisataan;
- l. Pengelolaan UPT.

Sesuai dengan fungsi pada huruf j dan k di atas bahwa kegiatan evaluasi terhadap kinerja petugas pemungut sangat penting untuk dilakukan agar penerapan norma, standar dan petunjuk operasional khususnya bagi petugas pemungut retribusi dalam menjalankan tugas dapat lebih baik dan optimal dalam pelaksanaannya.

Secara organisasi, Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul terdiri sebagai berikut:

1. Dinas terdiri dari:
 - a. Unsur Pimpinan : Kepala Dinas
 - b. Unsur Pembantu Pimpinan : Sekretariat, yang terdiri dari Subagian-subagian
 - c. Unsur Pelaksana : 1. Bidang-bidang yang terdiri dari Seksi-seksi
2. UPT, dan
 - d. Kelompok Jabatan Fungsional
2. Susunan Organisasi Dinas terdiri dari:
 - a. Kepala Dinas;

- b. Sekretariat terdiri dari:
 - 1. Subbagian Perencanaan;
 - 2. Subbagian Keuangan;
 - 3. Subbagian Umum;
- c. Bidang Pemasaran dan Bina Usaha terdiri dari:
 - 1. Seksi Bina Usaha Wisata dan Ekonomi Kreatif;
 - 2. Seksi Promosi dan Informasi Wisata.
- d. Bidang Pengembangan Destinasi terdiri dari:
 - 1. Seksi Objek dan Daya Tarik Wisata;
 - 2. Seksi Sarana Wisata
- e. Bidang Industri dan Kelembagaan terdiri dari:
 - 1. Seksi Industri Pariwisata
 - 2. Seksi Kelembagaan
- f. UPT;
- g. Kelompok Jabatan Fungsional

Struktur Organisasi Dinas Pariwisata secara struktural terlampir dalam Bagan 4.1 (terlampir).

Tugas pokok dan fungsi masing-masing bidang adalah sebagai berikut:

- a. Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan penyusunan rencana kegiatan, perencanaan, monitoring, evaluasi, dan pelaporan, pengelolaan keuangan, kepegawaian, perlengkapan, rumah tangga,

perpustakaan, administrasi umum, dan hubungan masyarakat serta memberikan pelayanan administratif dan fungsional.

Sekretariat mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Penyusunan rencana kegiatan Sekretariat;
- 2) Pengoordinasian perumusan kebijakan umum dan kebijakan teknis di bidang kepariwisataan;
- 3) Pengoordinasian penyusunan rencana umum, rencana strategis, rencana kerja, rencana kinerja, rencana kegiatan, dan anggaran dinas;
- 4) pengoordinasian pelaksanaan tugas unit-unit organisasi di lingkungan dinas;
- 5) penyusunan rencana kerja sama;
- 6) penyusunan perjanjian kinerja dinas;
- 7) penyusunan petunjuk pelaksanaan program dan kegiatan;
- 8) pelaksanaan analisis dan penyajian data di bidang kepariwisataan;
- 9) penerapan dan pengembangan sistem informasi di bidang kepariwisataan;
- 10) pemantauan, pengendalian, dan evaluasi kinerja serta dampak pelaksanaan program dan kegiatan;
- 11) penyusunan laporan kinerja dinas;
- 12) pengoordinasian pelaksanaan pengendalian intern dinas;

- 13) penyusunan laporan kemajuan pelaksanaan program dan kegiatan dinas;
 - 14) penyusunan laporan pelaksanaan program dan kegiatan tahunan dinas;
 - 15) penyiapan bahan dan penatausahaan bidang kepariwisataan;
 - 16) pengelolaan keuangan, kepegawaian, surat-menyurat, kearsipan, administrasi umum, perpustakaan, kerumahtanggaan, sarana dan prasarana serta hubungan masyarakat;
 - 17) pelayanan administratif dan fungsional;
 - 18) penyelenggaraan sistem pengendalian intern Sekretariat;
 - 19) penyusunan dan penerapan norma, standar, pedoman, dan petunjuk operasional di bidang kesekretariatan; dan
 - 20) pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan Sekretariat
- b. Bidang Pemasaran dan Bina Usaha mempunyai tugas melaksanakan pembinaan, pengembangan, dan pengendalian kegiatan usaha wisata dan ekonomi kreatif, promosi, informasi dan pemasaran wisata.
- Bidang Pemasaran dan Bina Usaha mempunyai fungsi sebagai berikut:
- 1) penyusunan rencana kegiatan bidang pemasaran;
 - 2) perumusan kebijakan teknis di bidang pemasaran;

- 3) penyusunan rencana kinerja dan perjanjian kinerja di bidang pemasaran;
 - 4) pelaksanaan kegiatan pembinaan, pengembangan, dan pengendalian kegiatan usaha wisata dan ekonomi kreatif, promosi, informasi dan pemasaran wisata;
 - 5) penyelenggaraan sistem pengendalian intern di bidang pemasaran dan bina usaha;
 - 6) penyusunan dan penerapan norma, standar, pedoman, dan petunjuk operasional di bidang pemasaran dan bina usaha; dan
 - 7) pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan Bidang Pemasaran dan Bina Usaha.
- c. Bidang Pengembangan Destinasi mempunyai tugas melaksanakan pengembangan, pengelolaan, pengendalian, penataan objek, dan daya tarik wisata serta sarana pariwisata.
- Bidang Pengembangan Destinasi mempunyai fungsi sebagai berikut:
- 1) penyusunan rencana kegiatan Bidang Pengembangan Destinasi;
 - 2) perumusan kebijakan teknis di bidang pengembangan destinasi;
 - 3) penyusunan rencana kinerja dan perjanjian kinerja di bidang pengembangan destinasi;
 - 4) pelaksanaan pengembangan, pengelolaan, pengendalian, penataan objek, dan daya tarik wisata serta sarana pariwisata;

- 5) penyelenggaraan sistem pengendalian intern di bidang pengembangan destinasi;
 - 6) penyusunan dan penerapan norma, standar, pedoman, dan petunjuk operasional di bidang pengembangan destinasi; dan
 - 7) pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan Bidang Pengembangan Destinasi.
- d. Bidang Industri dan Kelembagaan mempunyai tugas melaksanakan pengembangan, pengelolaan, pengendalian, pembinaan, industri pariwisata dan kelembagaan pariwisata.
- Bidang Industri dan Kelembagaan mempunyai fungsi sebagai berikut:
- 1) penyusunan rencana kegiatan Bidang Industri dan Kelembagaan;
 - 2) perumusan kebijakan teknis di bidang pengembangan industri dan kelembagaan;
 - 3) penyusunan rencana kinerja dan perjanjian kinerja di bidang industri dan kelembagaan;
 - 4) pelaksanaan kegiatan di bidang pengembangan, pengelolaan, pengendalian, pembinaan, industri pariwisata dan kelembagaan pariwisata;
 - 5) penyelenggaraan sistem pengendalian intern di bidang industri dan kelembagaan;

- 6) penyusunan dan penerapan norma, standar, pedoman, dan petunjuk operasional di bidang industri dan kelembagaan; dan
- 7) pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan Bidang Industri dan Kelembagaan.

4. Sumber Daya Dinas Pariwisata

Sumber Daya Manusia Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul pada tahun 2017 adalah sejumlah 142 personil yang terdiri dari:

- a. PNS : 55 orang
- b. Tenaga kontrak : 3 orang
- c. Tenaga Harian Lepas : 84 orang

B. Pembahasan Realisasi Kinerja Petugas Pemungut Retribusi dengan Standar Operasional Prosedur Pemungutan Retribusi

Dari hasil penelitian kami di 9 lokasi TPR (Tempat Pemungutan Retribusi) pada tanggal 17 Juli sampai dengan 14 Agustus 2017 dengan metode observasi menggunakan lembar evaluasi dan selanjutnya kami analisa dengan lembar analisa menggunakan metode perbandingan (komparatif) antara pelaksanaan pemungutan dan standar operasional prosedur pemungutan retribusi yang seharusnya dilaksanakan, didapatkan hasil seperti pada tabel 4.1 dan tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.1
Rekapitulasi Hasil Analisa Data
Kinerja Koordinator Pos Retribusi

NO	SOP	PELAKSANAAN		KINERJA	KETERANGAN	ALTERNATIF SOLUSI
		Sesuai	Belum Sesuai			
1	Memiliki Surat Tugas sebagai Petugas Pungut Pos Retribusi	9	-	Sesuai	Diberikan awal tahun	-
2	Menandatangani pakta integritas	9	-	Sesuai	Dilaksanakan awal tahun	-
3	Menyetujui target kinerja	9	-	Sesuai	Dilaksanakan awal tahun	-
4	Semua pengunjung masuk dipungut retribusi	-	9	Belum Sesuai	Penduduk lokal dan pedagang tetap tidak dipungut	Penempatan TPR di pintu masuk obyek wisata tidak dijalan umum
5	Mengatur hari libur petugas pungut masing masing 2 hari dalam 1 minggu	-	9	Belum Sesuai	1 hari dalam satu minggu karena keterbatasan petugas	Penambahan jumlah petugas pungut pos retribusi
6	Datang 10 menit sebelum jam kerja	-	9	Belum Sesuai	Datang terlambat	Penggunaan absensi sistem sidik jari
7	Mengkoordinir dan mengendalikan petugas pungut dalam melaksanakan ketentuan jam waktu kerja dari jam 08.00 s/d 17.00 WIB.	-	9	Belum Sesuai	Datang terlambat	Penggunaan absensi sistem sidik jari

