

Analisis Sistem Pengendalian Intern Juru Pungut Retribusi Pelayanan Kebersihan di Pemerintah Kota Mojokerto

Enny Lailatul^{1*}, Ernani Hadiyati², Sugeng Mulyono³

¹⁻³ Magister Manajemen, Universitas Gajayana, Indonesia

Alamat: Jl. Mertojoyo Blok L, Merjosari, Lowokwaru, Kota Malang

Korespondensi Penulis: lailatulenny9669@gmail.com

Abstract. *The local government requires funds to carry out regional development and operational expenses. One of the revenue sources for the Mojokerto City Government is the sanitation service levy. Therefore, it is necessary to ensure the security and enhancement of this revenue, one of which is through internal control of tax collectors. This study employs a qualitative research method with an approach based on five components: control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and monitoring, as outlined in Government Regulation No. 60 of 2008. This research was conducted due to the observed decline in the percentage of regional levy revenue in the Local Revenue (PAD) of Mojokerto City. The findings indicate that key stakeholders involved in levy collection are not fully aware of the fundamental procedures for tax collection. Additionally, there is no clear Standard Operating Procedure (SOP) for tax collectors, nor is there a mayoral regulation governing the collection of sanitation service levies by tax collectors. Nevertheless, internal control over tax collectors has been implemented effectively, although it primarily relies on the procedures established by the revenue treasurer. This implies that while formal procedures have not yet been clearly defined, the implementation aligns with the principles of Government Regulation No. 60 of 2008.*

Keywords: *Tax Collector, Internal Control, Five-Component Approach.*

Abstrak. Pemerintah daerah membutuhkan biaya untuk melaksanakan pembangunan daerah dan biaya operasionalnya, salah sumber penerimaan daerah Pemerintah Kota Mojokerto adalah retribusi pelayanan kebersihan, untuk itu perlu dilakukan pengamanan dan peningkatan atas penerimaan tersebut, salah satunya dengan adanya pengendalian internal juru pungutnya. Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kualitatif dengan pendekatan lima komponen yaitu Lingkungan pengendalian, penilaian resiko, aktivitas pengendalian, Informasi dan Komunikasi dan Monitoring sesuai dengan PP Nomor 60 tahun 2008. Penelitian tersebut dilakukan karena adanya fenomena penurunan prosentase penerimaan retribusi daerah atas PAD Kota Mojokerto. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para pemangku jabatan yang alur penerimaan retribusi kurang mengetahui dasar dari prosedur pelaksanaan pemungutan, serta belum ada Standar Prosedur Operasional (SOP) yang jelas atas juru pungut, dan belum ada perwali yang mengatur pelaksanaan pemungutan retribusi pelayanan kebersihan oleh juru pungut. Meskipun demikian pelaksanaan pengendalian internal pada juru pungut sudah berproses dengan baik meskipun hanya mengacu pada prosedur penerimaan oleh bendahara penerimaan, artinya meskipun secara prosedur belum diatur tetapi pelaksanaannya sudah sesuai dengan PP No. 60 Tahun 2008.

Kata kunci: Juru pungut, Pengendalian Intern, Pendekatan lima komponen.

1. LATAR BELAKANG

Pemerintah Indonesia terus mengupayakan pembangunan di berbagai bidang, khususnya infrastruktur, dengan tujuan menciptakan masyarakat yang adil dan makmur. Salah satu fokus utama dari pembangunan ini adalah meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan pendapatan dan daya beli masyarakat. Keberhasilan pembangunan dapat diukur dari peningkatan taraf hidup rakyat, yang kemudian mendorong kesadaran masyarakat untuk berperan aktif dalam pembangunan. Untuk mendukung pembiayaan

pembangunan, pemerintah menggali dana dari berbagai sumber, terutama pajak dan retribusi. Penerimaan negara terbesar berasal dari pajak, yang memiliki peran penting dalam menggerakkan perekonomian. Dalam hal ini, pemerintah pusat menerapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 yang mengatur hubungan keuangan pusat dan daerah, dengan prinsip-prinsip desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan. Desentralisasi memberi kewenangan kepada daerah untuk memungut pajak dan retribusi serta berbagi hasil penerimaan, dengan tujuan untuk meningkatkan kemandirian keuangan daerah.

Penerimaan negara Indonesia dari tahun 2015 hingga 2018 menunjukkan bahwa pajak menjadi sumber utama penerimaan negara, dengan kontribusi pajak terus meningkat, sementara penerimaan bukan pajak cenderung stabil atau sedikit menurun. Sementara itu, pemerintah daerah, termasuk Kota Mojokerto, berupaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), yang terdiri dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah, dan lainnya. Kota Mojokerto, yang tidak memiliki potensi alam yang besar, mengandalkan pajak daerah dan retribusi daerah sebagai sumber utama PAD. Pemerintah Kota Mojokerto berfokus pada sektor pajak daerah dan retribusi daerah untuk meningkatkan PAD. Sektor-sektor yang dapat digali antara lain pajak hotel, restoran, hiburan, reklame, penerangan jalan, dan pengolahan bahan galian golongan C. Badan Pengelolaan Pendapatan Keuangan dan Aset (BPPKA) Kota Mojokerto berperan sebagai instansi yang mengkoordinasikan pemungutan pajak dan retribusi daerah. Realisasi anggaran PAD Kota Mojokerto menunjukkan adanya peningkatan yang stabil dalam penerimaan, meskipun terdapat fluktuasi pada beberapa komponen. Kota Mojokerto juga menekankan pentingnya meningkatkan pelayanan publik, seperti dalam sektor kebersihan. Pemerintah Kota Mojokerto menggunakan retribusi pelayanan kebersihan sebagai salah satu sumber PAD yang penting. Retribusi ini diatur melalui Keputusan Walikota Mojokerto Nomor 2 Tahun 2004 yang memberikan kewenangan kepada Dinas Kebersihan dan Pertamanan (sekarang Dinas Lingkungan Hidup) untuk mengelola dan memungut retribusi ini.

Namun, meskipun jumlah wajib retribusi meningkat, penerimaan retribusi pelayanan kebersihan mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan adanya tantangan dalam pengelolaan retribusi. Oleh karena itu, penting bagi Pemerintah Kota Mojokerto untuk menerapkan sistem pengendalian intern yang efektif. Sistem ini diharapkan dapat meminimalkan kebocoran, kecurangan, dan penyimpangan dalam pemungutan retribusi, serta memberikan rasa aman bagi petugas pemungut dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sistem pengendalian intern yang diterapkan oleh juru pungut retribusi pelayanan kebersihan di Kota Mojokerto. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi bagaimana sistem pengendalian intern tersebut diatur dan dilaksanakan oleh juru pungut retribusi pelayanan kebersihan, serta untuk menjelaskan penerapannya di lapangan. Selain itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi bagaimana sistem pengendalian intern dapat berkontribusi dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Mojokerto. Manfaat penelitian ini sangat penting bagi berbagai pihak. Bagi pemerintah, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam kebijakan peningkatan PAD melalui retribusi pelayanan kebersihan. Bagi juru pungut, penelitian ini memberikan pemahaman tentang standar operasional yang harus diterapkan, sehingga dapat meningkatkan penerimaan dan mencegah penyimpangan. Bagi masyarakat, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran mereka dalam membayar retribusi dan mendukung program pemerintah. Bagi akademisi, penelitian ini dapat menjadi literasi dan referensi dalam penerapan sistem pengendalian intern di instansi pemerintah. Dengan penerapan pengendalian intern yang baik, diharapkan dapat memperbaiki pengelolaan penerimaan retribusi, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan pada akhirnya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Mojokerto.

2. KAJIAN TEORITIS

Sistem pengendalian intern (SPI) adalah suatu proses yang dilaksanakan oleh manajemen dan seluruh pegawai dalam sebuah organisasi untuk memberikan jaminan yang memadai atas tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Hal ini mencakup keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset, serta ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan (Hery, 2013). Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008, SPI adalah proses yang integral dalam tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara berkesinambungan oleh pimpinan dan seluruh pegawai dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang mencakup kegiatan yang efektif dan efisien, pelaporan keuangan yang handal, serta pengamanan aset negara.

Menurut COSO (2013) yang dikutip oleh Halim (2003), terdapat lima komponen utama dalam SPI, yaitu: (1) Lingkungan Pengendalian, yang mencakup etika dan integritas organisasi, struktur organisasi, serta pembagian tugas yang jelas. (2) Penaksiran Risiko, yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis potensi risiko yang dapat menghalangi pencapaian tujuan organisasi. (3) Aktivitas Pengendalian, mencakup prosedur yang diterapkan untuk mengatasi risiko, seperti pemisahan tugas dan pengendalian fisik. (4)

Informasi dan Komunikasi, yang memastikan bahwa informasi yang relevan dapat diakses oleh pihak yang berwenang untuk mendukung pengambilan keputusan. (5) Pemantauan, yang mencakup evaluasi dan pemantauan berkelanjutan terhadap efektivitas pengendalian intern.

