

**PELAKSANAAN PEMUNGUTAN RETRIBUSI
PENGUJIAN BAHAN JALAN DAN BETON
(Studi pada UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Pekerjaan
Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis)**

ASEP NURWANDA

Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan
FISIP-Universitas Galuh

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya penerimaan retribusi bahan jalan dan beton yang dipungut oleh Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis tahun 2011 sampai 2014 tidak stabil dan cenderung fluktuatif. Berdasarkan permasalahan pada latar belakang penelitian di atas, selanjutnya penulis merumuskan masalah sebagai berikut: 1) Bagaimana pelaksanaan pemungutan retribusi pengujian bahan jalan dan beton oleh Kepala UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis?; 2) Bagaimana hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pemungutan retribusi pengujian bahan jalan dan beton oleh Kepala UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis?; 3) Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pemungutan retribusi pengujian bahan jalan dan beton oleh Kepala UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis? Berdasarkan hasil penelitian baik melalui observasi dan wawancara mengenai maka dapat disimpulkan, bahwa: Meningkatkan ketepatan waktu pemungutan retribusi yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan; Penyederhanaan alur dan tahapan prosedur pemunutan. Hal ini bisa diupayakan melalui pemberian sosialisasi terhadap wajib pajak mengenai tahapan pemungutan, sehingga prosesnya tidak begitu lama; dan Peningkatan daya tanggap petugas terhadap wajib retribusi dalam proses pelayanan. Hal ini bisa diupayakan melalui pemberian motivasi oleh pimpinan agar petugas mampu memberikan pelayanan dengan ketanggapan yang optimal.

Kata Kunci : *Pelaksanaan, Pemungutan Retribusi, Bahan Beton Jalan*

A. PENDAHULUAN

Munculnya otonomi daerah menyebabkan terjadinya pergeseran paradigma dari sistem pemerintahan yang bercorak sentralisasi mengarah kepada sistem pemerintahan yang desentralisasi, yaitu dengan memberikan keleluasaan kepada daerah dalam mewujudkan daerah otonom yang luas dan bertanggung jawab, untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat sesuai kondisi dan potensi wilayahnya..

Peningkatan penerimaan daerah harus senantiasa diupayakan secara periodik oleh setiap daerah otonom melalui penataan administrasi pendapatan daerah yang efisien dan efektif sesuai dengan pola yang telah ditetapkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan dan petunjuk pelaksanaan. Dalam rangka memenuhi pembiayaan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintah di daerah dapat diperoleh dari penerimaan daerah sendiri atau dapat pula dari luar daerah. Sumber-sumber pendapatan yang dapat diterima oleh pemerintah daerah dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah adalah dengan meningkatkan pendapatan dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah & pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan serta lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang sah. Upaya-upaya peningkatan Pendapatan

Asli Daerah ini tidak terlepas dari mekanisme sistem pemerintahan daerah yaitu kerjasama antar Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Daerah dengan cara pendekatan terpadu dan tidak menghilangkan identitas, tugas serta fungsi masing-masing.

Seiring dengan pelaksanaan Otonomi Daerah yang dititik beratkan pada Daerah Kabupaten dan Kota, maka Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis mengupayakan penambahan pendapatan asli daerah melalui retribusi pengujian bahan jalan dan beton. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 7 Tahun 2012 tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah dengan lingkup pengujian bahan jalan beton perlu diupayakan pengawasan secara baik, agar retribusi berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Retribusi pengujian bahan jalan beton adalah pembayaran atas jasa pelayanan pemakaian kekayaan daerah antara lain pemakaian tanah dan bangunan, pemakaian gedung, pemakaian kendaraan/ alat milik daerah.

Pendapatan retribusi pengujian bahan jalan dan beton di UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis, dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.
Target dan realisasi Retribusi Bahan Jalan dan Beton
di UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Pekerjaan Umum Penataan
Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis

Jenis penerimaan	Tahun	Target	Realisasi	Persentase dari target
Retribusi Bahan Jalan dan Beton	2011	868.456.500	762.260.600	87,78%
	2012	897.165.000	799.004.500	89,06%
	2013	933.382.500	756.882.500	81,09%
	2014	892.595.400	736.836.500	82,55%

Sumber : Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis, 2015

Berdasarkan tabel di atas maka penulis mengemukakan permasalahan yang dihadapi oleh pelaksana pengawasan adalah sebagai berikut :

1. Penerimaan retribusi bahan jalan dan beton yang dipungut oleh Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis tahun 2011 sampai 2014 tidak stabil dan cenderung fluktuatif. Hal ini disebabkan kurang sadarnya kontraktor (CV) dalam membayar retribusi kepada pemerintah, yang menyebabkan realisasi retribusi pengujian jalan dan beton tidak tercapai.
2. Pegawai yang bertugas melakukan pemungutan dan pengawasan, masih kurang optimal dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini terlihat dari target penerimaan retribusi dengan realisasi yang tidak sinkron..
3. Sikap petugas yang kurang sungguh-sungguh dalam melaksanakan kebijakan. Contoh :

Pada bagian penagihan retribusi masih adanya keterlambatan dalam penyerahan surat peringatan pada kontraktor (CV) yang terlambat membayar retribusi. Hal ini memerlukan penanganan lebih lanjut agar perolehan retribusi dapat tercapai.

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang penelitian di atas, selanjutnya penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pemungutan retribusi pengujian bahan jalan dan beton oleh Kepala UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis?
2. Bagaimana hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pemungutan retribusi pengujian bahan jalan dan beton oleh Kepala UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis?

3. Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pemungutan retribusi pengujian bahan jalan dan beton oleh Kepala UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis?

B. LANDASAN TEORITIS

Pelaksanaan berasal dari kata “laksana” yang memperoleh awalan “pe’ dan akhiran “an” sehingga membentuk sebuah kata kerja. Menurut Kamus Bahasa Indonesia (Marhijanto, 2009:222) laksana mengandung arti “laku atau berbuat’.

Untuk mengetahui pelaksanaan pemungutan Retribusi pengujian bahan jalan dan beton, maka penulis menggunakan dimensi pemungutan retribusi pajak daerah dan retribusi daerah menurut Adisasmita (2011:111) dengan indikator sebagai berikut :

1. Memperluas basis penerimaan
2. Memperkuat proses pemungutan
3. Meningkatkan pengawasan
4. Meningkatkan efisiensi administrasi dan menekan biaya pemungutan
5. Meningkatkan kapasitas penerimaan

C. METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif analisis adalah suatu

metode penelitian yang menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada sedang berlangsung dengan cara mengumpulkan, menyusun, dan menjelaskan data yang diperoleh untuk kemudian dianalisis sesuai dengan teori yang ada.

2. Operasionalisasi Variabel

Fokus kajian dalam penelitian ini adalah pelaksanaan pemungutan Retribusi pengujian bahan jalan dan beton, maka penulis menggunakan dimensi pemungutan retribusi pajak daerah dan retribusi daerah menurut Adisasmita (2011:111) dengan dimensi sebagai berikut :

1. Memperluas basis penerimaan
2. Memperkuat proses pemungutan
3. Meningkatkan pengawasan
4. Meningkatkan efisiensi administrasi dan menekan biaya pemungutan
5. Meningkatkan kapasitas penerimaan

3. Data dan Sumber Data

a. Data

Menurut Arikunto (2006:118) mengemukakan bahwa “Data adalah hasil pencatatan peneliti baik yang berupa fakta ataupun angka.”

b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber data primer adalah sumber data yang dihimpun langsung oleh peneliti dari hasil observasi

asiterhadap situas sosial dan ata audip
eroleh dari t angan pertama ata subje
k (informan) melalui proses
wawancara. Sumber data primer
terdiri dari : 1 orang kepala, 2
orang bendahara UPTD, dan 5
orang pelaksana kebijakan (pihak
ketiga)

2. Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti.

4. Teknik Pengolahan Data

Dalam penelitian ini data yang diperoleh merupakan data yang bersifat kualitatif. Taylor dan Bogdan (1984:41) menyatakan: "Data kualitatif yaitu data yang berbentuk deskriptif, berupa kata-kata lisan atau tulisan tentang tingkah laku manusia yang dapat diamati". Miles dan Huberman (1992:72) menyebutkan bahwa: "Terdapat tiga jalur analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan."

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

a. Pelaksanaan pemungutan retribusi pengujian bahan jalan dan beton oleh Kepala UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis

Pelaksanaan pemungutan retribusi pengujian bahan jalan dan beton oleh Kepala UPTD Laboratorium

dan Peralatan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis dalam hal ini mengadakan wawancara secara langsung terhadap Kepala UPTD, bendahara UPTD, dan pelaksana kebijakan (CV Kontraktor).

b. Hambatan-hambatan

pelaksanaan pemungutan retribusi pengujian bahan jalan dan beton oleh Kepala UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis

1) Memperluas basis penerimaan

a. Mengidentifikasi pembayar retribusi yang potensial

Berdasarkan hasil observasi dapat dijelaskan bahwa hambatan-hambatan dalam mengidentifikasi pembayar retribusi yang potensial terletak pada kemampuan dari petugas pemungut retribusi untuk mengetahui pelaksana kebijakan yang menangani proyek pembangunan jalan sehingga dirasakan sulit untuk menghubungi dan mendiskusikan mengenai retribusi yang harus dibayar oleh pihak ketiga

b. Memperbaiki basis data dan jumlah pembayar retribusi

Berdasarkan hasil observasi dapat dijelaskan bahwa hambatan-hambatan memperbaiki basis data dan jumlah pembayar retribusi terletak pada sarana prasarana yang masih kurang optimal yang penggunaannya masih

menggunakan sistem basis data manual, sehingga terkadang terjadi kesalahan dalam penghitungan jumlah retribusi yang harus dibayar oleh pelaksana kebijakan yang menyebabkan terhambatnya pemerolehan pendapatan asli bagi daerah kabupaten Ciamis.

2) Memperkuat proses pemungutan, dengan indikator :

a. Implementasi perda No. 7 tahun 2012 oleh pelaksana kebijakan

Berdasarkan hasil observasi dapat dijelaskan bahwa hambatan-hambatan dalam implementasi perda No. 7 tahun 2012 oleh pelaksana kebijakan terletak pada kurangnya sosialisasi mengenai Perda No. 7 tahun 2012 oleh pegawai yang menyebabkan terjadinya kesimpangsiuran dari isi perda tersebut, yang pada akhirnya menyebabkan terhambatnya proses pembayaran retribusi.

b. Menetapkan tarif retribusi dan kemampuan SDM

Berdasarkan hasil observasi dapat dijelaskan bahwa hambatan-hambatan dalam menetapkan tarif retribusi dan kemampuan SDM sudah cukup baik, namun masih memerlukan kecepatan waktu dalam proses penetapan tarif retribusi yang dapat meningkatkan pencapaian pembayaran retribusi oleh pelaksana kebijakan pihak ketiga.

3) Meningkatkan pengawasan

a. Melakukan inspeksi secara dadakan dan berkala

Berdasarkan hasil observasi dapat dijelaskan bahwa hambatan-hambatan dalam melakukan inspeksi secara dadakan dan berkala tidak terdapat hambatan yang bersifat krusial, hanya pada prosedur pelaksanaan pengawasan secara berkala saja yang memerlukan perbaikan karena selama ini proses inspeksi dadakan berjalan dengan lancar.

b. Meningkatkan pembayaran retribusi dan pelayanan oleh pelaksana kebijakan

Berdasarkan hasil observasi dapat dijelaskan bahwa hambatan-hambatan meningkatkan pembayaran retribusi dan pelayanan oleh pelaksana kebijakan terdapat pada masih adanya pihak pelaksana kebijakan (CV) yang tidak memiliki kesadaran untuk membayar retribusi sehingga petugas kesulitan dalam memungutnya, apalagi jika dikaitkan dengan kondisi lapangan masih terdapatnya penyimpangan dalam hal ketebalan bahan jalan.

4) Meningkatkan efisiensi administrasi dan menekan biaya pemungutan

a. Memperbaiki prosedur administrasi retribusi dengan penyederhanaan administrasi

Berdasarkan hasil observasi dapat dijelaskan bahwa hambatan-hambatan memperbaiki prosedur administrasi retribusi dengan penyederhanaan administrasi terdapat pada sistem dan prosedur yang ada masih terlalu rumit dan memerlukan

penyederhanaan dengan sistem yang tidak manual agar lebih cepat dalam proses penyelesaian.

b. Meningkatkan efisiensi pemungutan dari setiap pungutan

Berdasarkan hasil observasi dapat dijelaskan bahwa hambatan-hambatan meningkatkan efisiensi pemungutan dari setiap pungutan terlihat dari masih kurangnya petugas pelaksana pemungutan dan pengawasan retribusi bahan jalan sehingga pencapaian jumlah pemungutan retribusi kurang optimal.

5) Meningkatkan kapasitas penerimaan, dengan indikator :

a. Meningkatkan koordinasi antara pelaksana kebijakan

Berdasarkan hasil observasi dapat dijelaskan bahwa hambatan-hambatan meningkatkan koordinasi antara pelaksana kebijakan dengan wajib retribusi terletak pada komunikasi yang kurang terjalin, hal ini terlihat dari komunikasi dilaksanakan di awal dan dipertengahan proyek pengadaan jalan beton saja. Sehingga hal ini menimbulkan kecanggungan antara pelaksana dengan pimpinan.

b. Meningkatkan kerjasama dengan instansi terkait di Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil observasi dapat dijelaskan bahwa hambatan-hambatan meningkatkan kerjasama dengan instansi terkait di Dinas

Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis tidak terlihat adanya hambatan yang berarti. Hal ini terlihat dari kompaknya tim pelaksana dalam proses pemungutan retribusi yang dilakukan.

c. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pemungutan retribusi pengujian bahan jalan dan beton oleh Kepala UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis.

1. Memperluas basis penerimaan

a. Mengidentifikasi pembayar retribusi yang potensial

Berdasarkan hasil observasi dapat dijelaskan bahwa upaya-upaya dalam mengatasi hambatan dalam mengidentifikasi pembayar retribusi potensial yang sudah dilakukan oleh pihak UPTD selama ini berjalan dengan baik. Hal ini diupayakan melalui bentuk kerja sama dengan pihak dinas keuangan agar dapat memberikan solusi dari kurang optimalnya pembayaran retribusi bahan jalan dan beton sehingga pencapaian pendapatan asli daerah sedikitnya bisa tercapai.

b. Memperbaiki basis data dan jumlah pembayar retribusi

Berdasarkan hasil observasi dapat dijelaskan bahwa upaya-upaya dalam mengatasi hambatan dalam memperbaiki basis data dan jumlah pembayar retribusi selama ini

dilakukan dengan sistem manual. Hal ini perlu diupayakan melalui langkah memperbaiki sistem pencatatan basis data dan jumlah pembayar dengan sistem yang tidak manual agar dapat selesai sesuai dengan perintah dari atasan.

2. Memperkuat proses pemungutan, dengan indikator :

a. Implementasi perda No. 7 tahun 2012 oleh pelaksana kebijakan

Berdasarkan hasil observasi dapat dijelaskan bahwa upaya-upaya dalam mengatasi hambatan dalam implementasi perda No. 7 tahun 2012 oleh pelaksana kebijakan melalui kegiatan sosialisasi kepada seluruh pegawai, seluruh CV yang terikat kontrak kerja sama dengan pihak UPTD agar mampu memahami dan merealisasikan amanat dari perda tersebut.

b. Menetapkan tarif retribusi dan kemampuan SDM

Berdasarkan hasil observasi dapat dijelaskan bahwa upaya-upaya dalam mengatasi hambatan dalam menetapkan tarif retribusi dan kemampuan SDM pengenaan biaya pemungutan harus ditetapkan secara wajar dan sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku diupayakan dengan meningkatkan komunikasi dan koordinasi agar pengenaan biaya sesuai dengan perundangan yang berlaku dan walaupun ada permohonan keringanan biaya harus sesuai dengan perda yang berlaku.

3. Meningkatkan pengawasan

a. Melakukan inspeksi secara dadakan dan berkala

Berdasarkan hasil observasi dapat dijelaskan bahwa upaya-upaya dalam mengatasi hambatan dalam melakukan inspeksi secara dadakan dan berkala dengan meningkatkan hubungan yang baik dengan pimpinan dan pelaksana, dengan mengadakan pertemuan rutin sehingga akan terbentuk hubungan yang baik dan saling menguntungkan. Hal ini dapat berakibat pada pelaksanaan inspeksi secara dadakan dapat berjalan dengan baik.

b. Meningkatkan pembayaran retribusi dan pelayanan oleh pelaksana kebijakan

Berdasarkan hasil observasi dapat dijelaskan bahwa upaya-upaya dalam mengatasi hambatan dalam meningkatkan pembayaran retribusi dan pelayanan oleh pelaksana kebijakan upaya mengatasi hambatan kerjasama tim pelaksana pemungutan terjalin dapat diupayakan melalui peningkatan kerjasama dan sistem kekerabatan agar terjalin ikatan dan ubungan yang harmonis diantara kedua belah pihak.

4. Meningkatkan efisiensi administrasi dan menekan biaya pemungutan

a. Memperbaiki prosedur administrasi retribusi dengan penyederhanaan administrasi

Berdasarkan hasil observasi dapat dijelaskan bahwa upaya-upaya

dalam mengatasi hambatan dalam memperbaiki prosedur administrasi retribusi dengan penyederhanaan administrasi melalui penyederhanaan alur pemungutan serta mempercepat proses penyusunan data jangan sampai melebihi waktu 2 bulan sehingga penyusunan jumlah retribusi tidak terlalu lama.

b. Meningkatkan efisiensi pemungutan dari setiap pungutan

Berdasarkan hasil observasi dapat dijelaskan bahwa upaya-upaya dalam mengatasi hambatan dalam meningkatkan efisiensi pemungutan dari setiap pungutan melalui upaya pemberian kemudahan dalam pembayaran retribusi seperti dengan memberikan sarana kepada pihak kontraktor dalam proses pemungutan retribusi.

5. Meningkatkan kapasitas penerimaan

a. Meningkatkan koordinasi antara pelaksana kebijakan

Berdasarkan hasil observasi dapat dijelaskan bahwa upaya dalam mengatasi hambatan dalam meningkatkan koordinasi antara pelaksana kebijakan melalui mendengar keluhan dalam pelaksanaan penarikan retribusi dapat diupayakan melalui peningkatan kordinasi dan kepekaan terhadap keluhan dan memberikan tanggapan yang dapat dijadikan solusi.

b. Meningkatkan kerjasama dengan instansi terkait di Dinas Pekerjaan Umum Penataan

Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil observasi dapat dijelaskan bahwa upaya-upaya dalam mengatasi hambatan dalam meningkatkan kerjasama dengan instansi terkait di Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis melalui peningkatan kordinasi dengan Dinas keuangan dan staf UPTD agar pencapaian retribusi dapat efektif sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Pembahasan Hasil Penelitian

a. Pelaksanaan pemungutan retribusi pengujian bahan jalan dan beton oleh Kepala UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis

1. Memperluas Basis Penerimaan

Penyelesaian suatu pekerjaan sesuai dengan target yang ditetapkan merupakan salah satu tujuan yang harus dicapai oleh suatu organisasi oleh karena itu pegawai harus berusaha melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan target yang ditetapkan dengan tetap memperhatikan kualitas pekerjaan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Siahaan (2005:16) bahwa :

Kuantitas pelayanan publik berdampak pada kepuasan masyarakat akan kinerja pegawai. Kuantitas melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau

pelaksanaan kegiatan, hal ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan. Oleh karena itu profesionalisme kerja pegawai dapat diukur dengan hasil atau jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh jawaban bahwa, pegawai dalam memperluas basis data penerimaan sudah baik. Meskipun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan dalam hal memberikan layanan berkualitas.

Berdasarkan hasil observasi dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas lapangan masih belum dikatakan optimal, sehingga belum mencerminkan kemampuan petugas yang efektif. Hal ini terlihat dari masih adanya pegawai yang mengadakan pengidentifikasian data kurang optimal.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, memperluas basis penerimaan yang dilakukan dalam pelaksanaan pemungutan retribusi secara umum sudah baik. Meski demikian, pihak Dinas memerlukan upaya yang lebih luas dalam meningkatkan basis penerimaan dari wajib retribusi pengujian bahan jalan dan beton.

2. Memperkuat Proses Pemungutan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai prosedur pemungutan yang terdiri dari kemudahan tahapan dan alur persyaratan pemungutan retribusi berjalan cukup baik. Hal ini sejalan

dengan pendapat Sumoko (2009:19) bahwa :

Proses layanan terbaik dalam hal pemungutan retribusi sampai pada pemungutan retribusi sesuai dengan peraturan daerah prosedur pelayanannya sama dengan pihak dinas terkait, jadi dalam memberikan layanan dan pemungutan retribusinya tidak boleh membuat layanan dan pemungutan diluar aturan karena kalau ada kesalahan akan berakibat cacat administrasi

Berdasarkan hasil observasi dapat dijelaskan bahwa kemudahan tahapan pemungutan retribusi yang diberikan dilaksanakan dengan baik. Hal ini terlihat dari tahapan yang ada sudah sesuai menurut petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan pemungutan retribusi, meskipun kerap kali mengalami hambatan dalam proses pengujian yang cukup lama.

Berdasarkan hasil analisis penulis dapat disimpulkan bahwa prosedur dan mekanisme pelayanan dan pemungutan baik dari segi kejelasan persyaratan administrasi maupun kesederhanaan alur pelayanan dan pemungutan retribusi dapat dikatakan baik. Dalam variabel ini memungkinkan tercapainya efektivitas pemungutan retribusi itu sendiri.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pihak Dinas sudah memperkuat proses pemungutan melalui tahapan yang sudah sesuai dengan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan pemungutan sehingga

tercapainya efektivitas pemungutan retribusi bergantung pada proses pemungutan itu sendiri.

3. Meningkatkan Pengawasan

Kemampuan pegawai dalam mewujudkan tanggungjawab akan pekerjaannya merupakan sebuah tuntutan dan keharusan. Tanggung jawab itu bersifat kodrati, artinya sudah menjadi bagian hidup dari manusia bahwa setiap manusia dibebani dengan tanggung jawab. Hal ini sejalan dengan pendapat Robert (2005:75) bahwa : “Aparat pemerintah haruslah memiliki tanggungjawab akan pekerjaannya dan harus siap menerima setiap tanggungjawab dan beban pekerjaan yang diberikan”.

Berdasarkan jawaban informan dapat diperoleh informasi bahwa, pegawai sudah dengan baik melakukan pengawasan.

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa dalam pegawai dalam melakukan pengawasan ditentukan sambil melihat kondisi lapangan. Meskipun begitu terlihat masih ada yang kurang optimal dalam pembayaran yang menyebabkan pendapatan asli daerah tidak sesuai dengan target yang ditetapkan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh pihak dinas dilakukan untuk tujuan meningkatkan target pendapatan asli daerah kabupaten Ciamis melalui retribusi pengujian jalan beton.

4. Meningkatkan Efisiensi Administrasi dan Menekan Biaya Pemungutan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa, efisiensi pemungutan yang terdiri dari waktu pemungutan retribusi pelaksanaan pemungutan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya dan pengenaan biaya pemungutan harus ditetapkan secara wajar dan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku dilaksanakan dengan baik. Hal ini sejalan dengan pendapat Sondang (2001:24) sebagai berikut :

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektifitas pemungutan menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya

Berdasarkan hasil observasi dapat dijelaskan bahwa waktu pemungutan belum berjalan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Hal ini terlihat dari masih adanya wajib pajak yang tidak dapat membayar retribusi pada waktu yang telah ditentukan dengan alasan keterlambatan dari pihak dinas terkait. Pengenaan biaya pemungutan telah sesuai dengan peraturan perundangan

yang berlaku meskipun pelaksanaannya belum optimal.

Berdasarkan analisis peneliti dapat disimpulkan bahwa dalam efisiensi waktu pemungutan lebih terhambat di dalam proses pengujian beton. Hal ini dapat mempengaruhi proses pembayaran pungutan oleh wajib retribusi.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa efisiensi pemungutan retribusi bergantung pada kesesuaian waktu yang telah ditentukan dengan proses pelaksanaan pemungutan retribusi. Apabila waktu yang dilaksanakan tepat sesuai dengan yang telah ditentukan, maka administrasi dan biaya pemungutan lebih efisien.

5. Meningkatkan Kapasitas Penerimaan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa, kapasitas penerimaan terjalin dengan baik meskipun memerlukan beberapa hal perbaikan dan peningkatan. Hal ini berkaitan erat dengan efisiensi waktu kerja dalam sebuah organisasi. Hal ini sejalan dengan pendapat, Siagian (2010:129) bahwa :

Koordinasi antara pimpinan dan bawahan dalam kapasitas penerimaan serta motivasi yang diberikan pimpinan sangatlah penting dalam mewujudkan layanan yang efektif. Motivasi pimpinan itu yang jelas baik, tidak ada satu pimpinan yang mau melihat anggotanya tidak berkembang.

Berdasarkan hasil observasi dapat dijelaskan bahwa hubungan yang terjadi antara pimpinan dan pelaksana dalam kapasitas penerimaan dilaksanakan dengan sangat baik. Hal ini terlihat dari loyalitas pimpinan dengan petugas pelaksana yang terjalin dengan begitu dekat dan terlihat kedekatan emosional yang tinggi, namun kedekatan emosional seringkali kurang terjalin dengan baik.

Berdasarkan analisis peneliti dapat disimpulkan bahwa kapasitas penerimaan retribusi ataupun sesama petugas sudah dapat dikatakan baik dan harmonis. Komunikasi yang terjalin pun sesuai dengan pengamatan penulis yakni baik.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa meningkatkan kapasitas penerimaan yang dilakukan oleh pihak Dinas dengan meningkatkan koordinasi antara pelaksana kebijakan melalui mendengar keluhan dalam pelaksanaan penarikan retribusi dapat diupayakan melalui peningkatan koordinasi dan kepekaan terhadap keluhan dan memberikan tanggapan yang dapat dijadikan solusi

b. Hambatan-hambatan pelaksanaan pemungutan retribusi pengujian bahan jalan dan beton oleh Kepala UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis

Secara administrasi dalam pelaksanaan pemungutan retribusi pengujian bahan jalan dan beton oleh Kepala UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamismasih terdapat kendala/hambatan yang terjadi, sehingga dapat mempengaruhi adanya hasil penerimaan retribusi.

Beberapa hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan pemungutan retribusi pengujian bahan jalan dan beton oleh Kepala UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya terdiri dari :

1. Kurang tepatnya waktu pemungutan retribusi yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
2. Masih adanya alur persyaratan dan tidak sederhananya alur pemungutan. Begitu banyaknya prosedur pemungutan yang membuat proses pembayaran retribusi sedikit terhambat dan tidak tepat waktu.
3. Masih adanya petugas yang kurang memiliki daya tanggap yang baik terhadap keluhan wajib retribusi. Hal ini mempengaruhi penerimaan dari retribusi itu sendiri.

Hambatan dalam pelaksanaan pemungutan retribusi pengujian bahan jalan dan beton sesuai dengan pendapat Mangkunegara (2002:43) yang mengemukakan bahwa:

Kemampuan pegawai perlu diadakan diklat-diklat yang berhubungan langsung dengan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya, kemudian meningkatkan pengadaan sarana dan prasarana seperti perlengkapan komputer serta peningkatan penyuluhan kepada wajib retribusi secara intensif. Selain itu diperlukan penciptaan suasana keterbukaan antara atasan dan bawahannya untuk mengutarakan dan menyampaikan ketidakpuasannya terhadap mekanisme organisasi yang dijalankan serta pemberian motivasi kerja berupa penghargaan kepada pegawai harus lebih ditingkatkan.

Berdasarkan analisis penulis maka dapat disimpulkan bahwa, hambatan dalam pelaksanaan pemungutan retribusi terdiri dari kurang tepatnya waktu pemungutan retribusi yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, masih adanya alur persyaratan dan tidak sederhananya alur pemungutan. Begitu banyaknya prosedur pemungutan yang membuat proses pembayaran retribusi sedikit terhambat dan tidak tepat waktu.

c. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pemungutan retribusi pengujian bahan jalan dan beton oleh Kepala UPTD Laboratorium dan Peralatan

Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, maka diketahui adanya upaya-upaya dalam mengatasi hambatan-hambatan yang dilakukan dalam pelaksanaan pemungutan retribusi pengujian bahan jalan dan beton oleh Kepala UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis sebagai berikut.

1. Meningkatkan ketepatan waktu pemungutan retribusi yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
2. Penyederhanaan alur dan tahapan prosedur pemunutan. Hal ini bisa diupayakan melalui pemberian sosialisasi terhadap wajib pajak mengenai tahapan pemungutan, sehingga prosesnya tidak begitu lama.
3. Peningkatan daya tanggap petugas terhadap wajib retribusi dalam proses pelayanan. Hal ini bisa diupayakan melalui pemberian motivasi oleh pimpinan agar petugas mampu memberikan pelayanan dengan ketanggapan yang optimal.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pemungutan retribusi pengujian bahan jalan dan beton oleh Kepala UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan

Kabupaten Ciamis dengan pendapat Suhardi (2009:129) bahwa:

Hambatan yang terjadi dalam proses pelaksanaan sebuah kebijakan pemerintahan memerlukan sebuah upaya yang mampu meminimalisir hambatan yang terjadi sehingga tujuan organisasi tetap dapat tercapai guna meningkatkan potensi organisasi lebih baik lagi.

Berdasarkan analisis penulis, maka dapat disimpulkan bahwa upaya mengatasi hambatan pelaksanaan pemungutan retribusi pengujian bahan jalan dan beton oleh Kepala UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis terdiri dari meningkatkan ketepatan waktu pemungutan retribusi yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Penyederhanaan alur dan tahapan prosedur pemunutan. Peningkatan daya tanggap petugas terhadap wajib retribusi dalam proses pelayanan. Hal ini bisa diupayakan melalui pemberian motivasi oleh pimpinan agar petugas mampu memberikan pelayanan dengan ketanggapan yang optimal.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian baik melalui observasi dan wawancara mengenai “Pelaksanaan Pemungutan retribusi pengujian bahan jalan dan beton oleh Kepala UPTD Laboratorium dan Peralatan DinDinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan

Kabupaten Ciamis” maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Pemungutan retribusi pengujian bahan jalan dan beton oleh Kepala UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis sudah berjalan dengan baik, meskipun memerlukan beberapa perbaikan dalam beberapa hal.
2. Hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan pemungutan retribusi pengujian bahan jalan dan beton oleh Kepala UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya terdiri dari : Kurang tepatnya waktu pemungutan retribusi yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Masih adanya alur persyaratan dan tidak sederhananya alur pemungutan. Begitu banyaknya prosedur pemungutan yang membuat proses pembayaran retribusi sedikit terhambat dan tidak tepat waktu.
3. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, maka diketahui adanya upaya-upaya dalam mengatasi hambatan-hambatan yang dilakukan dalam pelaksanaan pemungutan retribusi pengujian bahan jalan dan beton oleh Kepala UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten

Ciamis sebagai

berikut. Meningkatkan ketepatan waktu pemungutan retribusi yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Penyederhanaan alur dan tahapan prosedur pemungutan. Hal ini bisa diupayakan melalui pemberian sosialisasi terhadap wajib pajak mengenai tahapan pemungutan, sehingga prosesnya tidak begitu lama. Peningkatan daya tanggap petugas terhadap wajib retribusi dalam proses pelayanan.

2. Saran

Setelah penulis mengamati dan mempelajari “Pelaksanaan Pemungutan retribusi pengujian bahan jalan dan beton oleh Kepala UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis”, maka penulis mencoba memberikan saran untuk menjadi bahan pertimbangan sebagai berikut :

1. UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis dalam menghadapi hambatan-hambatan adalah agar melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat atau pelaku usaha mengenai kewajiban membayar retribusi yang lebih jelas.
2. UPTD Laboratorium dan Peralatan Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Pertanahan Kabupaten Ciamis perlu meningkatkan kapasitas sumber daya manusia baik dari segi sumber daya

manusia, sarana dan prasarana untuk mendukung terhadap pelaksanaan kebijakan tentang retribusi.

Administrasi dan Manajemen.
Jakarta : PT. Gunung Agung.

DAFTAR PUSTAKA

Atmosudirdjo Prayudi. 1994.
Administrasi dan Manajemen Umum. Ghalia Indonesia.

George R. Terry dan Leslie W. Rue,
1977, *Dasar-dasar Manajemen*, Bumi aksara : Jakarta.

Handayaniingrat, Soewarno. 1996.
Pengantar Study Ilmu

Hasibuan, Malayu. SP.
1989. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah.*
Bandung: CV Haji Masagung.

Moekijat, 1976. *Manajemen Kepegawaian dan Hubungan dalam Perusahaan.* Bandung : Mandar Maju.

Nawawi. 2001. *Pengawasan Melekat di Lingkungan Aparatur Pemerintah,* Jakarta : Erlangga.