NO	SOP	PELAKSANAAN		KINERJA	KETERANGAN	ALTERNATIF SOLUSI
		Sesuai	Belum Sesuai			
Lanjutan						
8	Mengambil dan mencatat jumlah dan nomor seri SKRD yang diambil	-	9	Belum Sesuai	Petugas pungut mengambil sendiri	Sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis SOP pemungutan retribusi
9	Menyerahkan SKRD kepada petugas pungut pos retribusi	-	9	Belum Sesuai	Petugas pungut mengambil sendiri	Sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis SOP pemungutan retribusi
10	Mengambil SKRD di Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul	-	9	Belum Sesuai	Tidak setiap hari (apabila SKRD sudah hampir habis)	Sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis SOP pemungutan retribusi
11	Mengendalikan penggunaan karcis retribusi tempat rekreasi dan olahraga atau barang kuasi dengan melaksanakan pembukuan realisasi penerimaan dan realisasi penjualan dan pertanggungjawaban selesai tugas (waktu mutu baku 15 Menit)	-	9	Belum Sesuai	Waktu pembukuan lebih lama karena petugas pungut tidak membuat laporan realisasi penerimaan dan penjualan	Sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis SOP pemungutan retribusi
12	Menerima uang hasil pungutan retribusi obyek wisata dari petugas pungut pos retribusi	8	1	Belum Sesuai	Belum semua koordinator pos retribusi	Penempatan petugas pungut pos retribusi di TPR yang belum memiliki petugas pungut pos retribusi

NO	SOP	PELAKSANAAN		KINERJA	KETERANGAN	ALTERNATIF SOLUSI
		Sesuai	Belum Sesuai			
Lanjutan						
13	Menerima lembar 2 SKRD (bonggol) pungutan retribusi obyek wisata dari petugas pungut pos retribusi	8	1	Belum Sesuai	Belum semua koordinator pos retribusi	Penempatan petugas pungut pos retribusi di TPR yang belum memiliki petugas pungut pos retribusi
14	Menerima Sisa SKRD yang belum terpakai dari petugas pungut pos retribusi	8	1	Belum Sesuai	Belum semua koordinator pos retribusi	Penempatan petugas pungut pos retribusi di TPR yang belum memiliki petugas pungut pos retribusi
15	Menerima data perhitungan SKRD yang diterima dan yang laku hasil pelaksanaan pungutan retribusi dari petugas pungut pos retribusi	-	9	Belum Sesuai	Petugas pungut pos retribusi tidak membuat data perhitungan SKRD	Sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis SOP pemungutan retribusi
16	Menerima daftar rekapitulasi harian dari petugas pungut pos retribusi	-	9	Belum Sesuai	Petugas pungut pos retribusi tidak membuat daftar rekapitulasi harian	Sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis SOP pemungutan retribusi
17	Menerima rekapitulasi hasil perhitungan jumlah wisatawan dari petugas pungut pos retribusi	-	9	Belum Sesuai	Petugas pungut pos retribusi tidak membuat rekap hasil perhitungan jumlah wisatawan	Sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis SOP pemungutan retribusi

NO	SOP	PELAKSANAAN		KINERJA	KETERANGAN	ALTERNATIF SOLUSI
		Sesuai	Belum Sesuai			
Lanjutan						
18	Menyerahkan hasil pungutan dan lembar 2 SKRD (bonggol) kepada bendahara penerima dalam waktu maksimal 1 x 24 jam	7	2	Belum Sesuai	Gunung gambar dan Goacermat 7 x 24 jam karena jarak yang jauh dan hasil pemungutan relatif kecil	Penyetoran hasil pemungutan retribusi melalui bank terdekat yang ditunjuk
19	Melaporkan sisa SKRD (bonggol) kepada bendahara penerima dalam waktu maksimal 1 x 24 jam	7	2	Belum Sesuai	Gunung gambar dan Goacermat 7 x 24 jam karena jarak yang jauh dan hasil pemungutan relatif kecil	Penyetoran hasil pemungutan retribusi melalui bank terdekat yang ditunjuk
20	Menyerahkan daftar rekapitulasi harian kepada bendahara penerimaan dalam waktu maksimal 1 x 24 jam	7	2	Belum Sesuai	Gunung gambar dan Goacermat 7 x 24 jam karena jarak yang jauh dan hasil pemungutan relatif kecil	Penyetoran hasil pemungutan retribusi melalui bank terdekat yang ditunjuk
21	Menerima tanda bukti setoran dari Bendahara Penerimaan Dinas Pariwisata	9	-	Sesuai	Diterima setelah setor	-

Sumber: Data primer diolah (2017)

Keterangan:

Jumlah Petugas : 9 Koordinator Pos Retribusi

Jumlah Tahapan : 21 tahapan (bagian)

Sesuai SOP : 4 tahapan (bagian)

Belum Sesuai SOP : 17 tahapan (bagian)

Tabel 4.2
Rekapitulasi Hasil Analisa Data
Kinerja Petugas Pungut Pos Retribusi

NO	SOP	PELAKSANAAN		KINERJA	KETERANGAN	ALTERNATIF SOLUSI
		Sesuai	Belum Sesuai			
1	Memiliki Surat Tugas sebagai Petugas Pungut Pos Retribusi	26	-	Sesuai	Diberikan awal tahun	-
2	Menandatangani pakta integritas	26	-	Sesuai	Dilaksanakan awal tahun	-
3	Menyetujui target kinerja	26	-	Sesuai	Dilaksanakan awal tahun	-
4	Datang 15 menit sebelum jam kerja (jam 07.45 WIB)	-	26	Belum Sesuai	Datang terlambat	Penggunaan absensi sistem sidik jari
5	Menerima karcis retribusi obyek wisata berdasarkan jenis serta jumlah sesuai obyek / subyek retribusi (waktu mutu baku 15 menit)	-	26	Belum Sesuai	Petugas pungut mengambil sendiri	Sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis SOP pemungutan retribusi
6	Mencatat jumlah dan nomor seri karcis retribusi obyek wisata berdasarkan jenis serta jumlah sesuai obyek / subyek retribusi	-	26	Belum Sesuai	Petugas pungut mengambil sendiri tanpa dicatat	Sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis SOP pemungutan retribusi
7	Melaksanakan tugas pemungutan dari jam 08 s/d 17.00 WIB	-	26	Belum Sesuai	Datang terlambat	Penggunaan absensi sistem sidik jari

NO	SOP	PELAKSANAAN		KINERJA	KETERANGAN	ALTERNATIF SOLUSI
		Sesuai	Belum Sesuai			
Lanjutan						
8	Semua pengunjung masuk dipungut retribusi	-	26	Belum Sesuai	Penduduk lokal dan pedagang tetap tidak dipungut	Penempatan TPR di pintu masuk obyek wisata tidak di jalan umum
9	Pelaksanaan pemungutan untuk sepeda motor (1 menit)	12	14	Belum Sesuai	Pengunjung meminta informasi obyek wisata kepada petugas pungut pos retribusi sehingga waktu pemungutan menjadi lebih lama	Penyediaan petugas khusus yang memberikan informasi wisata kepada pengunjung di TPR
10	Pelaksanaan pemungutan untuk mobil dan bus (2 menit)	-	26	Belum Sesuai	Pengunjung meminta informasi obyek wisata kepada petugas pungut pos retribusi sehingga waktu pemungutan menjadi lebih lama	Penyediaan petugas khusus yang memberikan informasi wisata kepada pengunjung di TPR
11	Menghitung jumlah wisatawan	-	26	Belum Sesuai	Dihitung oleh koordinator pos retribusi	Sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis SOP pemungutan retribusi
12	Menyetorkan uang hasil pungutan retribusi obyek wisata kepada koordinator pos retribusi	26	-	Sesuai	Disetorkan setelah selesai pemungutan	-

NO	SOP	PELAKSANAAN		KINERJA	KETERANGAN	ALTERNATIF SOLUSI
		Sesuai	Belum Sesuai			
Lanjutan						
13	Menyerahkan lembar 2 SKRD (bonggol) kepada koordinator pos retribusi	26	-	Sesuai	Diserahkan setelah selesai pemungutan	-
14	Menyerahkan sisa SKRD yang belum terpakai kepada koordinator pos retribusi	26	-	Sesuai	diserahkan setelah selesai pemungutan	-
15	Menyetorkan data perhitungan SKRD yang diterima dan yang laku hasil pelaksanaan pungutan retribusi obyek wisata kepada koordinator pos retribusi	-	26	Belum Sesuai	Tidak membuat data perhitungan SKRD	Sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis SOP pemungutan retribusi
16	Menyerahkan daftar rekapitulasi penerimaan harian kepada koordinator pos retribusi	-	26	Belum Sesuai	Tidak membuat daftar rekapitulasi penerimaan harian	Sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis SOP pemungutan retribusi
17	Menyerahkan rekap hasil perhitungan jumlah wisatawan kepada koordinator pos retribusi		26	Belum Sesuai	Tidak membuat rekap jumlah wisatawan	Sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis SOP pemungutan retribusi

Sumber: Data primer diolah (2017)

Keterangan:

Jumlah Petugas : 26 Petugas Pungut Pos Retribusi

Jumlah Tahapan : 17tahapan (bagian)

Sesuai SOP : 6 tahapan (bagian)

Belum Sesuai SOP : 11 tahapan (bagian)

I. Analisis Perbandingan Realisasi Kinerja Koordinator Pos Retribusi dengan Standar Operasional Prosedur Koordinator Pos Retribusi.

1. Memiliki Surat Tugas sebagai Petugas Pungut Pos Retribusi

Surat tugas ini diberikan pada saat awal tugas atau awal tahun sebagai dasar utama untuk melaksanakan tugas pemungutan di tempat pemungutan retribusi (TPR) Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul. Surat tugas ini ditetapkan oleh Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul.

Dari hasil analisa data menunjukkan bahwa dari 9 (sembilan) Koordinator Pos Retribusi semua telah memiliki surat tugas sebagai petugas pungut pos retribusi. Pemberian surat tugas ini diberikan pada awal tahun. Hal ini sudah sesuai dengan standar operasional prosedur pemungutan retribusi yang sudah ditetapkan Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul (lihat lampiran 4.1.1).

2. Menandatangani pakta integritas

Pakta integritas ini merupakan pernyataan komitmen dari koordinator pos retribusi agar dalam melaksanakan tugas dapat:

- a) Berperan secara pro aktif dalam upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme serta tidak melibatkan diri dalam perbuatan tercela;

- b) Tidak meminta dan menerima pemberian secara langsung atau tidak langsung berupa suap, hadiah, bantuan atau bentuk lainnya yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- c) Bersikap transparan, jujur, obyektif, dan dapat dipertanggungjawabkan dalam melaksanakan tugas;
- d) Melaksanakan tugas sebagai petugas pungut dengan sebaik-baiknya dan sesuai prosedur;
- e) Menghindari pertentangan kepentingan (*conflict of interest*) dalam pelaksanaan tugas

Pakta integritas ini sebagai salah satu sarana pengawasan melekat sehingga apabila melanggar hal-hal tersebut maka koordinator pos retribusi siap menghadapi segala konsekuensinya.

Dari hasil analisa menunjukkan bahwa semua koordinator pos retribusi telah menandatangani pakta integritas. Penandatanganan pakta integritas ini dilakukan pada awal tahun bersamaan dengan pemberian surat tugas sebagai petugas pungut pos retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul. Hal ini sudah sesuai dengan standar operasional prosedur pemungutan retribusi yang sudah ditetapkan Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul (lihat lampiran 4. 1.2).

3. Menyetujui target kinerja

Target kinerja ditetapkan oleh Kepala Dinas Pariwisata pada awal tahun. Target kinerja untuk koordinator pos retribusi secara garis besar adalah target pendapatan asli daerah (PAD) yang harus diterima oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Gunungkidul melalui retribusi tempat rekreasi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul.

Dari hasil analisa data menunjukkan bahwa sembilan koordinator pos retribusi telah menyetujui target kinerja yang telah ditetapkan. Persetujuan ini dilakukan pada awal tahun bersamaan dengan pemberian surat tugas sebagai petugas pungut pos retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul dan penandatanganan pakta integritas. Hal ini sudah sesuai dengan standar operasional prosedur pemungutan retribusi yang sudah ditetapkan Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul (lihat lampiran 4. 1.3).

4. Semua pengunjung masuk dipungut retribusi

Pada prinsipnya semua pengunjung obyek wisata harus dipungut retribusinya untuk mendukung pencapaian target PAD yang telah ditetapkan.

Hasil analisa data menunjukkan bahwa semua koordinator pos retribusi belum bisa memungut semua pengunjung masuk tempat pemungutan retribusi. Pada waktu pelaksanaan observasi di lapangan dapat dijelaskan bahwa pengunjung yang tidak bisa terpungut biaya

retribusinya adalah penduduk lokal yang bertempat tinggal sekitar obyek wisata dan juga para pedagang tetap yang berjualan di lokasi obyek wisata.

Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja koordinator pos retribusi belum sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi dalam hal memungut retribusi bagi semua pengunjung obyek wisata. (lihat lampiran 4.1.4).

Alternatif solusi dari permasalahan ini adalah penempatan pos TPR tidak berada di jalan umum melainkan dipintu masuk obyek wisata sehingga semua yang melewati pos TPR adalah pengunjung obyek wisata yang harus dipungut retribusinya.

5. Mengatur hari libur petugas pungut masing-masing 2 hari dalam 1 minggu.

Koordinator pos retribusi diberi kewenangan untuk mengatur jadwal libur petugas pemungut retribusi masing-masing 2 hari dalam satu minggu dengan memperhatikan ketersediaan sumber daya manusia (SDM) dan kelancaran jalannya tugas pemungutan retribusi.

Dari hasil analisa didapatkan hasil bahwa pengaturan hari libur di 8 (delapan) TPR sudah dilaksanakan, dengan memberikan libur pada petugas pungut pos retribusi masing-masing selama 1 hari dalam satu minggu secara bergantian dengan catatan pemberian libur untuk hari selain sabtu, minggu, dan hari libur. Pemberian libur hanya

satu hari karena keterbatasan jumlah petugas pungut pos retribusi. Untuk TPR di Gununggambir tidak memberikan waktu libur bagi petugas pungut pos retribusi karena tidak terdapat petugas pungut pos retribusi.

Walaupun hal ini tidak sesuai dengan ketentuan pada SOP pemungutan retribusi yang memberikan libur kepada petugas pungut pos retribusi selama dua hari selama satu minggu akan tetapi hanya memberikan libur sebanyak satu kali dalam satu minggu dan untuk koordinator pos retribusi Gununggambir tidak mempunyai hari libur, akan memberikan kontribusi positif bagi lancarnya tugas pemungutan retribusi.

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa kinerja koordinator pos retribusi belum sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi dalam hal mengatur hari libur petugas pungut masing-masing 2 hari dalam 1 minggu (lihat lampiran 4. 1.5).

Alternatif solusi dari permasalahan ini adalah dengan menambah jumlah petugas pungut pos retribusi di setiap TPR. Setiap petugas pungut pos retribusi bisa mendapatkan jatah libur selama dua hari dalam satu minggu tanpa mengganggu kinerja pemungutan retribusi.

6. Datang 10 menit sebelum jam kerja.

Koordinator pos retribusi harus datang 10 menit sebelum jam kerja atau jam 07.50 WIB. Sepuluh menit sebelum jam kerja

Koordinator pos retribusi harus menyiapkan SKRD (Surat Ketetapan Retribusi Daerah) untuk diberikan kepada petugas pungut pos retribusi sebagai bukti pembayaran retribusi.

Dari hasil analisa menunjukkan bahwa semua koordinator pos retribusi datang terlambat di tempat pemungutan retribusi.

Hal ini terlihat dari tabel 4.3 dibawah ini:

Tabel. 4.3

Lembar Analisa Data
Kinerja Koordinator Pos Retribusi
SOP: Datang 10 menit sebelum jam kerja

No	Koordinator Pos Retribusi	SOP (WIB)	Pelaksanaan (WIB)	Keterangan
1	Baron Utama	07.50	08.05	belum sesuai
2	JJLS	07.50	08.05	belum sesuai
3	Tepus	07.50	08.10	belum sesuai
4	Pulegundes	07.50	08.10	belum sesuai
5	Siung	07.50	08.10	belum sesuai
6	Wediombo	07.50	08.15	belum sesuai
7	Ngrehan	07.50	08.10	belum sesuai
8	Goacermi	07.50	08.05	belum sesuai
9	Gununggambar	07.50	08.05	belum sesuai

Sumber: Data primer diolah (2017)

Keterangan:

Sesuai SOP : - petugas

Belum Sesuai SOP : 9 petugas

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa kepatuhan koordinator pos retribusi dalam memenuhi jam masuk kerja masih belum optimal. Data tersebut menunjukkan bahwa kinerja koordinator pos retribusi belum sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi dalam hal memenuhi jam masuk kerja. (lihat lampiran 4.1.6).

Alternatif solusi dari permasalahan ini adalah menggunakan absensi sistem sidik jari bagi petugas pemungut retribusi sehingga tingkat kedisiplinan dalam memenuhi jam masuk kerja dapat terlaksananya karena jam kedatangan dapat terpantau dan tidak mudah untuk dimanipulasi.

7. Mengkoordinir dan mengendalikan petugas pungut dalam melaksanakan ketentuan jam waktu kerja dari jam 08.00 s/d 17.00 WIB.

Koordinator pos retribusi harus mengkoordinir dan mengendalikan petugas pungut dalam melaksanakan ketentuan jam waktu kerja dari jam 08.00 s/d 17.00 agar pelaksanaan pemungutan retribusi dapat berjalan lancar dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Dari analisa data didapatkan hasil bahwa dari 9 (sembilan) koordinator pos retribusi semuanya masih terlambat dalam kedatangan di TPR (tempat pemungutan retribusi), dengan keterlambatan antara 5 sampai dengan 15 menit, sehingga

berdampak pada proses pengkoordinasian dan pengendalian petugas pungut dalam melaksanakan ketentuan jam kerja menjadi terlambat.

Berdasarkan hal tersebut di atas menunjukkan bahwa kinerja koordinator pos retribusi belum sesuai dengan standar operasional prosedur pemungutan retribusi dalam hal pengkoordinasian dan pengendalian petugas pungut dalam melaksanakan ketentuan jam kerja (lihat lampiran 4. 1.7).

Alternatif solusi dari permasalahan ini adalah menggunakan absensi sistem sidik jari bagi petugas pemungut retribusi sehingga tingkat kedisiplinan dalam memenuhi jam masuk kerja dapat terlaksananya karena jam kedatangan dapat terpantau dan tidak mudah untuk dimanipulasi. Apabila masuk kerja tidak terlambat maka pelaksanaan pengkoordinasian dan pengendalian petugas pungut dapat tepat waktu.

8. Mengambil dan mencatat jumlah dan nomor seri SKRD yang diambil.

Sepuluh menit sebelum pelaksanaan tugas pemungutan, koordinator pos retribusi harus mengambil dan mencatat jumlah dan nomor seri SKRD yang diambil dari almari penyimpanan untuk diberikan kepada petugas pungut pos retribusi.

Dari hasil analisa data menunjukkan bahwa semua koordinator pos retribusi tidak melakukan tahapan ini. Untuk memulai aktifitas

pemungutan pada awal hari para petugas pungut pos retribusi mengambil sendiri—sendiri SKRD di almari penyimpanan SKRD. Para petugas pungut pos retribusi diberi keleluasaan untuk mengambil sendiri SKRD. Pada saat pengambilan SKRD, petugas pungut pos retribusi tidak melakukan pencatatan jumlah dan nomor seri SKRD yang diambil. Hal ini tidak sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul yang mengharuskan setiap pengambilan SKRD harus dicatat jumlah dan nomor serinya.

Data di atas menunjukkan bahwa kinerja koordinator pos retribusi belum sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi dalam hal pengambilan dan pencatatan jumlah dan nomor seri SKRD yang diambil (lihat lampiran 4.1.8).

Alternatif solusi dari permasalahan ini adalah perlu dilakukan sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis tentang SOP pemungutan retribusi dari Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul sehingga koordinator pos retribusi maupun petugas pungut pos retribusi dapat mengetahui hal-hal yang harus dilaksanakan berkaitan dengan tugas dan pekerjaannya.

9. Menyerahkan SKRD kepada petugas pungut pos retribusi.

Setelah mengambil dan mencatat SKRD, koordinator pos retribusi menyerahkan SKRD kepada petugas pungut pos retribusi untuk pelaksanaan pemungutan retribusi.

Dari hasil analisa data menunjukkan bahwa koordinator pos retribusi tidak pernah menyerahkan SKRD kepada petugas pungut pos retribusi secara langsung. Hasil observasi di tempat pemungutan retribusi dapat diketahui bahwa untuk memulai aktifitas pemungutan pada awal hari para petugas pungut pos retribusi mengambil sendiri-sendiri SKRD di almari penyimpanan SKRD. Para petugas pungut pos retribusi diberi keleluasaan untuk mengambil sendiri. Seharusnya yang mengambil SKRD adalah koordinator pos retribusi untuk selanjutnya diberikan kepada masing-masing petugas pungut pos retribusi.

Dari hasil di atas menunjukkan bahwa kinerja koordinator pos retribusi belum sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi dalam hal penyerahan SKRD kepada petugas pungut pos retribusi. (lihat lampiran 4.1.9).

Alternatif solusi dari permasalahan ini adalah perlu dilakukan sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis tentang SOP pemungutan retribusi dari Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul sehingga koordinator pos retribusi maupun petugas pungut pos retribusi dapat

mengetahui hal-hal yang harus dilaksanakan berkaitan dengan tugas dan pekerjaannya.

10. Mengambil SKRD di Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul.

Koordinator pos retribusi setelah memberikan SKRD kepada pemungut retribusi selanjutnya mengambil SKRD yang baru di Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul untuk persiapan pemungutan hari berikutnya. Dari analisa data didapatkan hasil bahwa semua koordinator pos retribusi melaksanakan pengambilan SKRD di Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul, akan tetapi tidak setiap hari. Hal ini dilakukan apabila persediaan SKRD sudah mulai menipis saja.

Dari hasil di atas menunjukkan bahwa kinerja koordinator pos retribusi belum sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi dalam hal pengambilan SKRD di Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul setiap hari. (lihat lampiran 4.1.10).

Alternatif solusi dari permasalahan ini adalah perlu dilakukan sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis tentang SOP pemungutan retribusi dari Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul sehingga koordinator pos retribusi dapat mengetahui hal-hal yang harus dilaksanakan berkaitan dengan tugas dan pekerjaannya.

11. Mengendalikan penggunaan karcis retribusi tempat rekreasi dan olahraga atau barang kuasi dengan melaksanakan pembukuan realisasi penerimaan dan realisasi penjualan dan pertanggungjawaban selesai tugas (waktu mutu baku 15 Menit).

Dari hasil analisa data didapatkan hasil bahwa semua koordinator pos retribusi sudah melaksanakan pembukuan realisasi penerimaan dan realisasi penjualan dan pertanggungjawaban selesai tugas, akan tetapi waktu yang diperlukan untuk melaksanakan pembukuan realisasi penerimaan dan realisasi penjualan masih membutuhkan waktu yang lebih lama dari waktu mutu baku di dalam SOP pemungutan retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul. Hal ini dikarenakan petugas pungut pos retribusi tidak membuat laporan realisasi penerimaan dan penjualan dan pertanggungjawaban setiap selesai tugas. Petugas pungut pos retribusi hanya menyerahkan uang hasil pemungutan, sisa lembar 2 SKRD (bonggol) dan sisa SKRD yang belum terjual kepada koordinator pos retribusi. Koordinator pos retribusi harus membuat rekapitulasi sendiri sehingga waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembukuan realisasi penerimaan dan realisasi penjualan serta pertanggungjawaban membutuhkan waktu yang lebih lama.

Dari hasil di atas menunjukkan bahwa kinerja koordinator pos retribusi belum sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi dalam hal melaksanakan pembukuan realisasi penerimaan

dan realisasi penjualan dan pertanggungjawaban setiap selesai tugas dalam waktu 15 menit (lihat lampiran 4. 1.11).

Alternatif solusi dari permasalahan ini adalah perlu dilakukan sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis tentang SOP pemungutan retribusi dari Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul sehingga koordinator pos retribusi maupun petugas pungut pos retribusi dapat mengetahui hal-hal yang harus dilaksanakan berkaitan dengan tugas dan pekerjaannya.

12. Menerima uang hasil pungutan retribusi obyek wisata dari petugas pungut pos retribusi.

Uang hasil pemungutan retribusi dari petugas pungut pos retribusi diserahkan kepada koordinator pos retribusi setiap selesai tugas.

Dari hasil analisa data menunjukkan bahwa delapan koordinator pos retribusi selalu menerima uang hasil pungutan retribusi obyek wisata dari petugas pungut pos retribusi, akan tetapi untuk koordinator pos retribusi Gununggamban tidak pernah menerima uang hasil pungutan retribusi obyek wisata dari petugas pungut pos retribusi di TPR (tempat pemungutan retribusi) Gununggamban karena tidak ada pungut pos retribusi retribusi di tempat pemungutan retribusi Gununggamban.

Kinerja koordinator pos retribusi belum semua sesuai dalam hal menerima uang hasil pungutan retribusi obyek wisata dari petugas pungut pos retribusi sesuai standar operasional prosedur pemungutan retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul (lihat lampiran 4.1.12).

Alternatif dari permasalahan ini adalah dengan menempatkan petugas pungut pos retribusi untuk TPR Gununggamban sehingga semua TPR bisa memenuhi SOP pemungutan retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul.

13. Menerima lembar 2 SKRD (bonggol) pungutan retribusi obyek wisata dari petugas pungut pos retribusi.

Koordinator pos retribusi setiap hari setelah pelaksanaan pemungutan retribusi selesai, menerima lembar 2 SKRD (bonggol) pungutan retribusi obyek wisata dari pungut pos retribusi.

Dari hasil analisa data menunjukkan bahwa delapan koordinator pos retribusi sudah melaksanakan penerimaan lembar 2 SKRD (bonggol) pungutan retribusi obyek wisata dari petugas pungut pos retribusi, akan tetapi untuk koordinator pos retribusi Gununggamban tidak pernah menerima lembar 2 SKRD (bonggol) pungutan retribusi obyek wisata dari petugas pungut pos retribusi, karena tidak ada petugas pungut pos retribusi di tempat pemungutan retribusi Gununggamban.

Kinerja koordinator pos retribusi belum semua sesuai dengan SOP pemungutan retribusi dalam hal menerima lembar 2 SKRD (bonggol) pungutan retribusi obyek wisata dari petugas pungut pos sesuai standar operasional prosedur pemungutan retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul (lihat lampiran 4.1.13).

Alternatif dari permasalahan ini adalah dengan menempatkan petugas pungut pos retribusi untuk TPR Gununggamban sehingga semua TPR bisa memenuhi SOP pemungutan retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul.

14. Menerima sisa SKRD yang belum terjual dari petugas pungut pos retribusi.

Koordinator pos retribusi setiap hari setelah pelaksanaan pemungutan retribusi selesai menerima sisa SKRD yang belum terjual dari petugas pungut pos retribusi.

Dari hasil analisa data menunjukkan bahwa delapan koordinator pos retribusi sudah melaksanakan penerimaan sisa SKRD yang belum terjual dari petugas pungut pos retribusi, akan tetapi untuk koordinator pos retribusi Gununggamban tidak pernah menerima sisa SKRD yang belum terjual dari petugas pungut pos retribusi, karena tidak ada petugas pungut pos retribusi di tempat pemungutan retribusi Gununggamban.

Kinerja koordinator pos retribusi belum semua sesuai dengan SOP pemungutan retribusi dalam hal menerima sisa SKRD yang belum terjual dari petugas pungut pos retribusi sesuai standar operasional prosedur pemungutan retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul (lihat lampiran 4.1.14).

Alternatif dari permasalahan ini adalah dengan menempatkan petugas pungut pos retribusi untuk tempat pemungutan retribusi Gununggamban sehingga semua tempat pemungutan retribusi bisa memenuhi SOP pemungutan retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul.

15. Menerima data perhitungan SKRD yang diterima dan yang laku hasil pelaksanaan pungutan retribusi dari petugas pungut pos retribusi.

Koordinator pos retribusi setiap hari setelah pelaksanaan pemungutan retribusi selesai, seharusnya menerima data perhitungan SKRD yang diterima dan yang laku hasil pelaksanaan pungutan retribusi dari petugas pungut pos retribusi.

Dari hasil analisa data menunjukkan bahwa semua koordinator pos retribusi tidak pernah menerima data perhitungan SKRD yang diterima dan yang laku hasil pelaksanaan pungutan retribusi dari petugas pungut pos retribusi. Hal ini dikarenakan petugas pungut pos retribusi tidak membuat data perhitungan SKRD yang diterima dan yang laku hasil pelaksanaan pungutan retribusi. Petugas pungut pos

retribusi hanya menyerahkan uang hasil pemungutan retribusi, sisa lembar 2 SKRD (bonggol) dan sisa SKRD yang belum terjual kepada koordinator pos retribusi sehingga proses perhitungan dilakukan sendiri oleh koordinator pos retribusi.

Dari hasil di atas menunjukkan bahwa kinerja koordinator pos retribusi belum sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi dalam hal menerima data perhitungan SKRD yang diterima dan yang laku hasil pelaksanaan pungutan retribusi dari petugas pungut pos retribusi (lihat lampiran 4.1.15).

Alternatif solusi dari permasalahan ini adalah perlu dilakukan sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis tentang SOP pemungutan retribusi dari Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul sehingga koordinator pos retribusi maupun petugas pungut pos retribusi dapat mengetahui hal-hal yang harus dilaksanakan berkaitan dengan tugas dan pekerjaannya.

16. Menerima daftar rekapitulasi penerimaan harian dari petugas pungut pos retribusi.

Koordinator pos retribusi setiap hari setelah pelaksanaan pemungutan retribusi selesai, seharusnya menerima daftar rekapitulasi penerimaan harian dari petugas pungut pos retribusi.

Dari hasil analisa data menunjukkan bahwa semua koordinator pos retribusi tidak pernah menerima daftar rekapitulasi penerimaan

harian dari petugas pungut pos. Petugas pungut pos retribusi hanya menyerahkan uang hasil pemungutan retribusi, sisa lembar 2 SKRD (bonggol) dan sisa SKRD yang belum terjual kepada koordinator pos retribusi sehingga proses rekapitulasi penerimaan harian dilakukan sendiri oleh koordinator pos retribusi.

Dari hasil di atas menunjukkan bahwa kinerja koordinator pos retribusi belum sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi dalam hal menerima daftar rekapitulasi penerimaan harian dari petugas pemungut retribusi (lihat lampiran 4.1.16).

Alternatif solusi dari permasalahan ini adalah perlu dilakukan sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis tentang SOP pemungutan retribusi dari Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul sehingga koordinator pos retribusi maupun petugas pungut pos retribusi dapat mengetahui hal-hal yang harus dilaksanakan berkaitan dengan tugas dan pekerjaannya.

17. Menerima rekapitulasi hasil perhitungan jumlah wisatawan dari petugas pungut pos retribusi.

Koordinator pos retribusi setiap hari setelah pelaksanaan pemungutan retribusi selesai, seharusnya menerima daftar rekapitulasi hasil perhitungan jumlah wisatawan dari petugas pungut pos retribusi.

Dari hasil analisa data menunjukkan bahwa semua koordinator pos retribusi tidak pernah menerima daftar rekapitulasi hasil perhitungan jumlah wisatawan dari petugas pungut pos retribusi. Petugas pungut pos retribusi hanya menyerahkan uang hasil pemungutan retribusi, sisa lembar 2 SKRD (bonggol) dan sisa SKRD yang belum terjual kepada koordinator pos retribusi sehingga proses rekapitulasi hasil perhitungan jumlah wisatawan dilakukan sendiri oleh koordinator pos retribusi.

Dari hasil analisa di atas menunjukkan bahwa kinerja koordinator pos retribusi belum sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi dalam hal menerima daftar rekapitulasi hasil perhitungan jumlah wisatawan dari petugas pemungut retribusi (lihat lampiran 4.1.17).

Alternatif solusi dari permasalahan ini adalah perlu dilakukan sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis tentang SOP pemungutan retribusi dari Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul sehingga koordinator pos retribusi maupun petugas pungut pos retribusi dapat mengetahui hal-hal yang harus dilaksanakan berkaitan dengan tugas dan pekerjaannya.

18. Menyerahkan hasil pungutan dan lembar 2 SKRD (bonggol) kepada bendahara penerima dalam waktu maksimal 1 x 24 jam.

Hasil pemungutan dan lembar 2 (bonggol) SKRD seharusnya sudah disetorkan kepada bendahara penerima Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul paling lama 1 x 24 jam.

Hasil analisa data menunjukkan bahwa dari 9 (sembilan) Koordinator Pos Retribusi belum semua menyerahkan hasil pungutan dan lembar 2 SKRD (bonggol) kepada bendahara penerima dalam waktu maksimal 1 x 24 jam. Untuk koordinator pos Goacermai dan Gununggambar menyerahkan hasil pungutan kepada bendahara penerima hanya satu minggu sekali (7 x 24 jam). Hal ini karena jumlah penerimaan hasil retribusi relatif kecil dengan jarak lokasi yang relatif jauh.

Dari hasil analisa di atas menunjukkan bahwa kinerja koordinator pos retribusi belum semua sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi dalam hal penyerahan hasil pungutan dan lembar 2 SKRD (bonggol) kepada bendahara penerima dalam waktu maksimal 1 x 24 jam (lihat lampiran 4.1.18).

Alternatif solusi dari permasalahan ini adalah penyetoran hasil pemungutan retribusi beserta administrasinya melalui bank yang ditunjuk dan terdekat jaraknya dari tempat pemungutan retribusi Goacermai dan Gununggambar sehingga penyetoran dapat dilakukan setiap hari.

19. Melaporkan sisa SKRD (bonggol) kepada bendahara penerima dalam waktu maksimal 1 x 24 jam

Laporan sisa SKRD seharusnya sudah disetorkan kepada bendahara penerima Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul paling lama 1 x 24 jam.

Hasil analisa data menunjukkan bahwa dari 9 (sembilan) Koordinator Pos Retribusi belum semua melaporkan sisa SKRD (bonggol) kepada bendahara penerima kepada bendahara penerima dalam waktu maksimal 1 x 24 jam. Untuk koordinator pos Goacermai dan Gununggambar masih melaporkan sisa SKRD (bonggol) kepada bendahara penerima hanya satu minggu sekali atau 7 x 24 jam. Hal ini dilakukan karena jumlah sisa SKRD (bonggol) relatif kecil dengan jarak lokasi yang relatif jauh.

Dari hasil analisa di atas menunjukkan bahwa kinerja koordinator pos retribusi belum semua sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi dalam hal pelaporan sisa SKRD (bonggol) kepada bendahara penerima dalam waktu maksimal 1 x 24 jam (lihat lampiran 4. 1.19).

Alternatif solusi dari permasalahan ini adalah penyetoran hasil pemungutan retribusi beserta administrasinya melalui bank yang ditunjuk dan terdekat jaraknya dari tempat pemungutan retribusi Goacermai dan Gununggambar sehingga penyetoran dapat dilakukan setiap hari.

20. Menyerahkan daftar rekapitulasi penerimaan harian kepada bendahara penerimaan dalam waktu maksimal 1 x 24 jam

Daftar rekapitulasi penerimaan harian seharusnya sudah disetorkan kepada bendahara penerima Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul paling lama 1 x 24 jam. Hasil analisa data menunjukkan bahwa dari 9 (sembilan) Koordinator Pos Retribusi belum semua menyerahkan daftar rekapitulasi penerimaan harian kepada bendahara penerima kepada bendahara penerima dalam waktu maksimal 1 x 24 jam.

Koordinator pos retribusi Goacermi dan Gununggambar menyerahkan daftar rekapitulasi penerimaan harian kepada bendahara penerima hanya satu minggu sekali atau 7 x 24 jam. Hal ini dilakukan karena jumlah sisa SKRD (bonggol) relatif kecil dengan jarak lokasi yang relatif jauh.

Dari hasil analisa di atas menunjukkan bahwa kinerja koordinator pos retribusi belum semua sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi dalam hal penyerahan daftar rekapitulasi penerimaan harian kepada bendahara penerimaan dalam waktu maksimal 1 x 24 jam (lihat lampiran 4.1.20).

Alternatif solusi dari permasalahan ini adalah penyetoran hasil pemungutan retribusi beserta administrasinya melalui bank yang ditunjuk dan terdekat jaraknya dari tempat pemungutan retribusi

Goacermai dan Gununggambar sehingga penyetoran dapat dilakukan setiap hari.

21. Menerima tanda bukti setoran dari Bendahara Penerimaan Dinas Pariwisata.

Setiap koordinator pos retribusi menyetorkan hasil pemungutan retribusinya kepada Bendahara Penerimaan Dinas Pariwisata harus menerima tanda bukti setoran.

Hasil analisa data menunjukkan bahwa dari 9 (sembilan) Koordinator Pos Retribusi semua sudah menerima tanda bukti setoran setiap selesai menyetorkan hasil pemungutan. Pada tahapan ini semua kinerja koordinator pos retribusi sudah sesuai dengan SOP pemungutan retribusi dalam hal penerimaan tanda bukti setoran dari bendahara penerima Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul (lihat lampiran 4.1.21).

Pada waktu observasi didapatkan informasi dari koordinator pos retribusi bahwa selama ini proses pemungutan retribusi dilaksanakan sesuai kebiasaan yang dilakukan tanpa melihat standar operasional prosedur pemungutan retribusi yang sudah ditetapkan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul. Kebiasaan ini terjadi karena masih kurangnya sosialisasi dan bimbingan teknis khususnya mengenai tata cara pelaksanaan pemungutan yang benar sesuai dengan standar

operasional prosedur pemungutan retribusi yang sudah ditetapkan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul. Koordinator pos retribusi beranggapan bahwa apa yang dilakukan selama ini sudah benar dan sesuai dengan aturan dan standar yang ditetapkan..

Dari rekapitulasi hasil analisa data kinerja koordinator pos retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten berdasarkan SOP pemungutan retribusi dapat diketahui bahwa dari 21 tahapan (bagian) proses pemungutan baru 4 tahapan (bagian) yang sudah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur pemungutan retribusi. Tujuh belas tahapan yang lain belum sesuai dengan operasional prosedur pemungutan retribusi yang sudah ditetapkan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul. Hal ini menunjukkan bahwa koordinator pos retribusi dalam melaksanakan kinerjanya belum sesuai dengan standar operasional prosedur pemungutan retribusi yang sudah ditetapkan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul.

II. Analisis Perbandingan Realisasi Kinerja Petugas Pungut Pos Retribusi dengan Standar Operasional Petugas Pemungut Retribusi.

1. Memiliki Surat Tugas sebagai Petugas Pungut Pos Retribusi

Surat tugas ini diberikan pada saat awal tugas atau awal tahun sebagai dasar utama untuk melaksanakan tugas pemungutan di tempat pemungutan retribusi (TPR) Dinas Pariwisata Kabupaten

Gunungkidul. Surat tugas ini ditetapkan oleh Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul.

Hasil analisa data menunjukkan bahwa dari 26 (dua puluh enam) petugas pungut pos retribusi semua telah memiliki surat tugas sebagai petugas pungut pos retribusi. Pemberian surat tugas ini diberikan pada awal tahun.

Hal ini sudah sesuai dengan standar operasional prosedur pemungutan retribusi yang sudah ditetapkan Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul (lihat lampiran 4.2.1).

2. Menandatangani pakta integritas

Pakta integritas ini merupakan pernyataan komitmen dari petugas pungut pos retribusi agar dalam melaksanakan tugas dapat:

- a) Berperan secara pro aktif dalam upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme serta tidak melibatkan diri dalam perbuatan tercela;
- b) Tidak meminta dan menerima pemberian secara langsung atau tidak langsung berupa suap, hadiah, bantuan atau bentuk lainnya yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- c) Bersikap transparan, jujur, obyektif, dan dapat dipertanggungjawabkan dalam melaksanakan tugas;
- d) Melaksanakan tugas sebagai petugas pungut dengan sebaik-baiknya dan sesuai prosedur;

- e) Menghindari pertentangan kepentingan (*conflict of interest*) dalam pelaksanaan tugas

Pakta integritas ini sebagai salah satu sarana pengawasan melekat sehingga apabila melanggar hal-hal tersebut maka petugas pungut pos retribusi siap menghadapi segala konsekuensinya.

Hasil analisa data menunjukkan bahwa dari 26 (dua puluh enam) petugas pungut pos retribusi semua telah menandatangani pakta integritas. Penandatanganan pakta integritas ini dilakukan pada awal tahun bersamaan dengan pemberian surat tugas sebagai petugas pungut pos retribusi.

Hal ini sudah sesuai dengan standar operasional prosedur pemungutan retribusi yang sudah ditetapkan Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul (lihat lampiran 4.2.2).

3. Menyetujui target kinerja

Target kinerja ditetapkan oleh Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul dalam rangka mengoptimalkan kinerja petugas pungut pos retribusi.

Hasil analisa data menunjukkan bahwa dari 26 (dua puluh enam) petugas pungut pos retribusi semua telah menyetujui target kinerja yang telah ditetapkan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul. Persetujuan ini dilakukan pada awal tahun bersamaan dengan pemberian surat tugas sebagai pungut pos retribusi dan

penandatanganan pakta integritas.. Hal ini sudah sesuai dengan standar operasional prosedur pemungutan retribusi yang sudah ditetapkan Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul (lihat lampiran 4.2.3).

4. Datang 15 menit sebelum jam kerja (jam 7.45 WIB).

Petugas pungut pos retribusi harus datang 15 menit sebelum jam kerja yaitu maksimal jam 07.45 wib karena petugas pungut pos retribusi harus meneima arahan dan menerima alat pemungutan atau karcis dari koordinator pos retribusi.

Hasil analisa data jam kedatangan petugas pemungut retribusi dapat dilihat pada tabel 4. 4 berikut ini:

Tabel. 4.4

Lembar Analisa Data
Kinerja Petugas Pungut Pos Retribusi
SOP: Datang 15 menit sebelum jam kerja

No	Petugas Pungut Pos Retribusi	SOP (WIB)	Pelaksanaan (WIB)	Keterangan
1	Baron 1	07.45	08.05	belum sesuai
2	Baron 2	07.45	08.05	belum sesuai
3	Baron 3	07.45	08.10	belum sesuai
4	Baron 4	07.45	08.05	belum sesuai
5	Baron 5	07.45	08.05	belum sesuai
6	JJLS 1	07.45	08.05	belum sesuai
7	JJLS 2	07.45	08.10	belum sesuai
8	JJLS 3	07.45	08.10	belum sesuai
9	JJLS 4	07.45	08.05	belum sesuai
10	Tepus 1	07.45	08.05	belum sesuai
11	Tepus 2	07.45	08.05	belum sesuai
12	Tepus 3	07.45	08.10	belum sesuai
13	Tepus 4	07.45	08.05	belum sesuai
14	Pulegundes 1	07.45	08.10	belum sesuai
15	Pulegundes 2	07.45	08.05	belum sesuai

No	Petugas Pungut Pos Retribusi	SOP (WIB)	Pelaksanaan (WIB)	Keterangan
16	Pulegundes 3	07.45	08.05	belum sesuai
17	Siung 1	07.45	08.10	belum sesuai
18	Siung 2	07.45	08.05	belum sesuai
19	Siung 3	07.45	08.15	belum sesuai
20	Wediombo 1	07.45	08.05	belum sesuai
21	Wediombo 2	07.45	08.05	belum sesuai
22	Wediombo 3	07.45	08.05	belum sesuai
23	Ngrehan 1	07.45	08.10	belum sesuai
24	Ngrehan 2	07.45	08.05	belum sesuai
25	Ngrehan 3	07.45	08.05	belum sesuai
26	Goa Cermat	07.45	08.05	belum sesuai

Sumber: Data primer diolah (2017)

Keterangan:

Sesuai SOP : - petugas

Belum Sesuai SOP : 26 petugas

Hasil analisa data di atas menunjukkan bahwa dari 26 (dua puluh enam) petugas pungut pos retribusi semua belum memenuhi standar operasional prosedur dalam memenuhi jam berangkat kerja.

Data di atas menunjukkan bahwa kinerja petugas pungut pos retribusi belum sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi dalam hal ketepatan jam berangkat kerja (lihat lampiran 4.2.4).

Alternatif solusi dari permasalahan ini adalah menggunakan absensi sistem sidik jari bagi petugas pemungut retribusi sehingga tingkat kedisiplinan dalam memenuhi jam masuk kerja dapat terlaksananya karena jam kedatangan dapat terpantau dan tidak mudah untuk dimanipulasi.

5. Menerima karcis retribusi obyek wisata berdasarkan jenis serta jumlah sesuai obyek/ subyek retribusi.

Setiap hari sebelum pelaksanaan pemungutan retribusi sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi seharusnya koordinator pos retribusi menyerahkan karcis retribusi obyek wisata berdasarkan jenis serta jumlah sesuai obyek / subyek retribusi kepada masing-masing petugas pungut pos retribusi.

Hasil analisa data menunjukkan bahwa semua petugas pungut pos retribusi tidak menerima dari SKRD (karcis) dari koordinator pos retribusi untuk melaksanakan tugas pemungutan setiap hari. Hal ini dikarenakan untuk memulai aktifitas pemungutan pada awal hari para petugas pungut pos retribusi mengambil sendiri—sendiri SKRD di almari penyimpanan. Para petugas pungut pos retribusi diberi keleluasaan untuk mengambil sendiri.

Hal ini belum sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul yang menjelaskan bahwa setiap petugas pungut pos retribusi setiap hari menerima karcis retribusi obyek wisata berdasarkan jenis serta jumlah sesuai obyek/ subyek retribusi dari koordnator pos retribusi.

Data di atas menunjukkan bahwa kinerja petugas pungut pos retribusi belum sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi dalam hal penerimaan karcis retribusi obyek wisata

berdasarkan jenis serta jumlah sesuai obyek / subyek retribusi dari koordinator pos retribusi (lihat lampiran 4.2.5).

Alternatif solusi dari permasalahan ini adalah perlu dilakukan sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis tentang SOP pemungutan retribusi dari Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul sehingga koordinator pos retribusi maupun petugas pungut pos retribusi dapat mengetahui hal-hal yang harus dilaksanakan berkaitan dengan tugas dan pekerjaannya.

6. Mencatat jumlah dan nomor seri karcis retribusi obyek wisata berdasarkan jenis serta jumlah sesuai obyek / subyek retribusi.

Sebelum melaksanakan pemungutan retribusi setiap petugas pungut pos retribusi sesuai SOP pemungutan retribusi, harus mencatat jumlah dan nomor seri karcis retribusi obyek wisata berdasarkan jenis serta jumlah sesuai obyek / subyek retribusi. Hal ini dilakukan untuk pencocokan data dan tertib administrasi.

Dari hasil analisa data menunjukkan bahwa dari 26 (dua puluh enam) petugas pungut pos retribusi tidak mencatat jumlah dan nomor seri karcis yang diambil dari tempat penyimpanan karcis. Hal ini sudah menjadi kebiasaan bahwa untuk memulai aktifitas pemungutan pada awal hari para petugas pungut pos retribusi mengambil sendiri—sendiri SKRD di tempat penyimpanan karcis tanpa mencatat jumlah dan nomor seri SKRD yang diambil.

Hal ini tidak sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul yang menyebutkan bahwa setiap petugas pungut pos retribusi retribusi setiap hari mencatat jumlah dan nomor seri karcis retribusi obyek wisata berdasarkan jenis serta jumlah sesuai obyek / subyek retribusi dari koordinator pos retribusi.

Data di atas menunjukkan bahwa kinerja petugas pungut pos retribusi belum sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi dalam hal pencatatan jumlah dan nomor seri karcis retribusi obyek wisata berdasarkan jenis serta jumlah sesuai obyek / subyek retribusi (lihat lampiran 4.2.6).

Alternatif solusi dari permasalahan ini adalah perlu dilakukan sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis tentang SOP pemungutan retribusi dari Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul sehingga koordinator pos retribusi maupun petugas pungut pos retribusi dapat mengetahui hal-hal yang harus dilaksanakan berkaitan dengan tugas dan pekerjaannya.

7. Melaksanakan tugas pemungutan dari jam 08.00 s/d 17.00 WIB

Hasil analisa data menunjukkan bahwa dari 26 (dua puluh enam) petugas pungut pos retribusi semuanya belum melaksanakan tugas pemungutan dari jam 08.00 sampai dengan 17.00 WIB. Rata – rata petugas pemungut datang terlambat, sehingga kinerja petugas

pungut pos retribusi dilihat dari jam kerja pemungutan belum optimal.

Berdasarkan hal tersebut di atas menunjukkan bahwa kinerja petugas pungut pos retribusi belum sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi dalam hal ketepatan waktu pelaksanaan tugas pemungutan dari jam 08.00 s/d 17.00 WIB (lihat lampiran 4.2.7).

Alternatif solusi dari permasalahan ini adalah menggunakan absensi sistem sidik jari bagi petugas pemungut retribusi sehingga tingkat kedisiplinan dalam memenuhi jam masuk kerja dapat terlaksananya karena jam kedatangan dapat terpantau dan tidak mudah untuk dimanipulasi. Apabila masuk kerja tidak terlambat maka ketepatan waktu pelaksanaan tugas pemungutan dari jam 08.00 s/d 17.00 WIB dapat tercapai.

8. Semua pengunjung masuk dipungut retribusi

Pada dasarnya semua pengunjung obyek wisata harus membayar biaya retribusi masuk obyek wisata. Dengan demikian bisa untuk mendukung penerimaan pendapatan asli daerah (PAD) Kabupaten Gunungkidul.

Hasil analisa data menunjukkan bahwa semua petugas pungut pos retribusi belum bisa melaksanakan pemungutan retribusi bagi semua pengunjung yang masuk lewat pos retribusi. Pengunjung yang tidak bisa tepungut biaya retribusinya adalah penduduk lokal yang

bertempat tinggal di sekitar obyek wisata dan juga para pedagang tetap yang berjualan di lokasi obyek wisata.

Data tersebut menunjukkan bahwa kinerja petugas pungut pos retribusi belum sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi dalam hal memungut retribusi bagi semua pengunjung obyek wisata (lihat lampiran 4.2.8).

Alternatif solusi dari permasalahan ini adalah penempatan pos TPR tidak berada di jalan umum melainkan dipintu masuk obyek wisata sehingga semua yang melewati pos TPR adalah pengunjung obyek wisata yang harus dipungut retribusinya.

9. Pelaksanaan pemungutan untuk sepeda motor (1 menit).

Dari 26 (dua puluh enam) petugas pungut pos retribusi 12 (dua belas) petugas pungut pos retribusi telah melaksanakan pemungutan untuk sepeda motor dengan waktu dibawah satu menit. Untuk 14 (empat belas) petugas pungut pos retribusi yang lain masih melaksanakan pemungutan sepeda motor di atas 1 menit. Untuk petugas pungut pos retribusi goa cermai tidak pernah melakukan pemungutan untuk sepeda motor hal ini dikarenakan tempat pemungutan berada di pintu goa sehingga sepeda motor tidak dapat masuk tempat pemungutan retribusi.

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa kinerja petugas pungut retribusi belum sesuai dengan standar operasional

pemungutan retribusi dalam hal pelaksanaan pemungutan (untuk sepeda motor dengan waktu 1 menit (lihat lampiran 4.2.9).

Alternatif solusi dari permasalahan ini adalah dengan menyediakan petugas khusus yang memberikan informasi wisata kepada pengunjung di TPR sehingga apabila ada pengunjung yang meminta informasi mengenai jalur dan obyek wisata bisa dilayani oleh petugas pemberi informasi.

10. Pelaksanaan pemungutan untuk mobil dan bus (2 menit).

Pada pelaksanaan pemungutan retribusi bagi pengunjung yang mengendarai mobil dan bus menurut SOP pemungutan retribusi dibutuhkan waktu 2 menit untuk satu mobil atau satu bus.

Hasil analisa data pelaksanaan pemungutan (SKRD diserahkan konsumen dan uang dipungut) untuk mobil dan bus dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini:

Tabel. 4.5
Lembar Analisa Data
Kinerja Petugas Pungut Pos Retribusi
SOP: Pelaksanaan pemungutan untuk mobil dan bus (2 menit)

No	Petugas Pungut Pos Retribusi	SOP (menit)	Pelaksanaan (menit)	Keterangan
1	Baron 1	2	4,00	belum sesuai
2	Baron 2	2	4,00	belum sesuai
3	Baron 3	2	3,50	belum sesuai
4	Baron 4	2	3,00	belum sesuai
5	Baron 5	2	4,00	belum sesuai
6	JJLS 1	2	3,00	belum sesuai
7	JJLS 2	2	3,00	belum sesuai
8	JJLS 3	2	3,50	belum sesuai
9	JJLS 4	2	3,50	belum sesuai
10	Tepus 1	2	2,50	belum sesuai
11	Tepus 2	2	2,50	belum sesuai
12	Tepus 3	2	3,00	belum sesuai
13	Tepus 4	2	3,00	belum sesuai
14	Pulegundes 1	2	3,50	belum sesuai
15	Pulegundes 2	2	3,50	belum sesuai
16	Pulegundes 3	2	4,00	belum sesuai
17	Siung 1	2	3,50	belum sesuai
18	Siung 2	2	3,50	belum sesuai
19	Siung 3	2	4,00	belum sesuai
20	Wediombo 1	2	3,50	belum sesuai
21	Wediombo 2	2	3,50	belum sesuai
22	Wediombo 3	2	3,50	belum sesuai
23	Ngrenehan 1	2	3,00	belum sesuai
24	Ngrenehan 2	2	3,50	belum sesuai
25	Ngrenehan 3	2	3,00	belum sesuai
26	Goa Cermai 1	2	*	belum sesuai

Sumber: Data primer diolah (2017)

Keterangan:

Sesuai SOP : - petugas

Belum Sesuai SOP : 26 petugas

* : mobil dan bus tidak dapat masuk TPR

Tabel di atas menunjukkan bahwa waktu yang diperlukan untuk memungut pengunjung yang menggunakan mobil dan bus masih di atas waktu standar yang telah ditetapkan. Hal ini terjadi karena dalam proses pemungutan untuk mobil dan bus, para pengunjung selain melakukan pembayaran juga meminta informasi tentang jalur dan obyek wisata di Kabupaten Gunungkidul sehingga proses pemungutan menjadi lebih lama dari standar yang sudah ditetapkan. Untuk petugas pungut pos retribusi goa cermai tidak pernah melakukan pemungutan untuk sepeda motor hal ini dikarenakan tempat pemungutan berada di pintu goa sehingga mobil dan bus tidak dapat masuk tempat pemungutan retribusi

Dalam tahap ini masih terdapat waktu pemungutan yang lebih lama dari standar operasional prosedur pemungutan retribusi, sehingga kinerja petugas pemungut dilihat dari waktu Pelaksanaan pemungutan untuk mobil dan bus pemungutan belum optimal.

Data tersebut menunjukkan bahwa kinerja petugas pungut pos retribusi belum sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi dalam hal waktu pelaksanaan pemungutan untuk mobil dan bus yang melebihi standar waktu yang telah ditetapkan (lihat lampiran 4.2.10).

Alternatif solusi dari permasalahan ini adalah dengan menyediakan petugas khusus yang memberikan informasi wisata kepada pengunjung di TPR sehingga apabila ada pengunjung yang

meminta informasi mengenai jalur dan obyek wisata bisa dilayani oleh petugas pemberi informasi.

11. Menghitung jumlah wisatawan.

Salah satu tugas petugas pungut pos retribusi adalah menghitung jumlah wisatawan yang masuk melalui tempat pemungutan retribusi.

Hasil analisa data menunjukkan bahwa petugas pungut pos retribusi tidak pernah menghitung jumlah wisatawan dalam setiap pemungutan. Penghitungan jumlah wisatawan dilakukan oleh koordinator pos retribusi dengan melihat jumlah SKRD yang terjual. Petugas pemungut retribusi tidak pernah menghitung jumlah wisatawan dalam setiap pemungutan, sehingga kinerja petugas pungut pos belum optimal dalam hal penghitungan jumlah wisatawan yang masuk melalui tempat pemungutan retribusi.

Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja petugas pungut pos retribusi belum sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi dalam penghitungan jumlah wisatawan (lihat lampiran 4.2.11).

Alternatif solusi dari permasalahan ini adalah perlu dilakukan sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis tentang SOP pemungutan retribusi dari Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul sehingga koordinator pos retribusi maupun petugas pungut pos retribusi dapat

mengetahui hal-hal yang harus dilaksanakan berkaitan dengan tugas dan pekerjaannya.

12. Menyetorkan uang hasil pungutan retribusi obyek wisata kepada koordinator pos retribusi.

Hasil observasi dan analisa data menunjukkan bahwa semua petugas pungut pos retribusi sudah secara rutin menyetorkan uang hasil pungutan retribusi obyek wisata kepada koordinator pos retribusi setiap selesai tugas setiap harinya.

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa kinerja petugas pungut pos retribusi sudah sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi dalam hal penyetoran uang hasil pungutan retribusi obyek wisata kepada koordinator pos retribusi (lihat lampiran 4.2.12)

13. Menyerahkan lembar 2 SKRD (bonggol) kepada koordinator pos retribusi.

Hasil observasi dan analisa data menunjukkan bahwa semua petugas pungut pos retribusi sudah secara rutin menyerahkan lembar 2 SKRD (bonggol) kepada koordinator pos retribusi setiap selesai melaksanakan tugas pemungutan retribusi.

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa kinerja petugas pungut pos retribusi sudah sesuai dengan standar operasional

pemungutan retribusi dalam hal menyerahkan lembar 2 SKRD (bonggol) kepada koordinator pos retribusi setiap selesai melaksanakan tugas pemungutan retribusi (lihat lampiran 4.2.13)

14. Menyerahkan sisa SKRD yang belum terpakai kepada koordinator pos retribusi.

Dari 26 (dua puluh enam) petugas pungut pos retribusi semua telah menyerahkan sisa SKRD yang belum terpakai kepada koordinator pos retribusi. Dari analisa data didapatkan hasil bahwa untuk tahap ini semua petugas pungut pos retribusi sudah melaksanakan sesuai standar operasional prosedur pemungutan retribusi (lihat lampiran 4.2.14)

15. Menyetorkan data perhitungan SKRD yang diterima dan yang laku hasil pelaksanaan pungutan retribusi obyek wisata kepada koordinator pos retribusi.

Dari hasil analisa didapatkan data bahwa tidak ada petugas pungut pos retribusi yang menyetorkan data perhitungan SKRD yang diterima dan yang laku hasil pelaksanaan pungutan retribusi obyek wisata kepada koordinator pos retribusi. Pencatatan SKRD yang diterima dan yang laku tidak dilakukan oleh petugas pungut pos retribusi sehingga kinerja petugas pungut pos dilihat dari tahap ini belum optimal.

Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja petugas pungut pos retribusi belum sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi dalam hal penyetoran data perhitungan SKRD yang diterima dan yang laku hasil pelaksanaan pungutan retribusi obyek wisata kepada koordinator pos retribusi (lihat lampiran 4.2.15)

Alternatif solusi dari permasalahan ini adalah perlu dilakukan sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis tentang SOP pemungutan retribusi dari Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul sehingga koordinator pos retribusi maupun petugas pungut pos retribusi dapat mengetahui hal-hal yang harus dilaksanakan berkaitan dengan tugas dan pekerjaannya.

16. Menyerahkan daftar rekapitulasi penerimaan harian kepada koordinator pos retribusi.

Dari hasil analisa didapatkan data bahwa tidak ada petugas pungut pos retribusi yang menyerahkan daftar rekapitulasi penerimaan harian kepada koordinator pos retribusi. Tahap ini tidak dilakukan oleh petugas pungut pos retribusi sehingga kinerja petugas pemungut dilihat dari tahap ini belum optimal.

Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja petugas pungut pos retribusi belum sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi dalam hal penyerahan daftar rekapitulasi penerimaan harian kepada koordinator pos retribusi (lihat lampiran 4.2.16).

Alternatif solusi dari permasalahan ini adalah perlu dilakukan sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis tentang SOP pemungutan retribusi dari Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul sehingga koordinator pos retribusi maupun petugas pungut pos retribusi dapat mengetahui hal-hal yang harus dilaksanakan berkaitan dengan tugas dan pekerjaannya.

17. Menyerahkan rekap hasil perhitungan jumlah wisatawan kepada koordinator pos retribusi.

Dari hasil analisa didapatkan data bahwa tidak ada petugas pungut pos retribusi yang menyerahkan rekap hasil perhitungan jumlah wisatawan kepada koordinator pos retribusi setiap selesai melaksanakan tugas pemungutan retribusi. Tahap ini tidak dilakukan oleh petugas pungut pos retribusi sehingga kinerja petugas pungut pos dilihat dari tahap ini belum optimal.

Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja petugas pungut pos retribusi belum sesuai dengan standar operasional pemungutan retribusi dalam hal penyerahan rekap hasil perhitungan jumlah wisatawan kepada koordinator pos retribusi (lihat lampiran 4.2.17).

Alternatif solusi dari permasalahan ini adalah perlu dilakukan sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis tentang SOP pemungutan retribusi dari Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul sehingga koordinator pos retribusi maupun petugas pungut pos retribusi dapat

mengetahui hal-hal yang harus dilaksanakan berkaitan dengan tugas dan pekerjaannya.

Pada waktu observasi didapatkan informasi dari petugas pungut pos retribusi bahwa selama ini proses pemungutan retribusi berjalan sesuai kebiasaan yang dilakukan tanpa melihat SOP yang sudah ditetapkan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul. Kebiasaan ini terjadi karena masih kurangnya sosialisasi dan bimbingan teknis mengenai tata cara pelaksanaan pemungutan yang benar sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Petugas pungut pos retribusi menganggap bahwa apa yang dilakukan selama ini sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Hasil analisis perbandingan realisasi kinerja petugas pungut pos retribusi dengan standar operasional prosedur petugas pungut retribusi dapat diketahui bahwa dari 17 tahapan (bagian) proses pemungutan baru 6 tahapan (bagian) yang sudah dilaksanakan sesuai dengan standar, selebihnya belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pemungut retribusi dalam melaksanakan kinerjanya belum sesuai dengan standar operasional prosedur pemungutan retribusi yang sudah ditetapkan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kinerja petugas pemungut retribusi belum sesuai dengan SOP pemungutan retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul.
2. Masih belum sesuainya kinerja petugas pemungut retribusi dalam memenuhi SOP pemungutan retribusi Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul terutama pada:
 - a. Keterlambatan masuk kerja,
 - b. Belum dilaksanakan pencatatan jumlah dan nomor seri SKRD pada awal tugas setiap hari,
 - c. Waktu pemungutan untuk sepeda motor, mobil dan bus melebihi standar waktu SOP.
 - d. Penyetoran hasil pemungutan tidak dilakukan setiap hari (lebih dari 1 x 24 jam)
3. Ketidaksesuaian kinerja petugas pemungut retribusi dengan SOP pemungutan retribusi disebabkan oleh:
 - a. Kurang disiplinnya petugas pemungut retribusi dalam memenuhi ketentuan jam masuk kerja,
 - b. Kurangnya sosialisasi dan bimbingan teknis tentang SOP pemungutan retribusi.

- c. Belum tersedianya personil yang bertugas khusus sebagai pemberi informasi pariwisata.
- d. Jumlah hasil pungutan yang relatif kecil dan jarak yang jauh sehingga penyetoran hasil pemungutan tidak setiap hari.

B. Saran

1. Penyediaan absen sidik jari bagi petugas pemungut retribusi untuk meningkatkan kedisiplinan petugas pemungut retribusi dalam memenuhi ketentuan jam masuk kerja,
2. Penyelenggaraan sosialisasi, pelatihan dan bimbingan teknis tentang SOP pemungutan retribusi.
3. Menyediakan petugas khusus pemberi informasi wisata di lokasi tempat pemungutan retribusi
4. Penyetoran hasil pungutan retribusi melalui bank terdekat yang ditunjuk.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad *Tohardi*. 2002. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Universitas Tanjung Pura, Mandar Maju.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta
- B. Ilyas, Wirawan, dan Burton, Richard, 2001, *Hukum Pajak*, Salemba Empat, Jakarta.
- Boediono. 2001. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Diadit Media.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Devas, Nick. 1989. *Keuangan Pemerintah daerah di Indonesia*. UI-Pres. Jakarta.
- Djam'an Satori dan Komariah Aan. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung
- Erly Suandy, 2001. *Perencanaan Pajak*, Jakarta: Salemba Empat
- Hadi.Samsul (2011). *Metode Riset Evaluasi*. Yogyakarta: Lakbang Grafika
- Husni, H.S. 2010. *Evaluasi Pengendalian Sistem Informasi Penjualan*. Jakarta
- Khoiru Rahmat Widayanto. 2015, "Analisis Kinerja Karyawan Pemungut Retribusi Kantor Pengelolaan Pasar Kabupaten Gunungkidul" Tesis Pasca Sarjana tak diterbitkan, STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Laksmi, Fuad, dan Budiantoro, 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Erlangga. Jakarta
- Mahsun, M. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE-UGM.
- Malayu S. P Hasibuan, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi revisi Bumi Aksara, Jakarta: Grasindo
- Mangkuprawira, S., dan A.V. Hubeis, (2007) *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor
- Maryati, MC. 2007. *Manajemen Perkantoran Efektif*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Moekijat. 2002. *Tata laksana Kantor Manajemen Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.

- Nana Syaodih Sukmadinata. (2011). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Niti Sasmito.1982. Dalam Jonrizal, Analisis Kinerja Pegawai Sekretariat Kota Padang Panjang. Universitas Andalas.
- Pandiangan, Liberti, 2008, Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 31 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul.
- Peraturan Bupati Gunungkidul Nomor 69 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pariwisata.
- Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 17 Tahun 2013 Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Retribusi Tempat Rekreasi dan Olahraga.
- Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Retribusi Tempat Rekreasi dan Olahraga
- Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Gunungkidul.
- Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Kepariwisata di Kabupaten Gunungkidul.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
- Putri Rahmawati. 2012, Analisis Kinerja Pegawai Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2012, (Online), < lib.ui.ac.id>.
- Rani Maria Elfiza. 2016, Kinerja Seksi Penagihan Pajak Dan Retribusi Daerah Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (DPPKAD) Kabupaten Lampung Timur Dalam Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan pada tahun 2016, (Online), < digilib.unila.ac.id>.
- Saefullah, Djaja. 2002. Mobilitas Penduduk Indonesia; Tinjauan Lintas Disiplin. Yogyakarta: PSKK UGM.

- Saragih, Juli Panglima. 2002. Desentralisasi Fiskal dan Keuangan Daerah dalam Otonomi. Penerbit Ghalia. Jakarta.
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. Manajemen dan Evaluasi Kinerja. Jakarta: FE UI.
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Supriyadi, Gering. 2002. Budaya Kerja Organisasi Pemerintah. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Wirawan, 2012, Evaluasi Kinerja Sumberdaya Manusia, Teori Aplikasi dan Penelitian Salemba Empat, Jakarta

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat