

Pengaruh perubahan sistem anggaran satuan kerja terhadap pelayanan penerimaan retribusi daerah pada kantor perbendaharaan dan kas daerah (KPKD) Kotamadya Jakarta Utara

Sucipto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=88056&lokasi=lokal>

Abstrak

Hingga tahun 2003, pelaksanaan operasional pelayanan penerimaan PAD pada KPKD Kotamadya Jakarta Utara menghadapi sejumlah kendala diantaranya rendahnya kinerja pelayanan penerimaan PAD sehingga berdampak kepada banyaknya keluhan dari wajib retribusi. Mulai tahun 2004, berdasarkan Undang-Undang Nornor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 34 tahun 1999 tentang Pemerintahan Propinsi Daerah Khusus Ibukota Negara Republik Indonesia Jakarta, Kantor Perbendaharaan dan Kas Daerah (KPKD) Kotamadya Jakarta Utara secara efektif memiliki kewenangan untuk menyusun dan mengelola anggarannya sendiri dengan pembiayaan anggaran tahunan melalui APBD Pemerintah Propinsi DK1 Jakarta. Dengan kewenangan tersebut diharapkan KPKD dapat meningkatkan kinerja pelayanannya termasuk dalam hal kepuasan wajib retribusi dalam melakukan pembayaran retribusi di loket-loket KPKD.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh perubahan sistem anggaran satuan kerja terhadap tingkat kepuasan pelayanan penerimaan retribusi daerah di KPKD Kotamadya Jakarta Utara sebelum dan sesudah berlakunya UU No. 22 tahun 1999. Pengambilan data dilakukan di enam loket penerimaan yaitu satu loket KPKD Pelayanan Terpadu Kotamadya Jakarta Utara, empat loket KPKD Unit Pelayanan Kas di tingkat Kecamatan dan satu loket Pelayanan Penelitian Khusus (Pensus) Cilincing. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling aksidental. Sampel terdiri atas responden eksternal sebanyak 100 orang wajib retribusi dan responden internal sebanyak 13 orang petugas loket penerimaan retribusi daerah di wilayah KPKD kotamadya Jakarta Utara. Penelitian ini menggunakan analisis tingkat kepuasan pelanggan dengan uji tanda untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan pelayanan penerimaan retribusi daerah sebelum dan sesudah desentralisasi. Untuk mengukur kepuasan pelanggan, digunakan variabel sesuai dengan lima kategori kualitas jasa yang disebut sebagai service quality.

Total anggaran KPKD Kotamadya Jakarta Utara pada tahun 2004 mengalami peningkatan yang cukup signifikan sebesar 172,89% dibandingkan tahun 2002. Peningkatan terbesar terjadi pada anggaran kegiatan Peningkatan Perbendaharaan dan Kas Daerah, sedangkan anggaran untuk kegiatan Pengadaan Sarana Kantor pada tahun 2004 justru mengalami penurunan yaitu hanya 34,76% dibandingkan anggaran tahun 2002 yang disebabkan adanya kebijakan bahwa untuk pengadaan sarana kantor KPKD dianggarkan pada KPKD Propinsi DKI Jakarta.

Hasil Pengolahan data menunjukkan bahwa dari penilaian kondisi eksternal (wajib retribusi) secara rata-rata menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada tahun 2004 lebih baik daripada tahun 2002 yaitu dengan perubahan sebesar 1,14%. Walaupun begitu hanya sebelas dari dua puluh satu indikator saja yang mengalami peningkatan. Berdasarkan hasil uji tanda, tingkat kepuasan wajib retribusi pada tahun 2004 mengalami

peningkatan yang signifikan hanya pada lima dari dua puluh satu indikator dibandingkan tahun 2002.

Temuan yang sama juga terjadi pada rata-rata kondisi tingkat kepuasan internal (pegawai) pada tahun 2004 lebih baik (6,97%) dibandingkan tahun 2002, namun dari sembilan belas indikator hanya lima belas saja yang mengalami peningkatan. Hasil analisis uji tanda terhadap kondisi kepuasan pegawai tahun 2004 menunjukkan bahwa dari sembilan belas indikator pada lima dimensi, hanya tiga belas indikator yang menunjukkan peningkatan yang signifikan. Dengan demikian, secara keseluruhan penerapan anggaran satuan kerja belum sepenuhnya berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan penerimaan retribusi daerah.

Saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan pelayanan penerimaan retribusi adalah mengajukan prioritas anggaran untuk kegiatan sesuai harapan dan kepentingan menurut wajib retribusi dan pegawai KPKD, antara lain kegiatan pemeliharaan atau pengadaan sarana/prasarana peralatan kantor dan membuat permohonan kepada KPKD Propinsi DKI Jakarta untuk memberikan pendidikan dan latihan lanjutan, khususnya kepada para pegawai pada loket pelayanan penerimaan retribusi, agar pengetahuan dan keterampilan menjadi lebih baik dan meningkat sehingga harapan responden akan segera terpenuhi.