Tujuan utama dari SPI adalah untuk menjaga integritas dan keandalan laporan keuangan, mendorong efisiensi operasional, serta memastikan kepatuhan terhadap hukum yang berlaku (Mulyadi, 2014). SPI bertujuan untuk mengurangi potensi penyelewengan dalam organisasi dan untuk melindungi aset organisasi agar tidak disalahgunakan. Sebagaimana diungkapkan oleh Mulyadi (2014), tujuan pengendalian intern antara lain adalah untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, serta mendorong efisiensi dan kepatuhan pada kebijakan yang ditetapkan oleh manajemen. Menurut Mulyadi (2014), unsur utama dalam SPI meliputi struktur organisasi yang jelas, pembagian tugas yang tepat, serta kebijakan dan prosedur yang konsisten. Sistem pengendalian ini juga mencakup pengendalian akuntansi dan administratif yang diterapkan untuk menjamin validitas laporan keuangan, pengamanan aset, serta efektivitas operasional perusahaan. Sebagaimana dijelaskan oleh Romney dan Steinbart (2015), SPI merupakan serangkaian prosedur dan kebijakan yang dirancang untuk memberikan jaminan bahwa laporan keuangan disusun secara akurat, efisien, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Meskipun SPI dirancang untuk memberikan jaminan yang memadai, tetap terdapat beberapa keterbatasan yang harus diperhatikan. Beberapa di antaranya adalah kesalahan manusia dalam mengambil keputusan (Mulyadi, 2014), sumber daya manusia yang kurang kompeten, serta kolusi di dalam organisasi yang dapat mengurangi efektivitas pengendalian intern. Selain itu, biaya yang dikeluarkan untuk membangun sistem pengendalian yang efektif juga harus sebanding dengan manfaat yang diharapkan (Mulyadi, 2014). Pengendalian intern yang efektif sangat penting dalam organisasi untuk mencegah penyimpangan dan penggelapan, serta untuk meningkatkan efisiensi dan keandalan pelaporan keuangan (Halim, 2003). Menurut Siahaan (2013), pengendalian intern yang baik juga akan membantu memastikan bahwa retribusi yang diterima oleh pemerintah daerah sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta dapat memberikan manfaat bagi masyarakat. Dengan demikian, sistem pengendalian intern bukan hanya berfungsi untuk mengawasi ketaatan terhadap kebijakan internal, tetapi juga untuk menjaga integritas organisasi dalam jangka panjang, sekaligus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap aktivitas operasionalnya.

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan sistem pengendalian intern memberikan wawasan berharga mengenai implementasi dan evaluasi pengendalian dalam prosedur penerimaan kas, khususnya dalam konteks retribusi kebersihan dan pelayanan publik. Berbagai studi sebelumnya mengungkapkan beragam temuan penting terkait efektivitas sistem pengendalian intern di sejumlah kota dan instansi pemerintah.

Dewi Chrystanti (2009) dalam penelitiannya mengenai sistem pengendalian intern pemungutan retribusi di Terminal Tirtonadi Surakarta menemukan bahwa pengendalian intern sudah cukup baik, terutama dengan adanya pemilahan fungsi-fungsi yang berperan sebagai kontrol dan keterlibatan badan pengawas kota. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan yang melibatkan berbagai pihak dapat meningkatkan efektivitas pengendalian intern. Selanjutnya, Yefta Palit Tatawi (2015) melakukan analisis pada prosedur penerimaan kas pajak hotel dan pajak reklame di Dinas Pendapatan Kota Bitung, yang menunjukkan bahwa sistem dan prosedur penerimaan kas sudah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal ini menandakan bahwa adanya kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan dalam meningkatkan pengendalian internal di instansi tersebut. Venna Maria (2016) dalam evaluasinya terhadap penerapan sistem pengendalian kas di Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado menemukan bahwa meskipun aspek lingkungan, penilaian risiko, dan pemantauan sudah sesuai, ada beberapa aspek pengendalian dan penilaian risiko yang belum optimal. Temuan ini menyoroti pentingnya penyesuaian dan perbaikan pada elemen-elemen pengendalian yang masih kurang efektif. Pada studi di Kota Makasar, Yory Pagewang (2015) menemukan bahwa pengelolaan retribusi persampahan dilakukan melalui kerjasama dengan PDAM dan melibatkan tenaga pemungut dari masing-masing kecamatan. Namun, pengawasan yang terbatas di wilayah yang luas mengakibatkan efektivitas pengendalian yang kurang maksimal. Penelitian ini menunjukkan tantangan dalam menerapkan pengendalian yang efektif di daerah dengan wilayah yang besar. Selain itu, penelitian oleh Affi Zurahnyah (2015) mengenai kontribusi pemungutan retribusi kebersihan di Kota Malang mengungkapkan bahwa ada dua metode pemungutan yang berpengaruh terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), yaitu pemungutan secara door-to-door oleh petugas dan melalui rekening PDAM. Temuan ini menyoroti pentingnya diversifikasi metode untuk meningkatkan pendapatan daerah.

Lora Mona Mawikere (2016) menemukan bahwa penerimaan retribusi kebersihan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku, yaitu PERMENDAGRI No 59 Tahun 2007. Penelitian ini mengindikasikan pentingnya kepatuhan terhadap regulasi dalam menerapkan pengendalian intern yang efektif. Rahmatullah (2016)

dalam penelitiannya di Kota Samarinda menunjukkan bahwa pengelolaan retribusi kebersihan dapat meningkatkan PAD, meskipun masih kurang optimal. Salah satu faktor penghambatnya adalah kurangnya penggalian data objek retribusi dan tidak adanya solusi bagi objek retribusi yang menunggak. Penelitian Chusla Indah Ayu Wulandari (2017) di Kabupaten Situbondo menyarankan agar strategi peningkatan retribusi dilakukan dengan ekspansi melalui ekstensifikasi, yang bertujuan untuk memperluas cakupan penerimaan retribusi.

Dari keseluruhan penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun implementasi sistem pengendalian intern dalam pemungutan retribusi kebersihan sudah diterapkan di berbagai daerah, masih ada tantangan dalam pengawasan, pemantauan, dan optimalisasi prosedur. Berdasarkan temuan-temuan ini, peneliti berencana untuk fokus pada analisis sistem pengendalian intern juru pungut retribusi kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Mojokerto dengan penekanan pada faktor sumber daya manusia, yaitu juru pungutnya, sebagai bagian dari penguatan pengendalian yang lebih efektif.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berfokus pada analisis pengelolaan retribusi pelayanan kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Mojokerto, dengan tujuan untuk memahami sistem pengendalian internal, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan penerimaan retribusi. Sebagai salah satu sumber pendapatan yang penting, pengelolaan retribusi pelayanan kebersihan di Kota Mojokerto berperan vital bagi keuangan daerah, di mana potensi penerimaan retribusi cukup besar. Namun, meskipun jumlah wajib retribusi meningkat, penerimaan yang dihasilkan justru menunjukkan penurunan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara rinci bagaimana sistem pengelolaan dan penerimaan retribusi pelayanan kebersihan dijalankan dan apa saja masalah yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali data secara mendalam mengenai situasi di lapangan, melalui pengumpulan informasi yang bersifat deskriptif dari berbagai sumber, termasuk wawancara dengan informan yang relevan, observasi langsung, serta analisis dokumen yang mendukung. Studi kasus ini berfokus pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Mojokerto sebagai objek penelitian, dengan tujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang mekanisme dan kendala dalam pengelolaan retribusi pelayanan kebersihan.

Rancangan penelitian ini mencakup beberapa tahapan. Pertama, dilakukan pendataan awal mengenai proses penerimaan retribusi, yang mencakup pengumpulan data terkait formulir, alur penerimaan, serta prosedur yang berlaku. Data awal ini kemudian dianalisis untuk mendapatkan gambaran umum tentang sistem yang diterapkan. Selanjutnya, wawancara dilakukan dengan stakeholder dan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan retribusi, seperti kepala dinas, sekretaris, bendahara penerimaan, serta juru pungut retribusi. Wawancara ini dirancang menggunakan panduan wawancara yang sistematis untuk memastikan alur informasi yang konsisten dan terarah.

Menurut Miles dan Huberman (dalam Saldana, 2014), dalam analisis data kualitatif terdapat tiga tahapan utama yang saling berkaitan, yaitu: pertama, kondensasi data, yaitu penyederhanaan dan seleksi data yang relevan; kedua, penyajian data, yaitu pengorganisasian data untuk memudahkan pemahaman; dan ketiga, penarikan kesimpulan, yaitu proses interpretasi data untuk mendapatkan temuan yang dapat digeneralisasi. Tahapan analisis ini diterapkan dalam penelitian ini untuk mengidentifikasi berbagai kendala serta upaya yang dilakukan dalam mengoptimalkan penerimaan retribusi. Penelitian ini melibatkan berbagai informan yang memiliki kompetensi langsung terkait pengelolaan retribusi kebersihan di Kota Mojokerto. Informan utama dalam penelitian ini adalah Bendahara Penerimaan Dinas Lingkungan Hidup, yang berperan sebagai koordinator dalam proses pemungutan retribusi. Selain itu, wawancara juga dilakukan dengan beberapa juru pungut yang bertugas di lapangan, serta stakeholder lainnya seperti kepala dinas dan sekretaris. Tabel 3.1 menunjukkan karakteristik informan yang terlibat dalam penelitian ini, yang terdiri dari berbagai latar belakang pendidikan dan masa kerja, memberikan gambaran mengenai pengalaman dan kompetensi mereka dalam menjalankan tugas.

Tabel 3.1
Karakteristik Informan dari Dinas Lingkungan Hidup Kota Mojokerto

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan	Masa Kerja	Usia
1	IKROMUL YASAK, S.Sos MM	Kepala Dinas	S2	27	47
2	BASORI , SE	Sekretaris	S1	30	55
3	ANDI ANWAR , SE	Kasubag Sungram dan Keuangan	S1	18	44
4	MUNIF	Bendahara	SMA	11	49
5	PURWOKO, SE.	Juru Pungut Retribusi	S1	11	53
6	SANTOSO	Juru Pungut Retribusi	SMA	12	40
7	SLAMET PRIADI	Juru Pungut Retribusi	SMA	11	42
8	WULIYONO	Juru Pungut Retribusi	SMA	11	50

Sumber data : Data Primer diolah peneliti, tahun 2019

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, serta analisis dokumentasi yang relevan, seperti laporan penerimaan retribusi dan formulir-formulir yang digunakan dalam proses administrasi. Sedangkan data kuantitatif berupa angka yang menunjukkan jumlah penerimaan retribusi dan data pegawai yang terlibat dalam proses pemungutan retribusi. Penggabungan kedua jenis data ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai pelaksanaan pengelolaan retribusi kebersihan di Kota Mojokerto.

Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan berbagai metode. Metode utama yang digunakan adalah wawancara mendalam (in-depth interview), di mana peneliti berinteraksi langsung dengan informan untuk menggali informasi lebih dalam mengenai prosedur, kendala, serta upaya yang dilakukan dalam pengelolaan retribusi. Selain wawancara, metode observasi juga digunakan untuk melihat langsung proses pemungutan retribusi di lapangan, sehingga peneliti dapat memperoleh data yang lebih realistis mengenai dinamika yang terjadi. Dokumentasi juga digunakan untuk mengumpulkan data terkait peraturan, laporan, serta bukti-bukti yang mendukung penelitian ini.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan beberapa teknik, seperti reduksi data, penyajian data, dan triangulasi. Reduksi data dilakukan untuk menyaring informasi yang tidak relevan dan hanya mempertahankan data yang penting untuk analisis. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian deskriptif yang memudahkan pembaca memahami proses dan temuan yang diperoleh. Triangulasi dilakukan untuk memastikan validitas data dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber

dan sudut pandang yang berbeda. Teknik triangulasi ini penting untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian. Pada tahap akhir penelitian, kesimpulan ditarik berdasarkan hasil analisis data. Kesimpulan ini akan memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi pengelolaan retribusi kebersihan di Kota Mojokerto, serta rekomendasi untuk perbaikan sistem pengendalian internal yang dapat meningkatkan penerimaan retribusi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas pelayanan kebersihan di Kota Mojokerto serta memberikan wawasan bagi pengelolaan keuangan daerah yang lebih efektif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yang dapat memberikan gambaran mendalam mengenai sistem pengendalian intern yang diterapkan dalam pemungutan retribusi kebersihan. Analisis dilakukan dengan cara menyusun data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi ke dalam bentuk deskripsi yang mudah dipahami. Selain itu, data yang diperoleh juga dipresentasikan dalam bentuk tabel dan diagram untuk memudahkan analisis lebih lanjut.

Prosedur penggalian data pada informan dilakukan dengan wawancara terstruktur yang mengacu pada pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya. Wawancara dilakukan pada jam kerja yang telah disepakati dengan masing-masing informan, untuk memastikan kelancaran pengumpulan data. Dalam wawancara ini, peneliti berusaha menggali informasi mengenai lima komponen pengendalian intern yang meliputi struktur organisasi, prosedur operasional, sistem pencatatan dan pelaporan, pengawasan internal, serta pelatihan dan kompetensi petugas. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan cara yang sistematis dan terencana untuk mendapatkan informasi yang akurat dan komprehensif mengenai pengelolaan retribusi kebersihan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi pihak Dinas Lingkungan Hidup Kota Mojokerto dalam meningkatkan penerimaan retribusi kebersihan serta memperbaiki sistem pengendalian internal yang ada. Sebagai tambahan, dokumen yang dikumpulkan selama penelitian ini mencakup laporan-laporan penerimaan retribusi, formulir-formulir yang digunakan dalam proses administrasi, serta foto-foto yang menggambarkan situasi di lapangan. Data-data ini akan memberikan bukti otentik tentang bagaimana prosedur penerimaan retribusi kebersihan dilaksanakan dan diolah di Dinas Lingkungan Hidup Kota Mojokerto.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem pengelolaan retribusi di Dinas Lingkungan Hidup, dengan fokus pada pengendalian internal, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, komunikasi, informasi, dan monitoring. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan empat informan: Bendahara Penerimaan (MN), Juru Pungut (SP, SN), dan Wajib Retribusi (IK). Lingkungan Pengendalian Pengelolaan data dilakukan dengan validasi dan pemilahan sesuai dengan regulasi yang berlaku (PERMEN No. 25 Tahun 2016 dan Perwali No. 82 Tahun 2018). Pengumpulan uang dilakukan oleh juru pungut dan disetor langsung ke Bank Jatim, dengan laporan diteruskan ke SIMDA Penerimaan. Penilaian Risiko Tidak ada target harian atau bulanan yang ditetapkan untuk penerimaan retribusi, hanya pencapaian target tahunan yang diutamakan. Meskipun demikian, pengawasan tetap dilakukan melalui pencatatan manual dan penggunaan SIMDA Penerimaan. Aktivitas Pengendalian Pencatatan dilakukan dengan dua metode: menggunakan program Excel dan SIMDA Penerimaan. Walau SIMDA memiliki password untuk keamanan, aplikasi tersebut mudah diakses dan memungkinkan kontrol yang efektif terhadap penerimaan dan laporan.

Komunikasi dan Informasi Komunikasi antar petugas cukup terbuka dan efektif, baik secara langsung maupun melalui sistem informasi yang terintegrasi dengan SIMDA Penerimaan. Semua pihak saling memberi informasi terkait kendala yang dihadapi selama proses pemungutan retribusi. Monitoring/Pemantauan Monitoring dilakukan setiap bulan melalui laporan penerimaan. Meskipun rapat koordinasi jarang terlaksana, evaluasi pencapaian penerimaan dilakukan dengan melibatkan BPPKA dan Inspektorat.

Tabel 4.1. Hasil Analisis

Aspek	Temuan
Pengendalian Lingkungan	Pemilahan tugas dan wewenang sudah ada, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya terstruktur, terutama dalam penarikan retribusi.
Penilaian Risiko	Tidak ada target harian atau bulanan, hanya fokus pada pencapaian target tahunan. Pengawasan dilakukan melalui pencatatan manual dan SIMDA Penerimaan.
Aktivitas Pengendalian	Pencatatan menggunakan dua sistem: Excel dan SIMDA Penerimaan. SIMDA memudahkan pengawasan, meskipun akses aplikasi lebih terbuka.
Komunikasi dan Informasi	Komunikasi antar petugas cukup baik, informasi disampaikan dengan jelas. Sistem informasi SIMDA memungkinkan pengelolaan data yang efektif dan efisien.
Monitoring	Monitoring dilakukan setiap bulan dengan laporan yang diserahkan kepada atasan. Evaluasi tahunan dilakukan oleh Inspektorat dan BPK, dengan hasil WTP.

Sistem pengelolaan retribusi di Dinas Lingkungan Hidup berjalan dengan baik, meskipun masih ada tantangan terkait struktur teknis pengelolaan dan komunikasi antar petugas. Penggunaan sistem informasi seperti SIMDA Penerimaan membantu mempermudah pengawasan dan pencatatan, namun perlu peningkatan dalam hal pelaksanaan pengendalian teknis dan penerapan target yang lebih terstruktur.

Penerapan sistem pengendalian internal (SPI) dalam pemungutan retribusi pelayanan kebersihan di Kota Mojokerto telah diatur dalam berbagai peraturan, baik yang bersifat nasional maupun lokal. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP), SPI terdiri dari lima unsur yang menjadi dasar dari sistem pengendalian intern, yang kemudian diatur lebih lanjut dalam Peraturan Walikota Mojokerto No. 23 Tahun 2010 dan perubahan pada Peraturan Walikota No. 06 Tahun 2011. Secara spesifik, pemungutan retribusi kebersihan diatur dalam Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 77 Tahun 2016 tentang kedudukan dan tugas Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Mojokerto. Namun, meskipun pemungutan retribusi kebersihan tidak dicantumkan secara eksplisit sebagai tugas pokok dan fungsi DLH, keberadaannya tetap sah berdasarkan regulasi lain seperti Permenpan No. 25 Tahun 2016 yang mengatur tentang nomenklatur jabatan pelaksana bagi pegawai negeri sipil.

Pelaksanaan pemungutan retribusi di Kota Mojokerto diatur lebih lanjut dalam Peraturan Daerah No. 8 Tahun 2011, yang mencakup pengertian, objek, subjek, tarif, dan tata cara pembayaran retribusi kebersihan. Namun, secara teknis, peraturan tersebut belum mengatur secara rinci tentang prosedur yang harus diikuti oleh petugas pemungut retribusi, yang menimbulkan ketidakjelasan operasional. Dalam praktiknya, juru pungut retribusi di Kota Mojokerto, meskipun sudah bertugas lebih dari 10 tahun, mengacu pada petunjuk yang lebih umum terkait prosedur penerimaan keuangan daerah. Hal ini menimbulkan kesenjangan antara prosedur yang seharusnya ada dan implementasi di lapangan. Sistem pengendalian internal dalam pelaksanaan pemungutan retribusi di Kota Mojokerto berjalan melalui mekanisme yang melibatkan beberapa pihak: bendahara penerimaan, koordinator, dan petugas pemungut. Bendahara penerimaan bertugas menyiapkan data untuk penerbitan Surat Ketetapan Retribusi (SKR), sementara petugas pemungut bertugas mendistribusikan SKR kepada wajib retribusi dan melakukan pemungutan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setelah itu, uang hasil pemungutan disetorkan ke Bank Jatim untuk dimasukkan ke Kas Daerah (KASDA), dan pembukuan serta laporan dilakukan menggunakan aplikasi SIMDA Keuangan untuk memastikan akuntabilitas dan transparansi penerimaan. Meskipun mekanisme kontrol ini cukup jelas, tantangan terbesar yang dihadapi adalah ketidakjelasan

prosedur yang diikuti oleh juru pungut serta tidak adanya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas. Hal ini menyebabkan potensi kesalahan dalam pemungutan atau ketidaksesuaian antara penerimaan yang tercatat dan yang disetor. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, sistem pengendalian yang ada saat ini lebih bersifat administratif tanpa adanya kontrol yang lebih mendalam terhadap pelaksanaan tugas petugas pemungut di lapangan. Untuk meningkatkan sistem pengendalian internal ini, diperlukan peningkatan kualitas pemahaman peraturan di kalangan petugas pemungut, serta pengembangan SOP yang jelas agar tugas dan prosedur pemungutan retribusi dapat dipahami secara konsisten. Pengawasan internal yang lebih ketat dan pelaporan yang terintegrasi dapat membantu meminimalisir kesalahan dan meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) Kota Mojokerto. Selain itu, penerapan sistem reward bagi juru pungut yang berhasil meningkatkan potensi penerimaan retribusi perlu dipertimbangkan guna mendorong motivasi kerja yang lebih baik. Secara keseluruhan, meskipun sistem pengendalian internal pemungutan retribusi kebersihan di Kota Mojokerto telah berjalan dengan cukup efektif, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal kejelasan peraturan, SOP, dan mekanisme penghargaan terhadap kinerja petugas. Hal ini penting agar potensi penerimaan retribusi kebersihan dapat dimaksimalkan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan PAD Kota Mojokerto.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai sistem pengendalian internal juru pungut retribusi pelayanan kebersihan di Kota Mojokerto, dengan menggunakan pendekatan lima komponen yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008, dapat disimpulkan beberapa hal penting. Sistem pengendalian internal yang diterapkan sudah memenuhi sebagian besar unsur-unsur yang diatur dalam peraturan tersebut. Pertama, pada komponen lingkungan pengendalian, pemilahan wewenang sudah diatur dengan baik melalui Perwali No. 77 Tahun 2016 yang mengatur kedudukan, struktur organisasi, dan tupoksi. Kedua, pada komponen penaksiran risiko, target penerimaan retribusi ditetapkan sejak awal tahun dan harus dipenuhi dalam tahun berjalan. Namun, risiko terbesar yang dihadapi adalah pemenuhan target penerimaan dan adanya selisih dalam pembukuan yang dapat diatasi dengan penggunaan aplikasi SIMDA. Ketiga, pada aktivitas pengendalian, meskipun sudah ada peraturan yang mengatur, seperti Perda No. 08 Tahun 2011 dan Perwali Mojokerto 2019, belum ada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas mengenai teknis pemungutan oleh juru pungut. Keempat, pada informasi dan komunikasi, pelaporan

dilakukan dengan sistem yang terintegrasi dengan pihak terkait, namun koordinasi intern masih belum dilakukan secara menyeluruh. Terakhir, pada komponen monitoring, telah dilakukan pemantauan rutin oleh atasan, Inspektorat, dan BPK, dengan bukti pelaporan yang teratur. Secara keseluruhan, sistem pengendalian internal yang diterapkan sudah cukup efektif, namun masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki, terutama pada aktivitas pengendalian dan penaksiran risiko.

Meskipun demikian, sistem ini sudah mampu menjaga penerimaan retribusi, dengan tercapainya target yang ditetapkan, dan pelaksanaan pengendalian intern sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2008. Namun, masih perlu dilakukan peningkatan pada beberapa aspek, seperti pencatatan yang standar dan peningkatan motivasi serta pengawasan dari pimpinan terkait proses pemungutan. Meskipun sistem pengendalian intern sudah mampu memenuhi kelayakan pertanggungjawaban, perlu adanya inovasi atau formula baru untuk mendorong peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Mojokerto. Berdasarkan temuan tersebut, beberapa saran disampaikan, antara lain untuk Dinas Lingkungan Hidup Kota Mojokerto agar menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas mengenai pemungutan retribusi, meningkatkan kemampuan SDM melalui pelatihan, serta mengembangkan metode baru seperti pemungutan dengan sistem digital. Untuk juru pungut, peningkatan pemahaman mengenai peraturan dan prosedur pemungutan, serta penciptaan inovasi sangat diperlukan. Sementara itu, untuk masyarakat, partisipasi aktif dalam membayar retribusi sangat membantu kelancaran tugas juru pungut. Terakhir, untuk akademisi, penelitian ini dapat dijadikan sebagai literasi untuk pengembangan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan menekankan pada pengawasan, pelayanan, dan kinerja.

Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang kurang memahami administrasi dan peraturan secara mendetail. Selain itu, jumlah informan yang terbatas juga menjadi hambatan dalam menggali informasi lebih lanjut. Penelitian ini hanya fokus pada sistem pengendalian intern juru pungut yang melakukan pemungutan retribusi secara door-to-door, sehingga tidak dapat menggambarkan secara keseluruhan sistem pengendalian di instansi terkait. Kesimpulan ditulis secara singkat yaitu mampu menjawab tujuan atau permasalahan penelitian dengan menunjukkan hasil penelitian atau pengujian hipotesis penelitian, tanpa mengulang pembahasan. Kesimpulan ditulis secara kritis, logis, dan jujur berdasarkan fakta hasil penelitian yang ada, serta penuh kehati-hatian apabila terdapat upaya generalisasi. Bagian kesimpulan dan saran ini ditulis dalam bentuk paragraf, tidak menggunakan penomoran atau *bullet*. Pada bagian ini juga

dimungkinkan apabila penulis ingin memberikan saran atau rekomendasi tindakan berdasarkan kesimpulan hasil penelitian. Demikian pula, penulis juga sangat disarankan untuk memberikan ulasan terkait keterbatasan penelitian, serta rekomendasi untuk penelitian yang akan datang.

DAFTAR REFERENSI

- Arens, A. A., et al. (2011). *Jasa audit dan asuransi: Pendekatan terpadu (adaptasi Indonesia)* Buku 1. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Chrystanti. (2009). *Evaluasi sistem pengendalian intern pemungutan retribusi jasa usaha terminal di Terminal Tirtonadi Surakarta*. Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Internal control-integrated framework*. Diakses dari www.coso.org pada 19 Maret 2018.
- Halim. (2003). *Dasar-dasar auditing laporan keuangan*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan, Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Hasibuan. (2001). *Sistem pengendalian intern suatu perusahaan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ikatan Akuntan Indonesia. (n.d.). *Standar profesional akuntan publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Keputusan Walikota Mojokerto Nomor 2 Tahun 2004 tentang *Pelimpahan Kewenangan Pengelolaan Retribusi Pelayanan Kebersihan dan Administrasi Pembayaran Rekening Penerangan Jalan Umum*.
- Maria. (2016). *Evaluasi penerapan sistem pengendalian penerimaan kas (studi kasus pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado)*. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(03).
- Mawikere. (2016). *Analisis dan prosedur penerimaan retribusi kebersihan daerah pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado*. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(04).
- Mulyadi. (2014). *Sistem akuntansi*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada, Penerbit Salemba Empat.
- Pagewang. (2015). *Manajemen pelayanan retribusi persampahan di Kota Makassar: Studi kasus pelayanan retribusi persampahan Kecamatan Tamalanrea*. Skripsi, Program Studi Administrasi, Universitas Hasanuddin.
- Peraturan Daerah Kota Mojokerto Nomor 14 Tahun 2002 tentang *Retribusi Pelayanan Kebersihan*.
- Peraturan Pemerintah Daerah Kota Mojokerto Nomor 8 Tahun 2011 tentang *Retribusi Jasa Umum*.

- Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah.
- Peraturan Walikota Kota Mojokerto Nomor 23 Tahun 2010 tentang Sistem Pengendalian Intern di Lingkungan Pemerintah Kota Mojokerto beserta perubahannya Nomor 06 Tahun 2011.
- Peraturan Walikota Kota Mojokerto Nomor 77 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Mojokerto.
- Peraturan Walikota Kota Mojokerto Nomor 82 Tahun 2018 tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah Pemerintah Kota Mojokerto.
- Rahmatullah. (2016). Pengelolaan retribusi persampahan/kebersihan dalam meningkatkan PAD pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Samarinda.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2015). Accounting information systems (B3333, E-Book).
- Tatawi. (2015). Analisis sistem pengendalian intern pada prosedur penerimaan kas pajak hotel dan pajak reklame pada Dinas Pendapatan Kota Bitung. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(05).
- Wulandari. (2017). Penentuan strategi peningkatan retribusi pelayanan persampahan/kebersihan permukiman di Kabupaten Situbondo. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 11(3), 311-322.
- Zurahniyah. (2015). Kontribusi pemungutan retribusi kebersihan terhadap PAD Kota Malang (studi kasus pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang).