



**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**AKUNTABILITAS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK  
(PNBP) DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS  
PELABUHAN KELAS IV KUMAI DALAM PERSPEKTIF  
PELAYANAN KEPELABUHANAN**



**UNIVERSITAS TERBUKA**

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat  
Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :**

**SUZANE ANGELINA RITTIAUW**

**NIM. 500873569**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**JAKARTA**

**2019**

**UNIVERSITAS TERBUKA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul “AKUNTABILITAS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK (PNBP) DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS IV KUMAI DALAM PERSPEKTIF PELAYANAN KEPELABUHANAN” adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Palangka Raya, Desember 2018

Yang Menyatakan



STAMPEL  
UNIVERSITAS TERBUKA  
53AFF37533476  
1000  
E-LIBRARY

( SUZANE ANGELINA RITTIAUW )

NIM. 500873569

## ABSTRAK

### **AKUNTABILAS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK (PNBP) DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS IV KUMAI DALAM PERSPEKTIF PELAYANAN KEPELABUHANAN**

Suzane Angelina Rittiauw [suzane.ksopkumai@gmail.com](mailto:suzane.ksopkumai@gmail.com)

Program Pasca Sarjana

Universitas Terbuka

Berdasarkan tujuannya, penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Sesuai dengan tujuannya, penelitian ini berusaha untuk mendapatkan gambaran pemahaman dibalik mekanisme layanan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas IV Kumai. Berdasarkan manfaatnya, penelitian ini dilakukan secara murni oleh peneliti, yaitu keingintahuan peneliti terhadap fokus aktifitas prosedural pemungutan, pengendalian internal, capaian sasaran, serta kepatuhan pengelolaan PNBP dalam perspektif pelayanan kepelabuhan. Penelitian selanjutnya diharapkan menjadi sumber metode, teori, dan gagasan bagi penelitian selanjutnya terkait perbaikan pelayanan kepelabuhan. Pendekatan metodologis penelitian ini adalah kualitatif, instrumen wawancara sebagai penggali data utama dalam menghasilkan gambaran dari informan terkait permasalahan akuntabilitas PNBP pada ranah pelayanan kepelabuhan sebagai kontribusi intelektual manajemen sektor publik pada thesis ini. Prosedur pemungutan PNBP di Kantor KSOP Kelas IV Kumai dilaksanakan secara transparan/ terbuka, efektif dan efisien, petugas yang profesional dan kompeten, bertanggungjawab, sederhana dan mudah, komunikatif dan responsif.

**Kata kunci:** pelayanan kepelabuhan, akuntabilitas, manajemen, proses, hasil

**ABSTRACT****ACCOUNTABILITY OF NON-TAX STATE REVENUE (PNBP) AT  
KUMAI PORT AND AUTHORITIES OFFICE IV CLASS IN PORT  
SERVICES PERSPECTIVE**

Suzane Angelina Rittiauw [suzane.ksopkumai@gmail.com](mailto:suzane.ksopkumai@gmail.com)

Program Pasca Sarjana

Universitas Terbuka

Based on its purpose, this research is a descriptive study. In accordance with its objectives, this study seeks to get an overview understanding of the mechanism behind the State Revenue Service Tax (non-tax) on Port Harbour Office and Port Authority (KSOP) Class IV Kumai. Based on the benefits, the study was conducted purely by the researchers, the curiosity of researchers to focus on the collection of procedural activities, internal controls, achievements can serve, and compliance management of non-tax revenues in the perspective of port services. Further research is expected to be a source of methods, theories, and ideas for further research related to the improvement of port service. The methodological approach of this study is qualitative, interview instrument as an excavator main data to generate an overview of the problems related informants PNBPs accountability in the realm of port services as an intellectual contribution of public sector management in this thesis. The accountability of the PNBPs collection of the Office of Port Harbaour and the Class IV Kumai Port Authority should be reflected in two major aspects of process and outcome. If the formulation of existing accountability mechanisms has not had a measurable impact.

Keywords: service, port, accountability, management, process, outcome

## PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Akuntabilitas Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai Dalam Perspektif Pelayanan Kepelabuhanan

Penyusun TAPM : Suzane Angeina Rittiauw

NIM : 500873569

Program Studi : Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik

Hari/Tanggal : Desember 2018

Menyetujui:

Pembimbing II,

Pembimbing I,

**Prof. Dr. Holten Sion M.Pd**  
NIP. 19581221 198303 1 008

**Dr. Syamsuri, M.Si**  
NIP. 19790521 200604 1 014

Penguji Ahli

  
**Prof. Dr. Endang Wirjatmi TL, M.Si**  
NIP. 19541014 198103 2 001

Mengetahui,

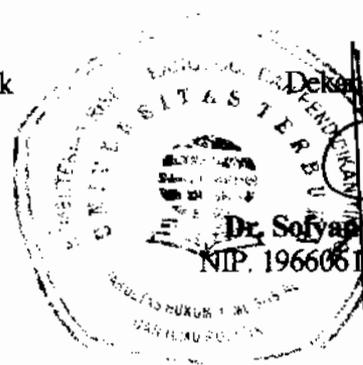
Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial, dan Politik



**Dr. Darmanto, M. Ed**  
NIP. 19591027 198603 1 003

Dekan FHISIP

  
**Dr. Sofyan Aripin, M.Si**  
NIP. 19660612 199203 1 002



**UNIVERSITAS TERBUKA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG**

Nama : Suzane Angelina Rittiauw  
 NIM : 500873569  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Bidang Administrasi Publik  
 TAPM : AKUNTABILITAS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK (PNBP) DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS IV KUMAI DALAM PERSPEKTIF PELAYANAN KEPELABUHANAN

TAPM telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir program Magister (TAPM) Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : 09 OKTOBER 2018  
 Waktu : 12.15- 12.30 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS

**PANITIA PENGUJI TAPM**

Ketua Komisi Penguji

Dr. Darmanto, M.Ed

Penguji ahli

Prof. Dr. Endang Wirjatmi TL, M.Si

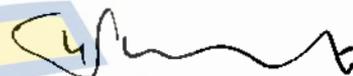
Pembimbing I

Dr. Syamsuri, M.Si

Pembimbing II

Prof. Dr. Holten Sion, M.Pd

Tandatangan





## KATA PENGANTAR

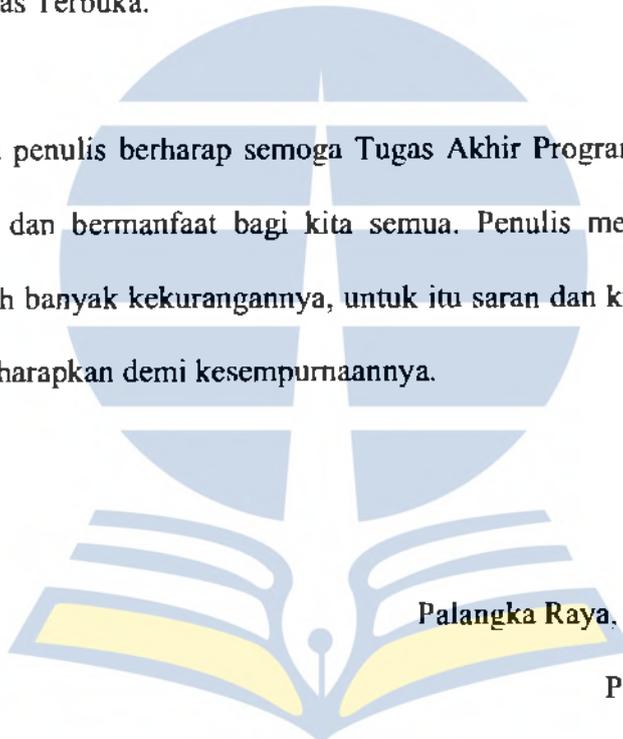
Puji Tuhan penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (Tesis) yang berjudul “ *AKUNTABILITAS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK (PNBP) DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS IV KUMAI DALAM PERSPEKTIF PELAYANAN KEPELABUHANAN*”.

Selesainya Tugas Akhir Program Magister (Tesis) ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak DR. Syamsuri, M.Si dan Bapak Prof. Holten Sion, M.Pd selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (Tesis) ini dengan baik.
2. Bapak dan Ibu Dosen Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka yang telah memberikan pengetahuan dan bimbingan kepada penulis.
3. Bapak dan Ibu Pimpinan, Staf dan Pengelola Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Pusat di Jakarta dan UPBJJ Palangka Raya yang telah membimbing penulis.

4. Bapak Junaidi. SH, M.Si yang telah mendukung, memberi motivasi dan doanya selama ini.
5. Orang tuaku, kakak dan adik yang selalu memberikan dukungan dan doanya.
6. Sahabatku Chicilia Anastasia yang memberikan dukungan dan doanya.
7. Seluruh rekan- rekan pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai.
8. Kolega Civitas Akademika Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.

Akhirnya penulis berharap semoga Tugas Akhir Program Magister (Tesis) ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan masih banyak kekurangannya, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaannya.



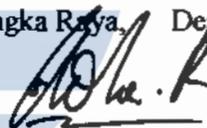
Palangka Raya, September 2018

Penulis

## Riwayat Hidup

**Nama** : SUZANE ANGELINA RITTIAUW  
**NIM** : 500873569  
**Program Studi** : Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik  
**Tempat/ Tanggal Lahir** : Banjarmasin/ 24 juli 1983  
**Riwayat Pendidikan** : Lulus SD Barunawati di Banjarmasin pada tahun 1996  
Lulus SLTP Kristen di Banjarmasin pada tahun 1998  
Lulus SMU Negeri 13 Banjarmasin pada tahun 2001  
Lulus S1 di STIE Nasional Banjarmasin pada tahun 2006  
**Riwayat Pekerjaan** : Tahun 2009 s/d sekarang sebagai Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai, Kalimantan Tengah

Palangka Raya, Desember 2018



SUZANE ANGELINA RITTIAUW  
NIM. 500873569

## DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Pernyataan.....	i
Abstrak.....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Riwayat Hidup.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Bagan.....	x
Daftar Tabel.....	xi
Lampiran.....	xii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu.....	60

C.	Kerangka Berfikir.....	64
----	------------------------	----

**Halaman**

D.	Operasionalisasi Konsep.....	65
----	------------------------------	----

### BAB III METODE PENELITIAN

A.	Desain Penelitian.....	68
----	------------------------	----

B.	Informan.....	69
----	---------------	----

C.	Instrumen Penelitian.....	72
----	---------------------------	----

D.	Proscdur Pengumpulan Data.....	78
----	--------------------------------	----

E.	Keabsahan Data.....	83
----	---------------------	----

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A.	Deskripsi Objek Penelitian.....	86
----	---------------------------------	----

B.	Hasil Temuan Penelitian.....	100
----	------------------------------	-----

C.	Pembahasan.....	126
----	-----------------	-----

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A.	Kesimpulan.....	152
----	-----------------	-----

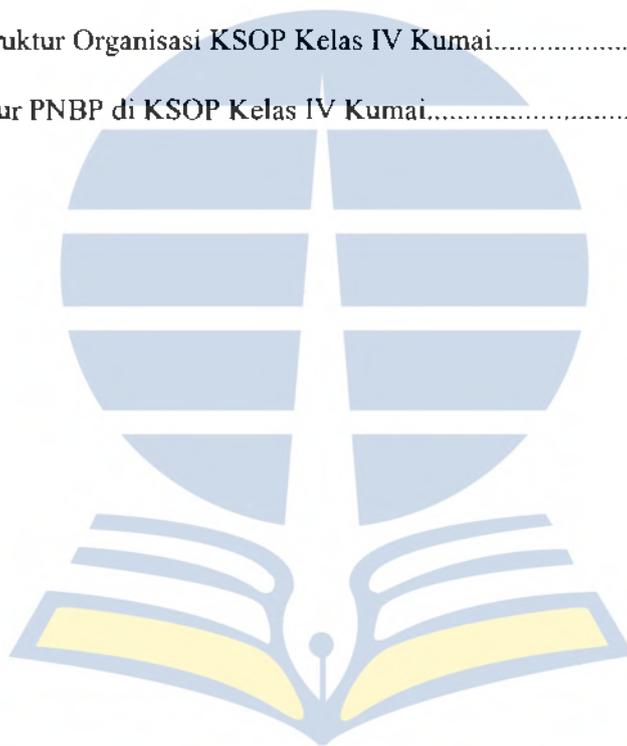
B.	Saran.....	154
----	------------	-----

DAFTAR PUSTAKA.....	156
---------------------	-----

Lampiran Foto Wawancara.....	162
------------------------------	-----

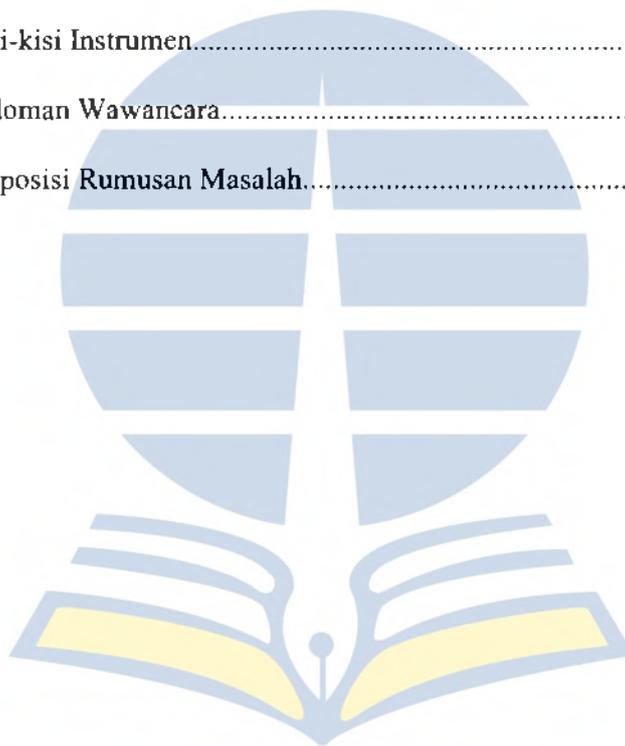
**DAFTAR BAGAN**

	<b>Halaman</b>
Bagan 2.1 Kerangka Berfikir.....	64
Bagan 3.1 Proses Triangulasi Informasi.....	79
Bagan 3.2 Analisis Data.....	81
Bagan 4.1 Struktur Organisasi KSOP Kelas IV Kumai.....	99
Bagan 4.2 Alur PNBP di KSOP Kelas IV Kumai.....	103



**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 1.1 Rincian Estimasi dan Realisasi PNB	5
Tabel 2.1 Laporan Realisasi PNB	58
Tabel 2.2 Data Penelitian Terdahulu	60
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen	74
Tabel 3.2 Pedoman Wawancara	76
Tabel 4.1 Proposisi Rumusan Masalah	148



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Foto Wawancara.....	162



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayaran merupakan peranan penting dalam upaya mencapai tujuan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, demi mewujudkan Wawasan Nusantara serta memantapkan Ketahanan Nasional diperlukan Sistem Pelayaran Nasional untuk mendukung pertumbuhan ekonomi, pengembangan wilayah dan memperkuat kedaulatan negara.

Usaha untuk mewujudkan keadaan tersebut, tentunya pemerintah mempunyai peran penting untuk menunjang kelancaran pelayaran. Melalui instansi pemerintah yaitu Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan. Pemerintah secara tidak langsung menangani kegiatan pelayaran di Indonesia. Hal ini selaras dengan bunyi Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Pasal 5 ayat (1) mengatakan bahwa pelayaran dikuasai oleh negara dan pembinaannya dilakukan oleh pemerintah. Salah satu pembinaan yang dilakukan pemerintah berdasarkan Undang- Undang Nomor 17 Tahun 2008 ayat (2) adalah fungsi pengaturan, yakni meliputi penetapan kebijakan umum dan teknis, antara lain, penentuan norma, standar, pedoman, kinerja, perencanaan, dan prosedur termasuk, persyaratan, keselamatan, dan keamanan pelayaran serta perizinan.

Pengelolaan keuangan negara yang baik merupakan salah satu indikator dari pemerintahan yang baik pula. Pengelolaan dimaksud mencakup pengoptimalan

seluruh potensi penerimaan negara serta pemanfaatannya untuk pembangunan bagi sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat. Penerimaan negara, selain sebagai sumber bagi pembiayaan pembangunan, juga mempunyai fungsi alokasi, fungsi distribusi dan fungsi stabilisasi.

Sebagaimana diketahui, penerimaan negara terbesar berasal dari pajak. Namun demikian, selain berasal dari pajak, terdapat pula penerimaan yang bukan berasal dari pajak, yang disebut Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Saat ini pemerintah sedang berupaya untuk meningkatkan penerimaan negara yang bersumber dari PNBP untuk mendukung penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pembangunan nasional.

Dalam rangka mengoptimalkan penerimaan negara yang berasal dari PNBP, pemerintah menetapkan undang-undang yang mengatur tentang PNBP yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 1997. Undang-Undang ini berisi tentang pedoman umum PNBP. Sementara itu, penjelasan mengenai jenis dan penyeteroran PNBP diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 22 tahun 1997.

Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1997 dikeluarkan dengan pertimbangan perlu adanya suatu peraturan yang rinci atas penyeteroran PNBP ke kas negara dengan berdasarkan pada tujuan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997. Selain itu Peraturan Pemerintah ini juga ditetapkan sebagai langkah penertiban sehingga jenis dan besarnya pungutan yang menjadi

sumber penerimaan tersebut tidak menambah beban bagi masyarakat, dunia usaha, dan pembangunan itu sendiri.

Mengingat adanya keberagaman jenis PNBP di Kementerian Negara/ Lembaga, maka masing-masing Kementerian Negara/ Lembaga membutuhkan Peraturan Pemerintah yang bersifat spesifik untuk kepentingan instansinya dan disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Demikian pula dengan Kementerian Perhubungan, terdapat Peraturan Pemerintah yang khusus mengatur PNBP yang berlaku pada kementerian ini. Peraturan Pemerintah dimaksud adalah Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Kementerian Perhubungan.

Adapun jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Direktorat Jenderal terdiri atas :

- (1) Jasa Kepelabuhanan;
- (2) Penerbitan surat izin kepelabuhanan;
- (3) Jasa Kenavigasian;
- (4) Penerimaan uang perkapalan dan kepelautan;
- (5) Jasa Angkutan Laut;

Di dalam lingkup Kementerian Perhubungan sendiri, PNBP terinci menjadi beberapa sumber disesuaikan dengan tugas dan fungsi masing-masing unit Eselon I teknis yang berada di bawahnya. Salah satunya adalah Dirjen Perhubungan Laut (Hubla), dimana PNBP yang dikelola direktorat jenderal ini

disebut PNBPN sub sektor Perhubungan Laut (Hubla). PNBPN sub sektor Perhubungan Laut (Hubla) merupakan bagian dari PNBPN sektor Perhubungan Laut yang dikelola Kementerian Perhubungan.

PNBPN sub sektor Perhubungan Laut (Hubla) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan. dari tahun ke tahun PNBPN sub sektor Perhubungan Laut (Hubla) terus ditingkatkan melalui berbagai upaya ekstensifikasi dan intensifikasi pencapaian target PNBPN, antara lain melalui pembinaan dan sosialisasi yang berkenaan dengan PNBPN serta kunjungan langsung ke berbagai lokasi guna menggali sumber-sumber penerimaan lain yang masih mungkin dapat dilakukan maupun ditingkatkan. Ekstensifikasi dan intensifikasi dilaksanakan seiring dengan peningkatan pelayanan terhadap para pelaku usaha Perhubungan Laut sehingga pelayanan tersebut menjadi semakin prima.

Dengan demikian, ekstensifikasi dan intensifikasi pencapaian PNBPN tidak hanya diorientasikan pada upaya peningkatan pendapatan negara, tetapi yang paling penting adalah membuat iklim investasi yang kondusif serta memherikan pelayanan bagi publik sekaligus mendorong dunia usaha yang bergerak di jasa transportasi laut. Pada gilirannya, peningkatan PNBPN pada hakikatnya merupakan konsekuensi logis dari terciptanya iklim investasi serta pelayanan yang baik tersebut. Semakin bagusnya pelayanan dan iklim investasi, maka diharapkan akan semakin menggerakkan roda perekonomian

serta meningkat pula PNBPN dari sub sektor Perhuhungan Laut (Hubla) khususnya Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas IV Kumai.

Realisasi Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas IV Kumai untuk Periode yang berakhir pada 31 Desember 2014 adalah sebesar Rp. 1.121.690.681. Realisasi Pendapatan untuk periode yang berakhir pada 31 Desember 2015 adalah sebesar Rp. 4.108.588.873 atau mencapai 446,02 persen dari estimasi pendapatan yang ditetapkan sebesar Rp. 921.172.000. Realisasi Pendapatan untuk periode yang berakhir pada 31 Desember 2016 adalah sebesar Rp. 5.537.563.137 atau mencapai 78,66 persen dari estimasi pendapatan yang ditetapkan sebesar Rp. 7.038.342.500. Sedangkan Realisasi pendapatan di tahun 2017 sampai dengan bulan Desember 2017 adalah sebesar Rp.6.683.309.600.

URAIAN	TAHUN	TARGET	REALISASI
Pendapatan Jasa	2014	898.313.050	1.121.690.681
Pendapatan Jasa	2015	921.172.000	4.108.588.873
Pendapatan Jasa	2016	7.038.342.500	5.537.563.137
Pendapatan Jasa	2017	8.505.475.000	6.683.309.600

Tabel 1

*Rincian Estimasi dan Realisasi Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP)*

*Sumber Kantor Ksop Kelas IV Kumai*

Pendapatan Jasa di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai salah satunya dari Penerimaan Uang Jasa Kepelabuhan yang biasa disebut PUJK, adalah penerimaan yang diperoleh atas pelayanan jasa kapal (jasa tambat dan jasa labuh), jasa barang, jasa angkutan laut, sewa perairan, dan pendapatan konsesi.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas IV Kumai ditemukan beberapa hal yang berkaitan dengan PNBPN, diantaranya: (a) masih adanya keluhan dari wajib pajak atau pengguna jasa yang membayar rambu terkait terbatasnya sarana bantu navigasi baik dari jumlah ataupun keandalannya.

(b) terbatasnya dermaga sandar yang menyebabkan kekurangan space untuk sandar kapal dan area labuh menjadi keluhan pengguna jasa kepelabuhanan sehingga terjadi antrian untuk melakukan kegiatan bongkar muat yang mengakibatkan *high cost* (biaya tinggi) yang menyebabkan pihak pengguna jasa mencari atau melakukan kegiatan bongkar muat diluar pelabuhan umum yang dikenal dengan pelabuhan pinggiran. (c) terkait kebiasaan (*habbit*) masih banyak pengguna jasa kepelabuhanan yang enggan menyetorkan langsung setoran PNBPN melalui Bank.

Akuntabilitas di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai sangat penting agar dapat melaksanakan aturan yang berkaitan dengan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBPN) sesuai dengan aturan dan dapat dipertanggungjawabkan. Sehingga pemungutan Penerimaan Negara Bukan

Pajak (PNBP) dapat dilaksanakan secara optimal yang pada akhirnya dapat meningkatkan terhadap penerimaan negara itu sendiri.

Dampak dari tidak akuntabilitas itu sendiri yaitu tidak dapat dilaksanakan secara baik dan benar sesuai ketentuan yang berlaku sehingga sulit untuk meningkatkan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) secara optimal sehingga berdampak juga terhadap penerimaan negara dan tidak dapat dipertanggung jawabkan. Berdasarkan uraian di atas, penulis termotivasi untuk melakukan penelitian mengenai PNBP pelayanan kepelabuhanan pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas IV Kumai dengan berfokus pada prosedur pemungutan, pengendalian internal, tingkat keefektifan, serta kepatuhan pengelolaan PNBP apakah sudah berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 atau belum.

Penelitian dimaksud kemudian dituangkan hasilnya dalam bentuk TAPM (Tesis) yang berjudul "*AKUNTABILITAS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK (PNBP) DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS IV KUMAI DALAM PERSPEKTIF PELAYANAN KEPELABUHANAN*".

## **B. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah prosedur pemungutan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas IV Kumai?
2. Bagaimanakah Akuntabilitas Penerimaan Negara Bukan Pajak ( PNBP ) di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas IV Kumai tahun 2014 s.d. 2017?
3. Apakah Faktor Pendukung pemungutan PNBP di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas IV Kumai?
4. Apakah Faktor Penghambat pemungutan PNBP di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas IV Kumai?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis:

1. Prosedur pemungutan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai.
2. Akuntabilitas pemungutan terhadap PNBP Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai 2014 s.d. 2017.
3. Faktor pendukung pelaksanaan pemungutan PNBP di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai.

4. Faktor penghambat pelaksanaan pemungutan PNBPN di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Sedangkan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, adalah sebagai berikut :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi institusi dan mahasiswa untuk membahas atau meneliti masalah tentang : Akuntabilitas Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Kelas IV Kumai, Kotawaringin Barat - Kalimantan Tengah Dalam Perspektif Pelayanan Kepelabuhanan.

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan membantu Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai, Kotawaringin Barat - Kalimantan Tengah dalam mengevaluasi kegiatan pemungutan dan penyectoran PNBPN apakah sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku serta apabila terdapat kendala dapat disampaikan kontribusi alternatif penanganannya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 1. Kajian teori pelayanan publik

###### a. Pengertian pelayanan publik.

Pelayanan publik muncul seiring dengan kehadiran negara sebagai sebuah konsensus bersama. Pelayanan publik disebut juga sebagai pelayanan umum. Menurut Moenir (1998) setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut sebagai pelayanan umum. Sedangkan Lembaga Administrasi Negara/LAN (1998 dalam Widodo, 2001) mengartikan pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

Selanjutnya Moenir (1998) menambahkan bahwa pelayanan umum tidak selalu bersifat kolektif sebab melayani kepentingan peroranganpun asal kepentingan itu masih termasuk dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur.

Dari pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan umum merupakan aktifitas pelayanan yang diberikan oleh alat kelengkapan negara

(birokrasi) dalam rangka pemenuhan kebutuhan rakyat sesuai seperti yang diamanatkan oleh undang-undang. Pelayanan bisa bersifat individual dan kolektif. Pada hakikatnya pelayanan umum merupakan usaha untuk meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi Pemerintah, mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, dan mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan.

Dalam implementasi program-program pelayanan publik di bidang apapun, para administrator publik jelas tidak hanya dituntut untuk kian mampu bekerja secara lebih profesional, efisien, ekonomis dan efektif akan tetapi juga mampu mengembangkan pendekatan-pendekatan yang lebih inovatif guna menjawab tantangan baru yang timbul pada arus global yang langsung atau tidak langsung berpengaruh pada lingkungan tugasnya (De Leon, 1996 dalam Abdul Wahab, 1999).

Jaminan terhadap kualitas pelayanan publik yang baik harus menjadi semacam dogma bagi birokrasi dan aparatnya sehingga kepentingan masyarakat juga akan terlindungi. Seringkali karena begitu besar dan kuatnya birokrasi menyebabkan publik terabaikan kepentingannya dan ironisnya mereka tidak mampu berbuat lebih untuk memperbaiki posisinya. Fenomena semacam itu merupakan kenyataan pahit yang banyak dijumpai dalam hubungan birokrasi dan masyarakat, tak terkecuali dalam hal pelayanan publik. Padahal dalam memberikan pelayanan kepada publik

seharusnya aparat *"serves the public with respect, concern, courtesy, and responsiveness, recognizing that service to the public is beyond service to one self"* (Denhardt, 1991 dalam Islamy, 1998). Pendapat tersebut menunjukkan betapa pelayanan kepada publik merupakan hal yang sangat vital dan mulia yang harus dilaksanakan dengan penghormatan penuh kepada publik, dan mengutamakan kepentingan mereka diatas kepentingan pribadi.

Pelayanan di sektor publik umumnya memiliki dimensi kualitatif, sebah labir dari rahim sistem politik. Pelayanan di sektor publik lebih sukar untuk merumuskan dan mengukurya diantaranya karena sarat dengan nilai-nilai politik dan ideologi, namun sebenarnya telah ada konsensus diantara para pakar bahwa pada akhirnya hal itu ditentukan oleh para pengguna jasa pelayanan itu sendiri. Sebab, satu-satunya ukuran atas kualitas pelayanan publik adalah apakah ia memberikan kepuasan tertentu pada diri konsumen. (Abdul Wahab, 1999). Dengan kata lain kualitas terhadap pelayanan publik tergantung kepada persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterimanya, karena salah satu tolak ukur bagi pelayanan publik yang baik (*good service*) adalah *the ability to meet the needs of each individual served* (Morgan and Bacon, 1996 dalam Abdul Wabab 1999).

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/ 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, dalam memberikan pelayanan

umum harus mengandung unsur- unsur sebagai berikut:

- 1) Hak dan Kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektifitas.
- 3) Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberikan kesamaan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- 4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk menilai kualitas pelayanan publik, Lembaga Administrasi Negara (1998) mengajukan kriteria seperti kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomi, dan keadilan yang merata, ketepatan waktu serta kriteria kuantitatif Sedangkan Zethaml (1990 dalam Widodo, 2001) mengajukan sepuluh dimensi berikut ini:

- 1) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- 2) *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.

- 3) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- 4) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- 5) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- 6) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- 7) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- 8) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- 9) *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi kepada masyarakat.
- 10) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Kriteria-kriteria dalam pelayanan publik tersebut merupakan patokan untuk memberikan pelayanan publik yang baik. Kepentingan pelayanan publik yang baik tidak hanya menjadi kepentingan rakyat akan tetapi merupakan kepentingan birokrasi agar mendapatkan dukungan dari publik. Kepuasan masyarakat akan melahirkan dukungan.

b. Masalah-masalah dalam pemberian layanan publik.

Tak dapat dipungkiri lagi pelayanan publik sejak dulu selalu mengandung kontroversi dan citra buruk. Masalah dalam pelayanan publik karena pelayanan ini selalu berhadapan dengan kebutuhan masyarakat dinamis, yang berubah seiring dengan perkembangan jaman. Karena fungsi pelayanan publik dijalankan oleh aparat birokrasi sehingga wajah birokrasi menentukan corak dan kualitas pelayanan publik.

Dunia global berimplikasi kepada lahirnya kompleksitas kebutuhan masyarakat. Semakin kompleksitas kehidupan dan kebutuhan masyarakat menyebabkan peran negara semakin besar dalam menangani perkembangan tersebut. Sehingga peristiwa ini kemudian melahirkan monopoli negara terhadap urusan-urusan publik. Monopoli berikutnya menempatkan negara sebagai pengelola tunggal atas urusan-urusan publik. Ironisnya monopoli tersebut justru melahirkan berbagai macam bentuk penyalahgunaan kekuasaan, korupsi, dan kualitas pelayanan publik yang sangat buruk. Akibatnya orientasi pelayanan publik tidak kepada publik melainkan lebih kepada birokrasi itu sendiri.

Pelayanan publik seringkali hanya berpihak kepada mereka yang kuat dan meninggalkan masyarakat tak berdaya, seperti Laporan Bank Dunia (1997) dalam Abdul Wahab (1999) berikut ini: *In the nearly all societies the needs and preferences of the wealthy and powerful are well reflected in official policy goals and priorities. As a result, these and other less vocal groups tend to be ill served by public policies and services.*

*even those that should benefit them most.*

Laporan tersebut menunjukkan bahwa keberpihakan birokrasi kepada kelompok-kelompok yang berduit dan memiliki kekuasaan telah menyebabkan masyarakat kecil terlempar jauh dari haknya untuk mendapatkan pelayanan. Padahal seharusnya substansi pelayanan publik adalah *meeting the needs of customer not the bureaucracy* (Osborne dan Gaebler 1992 dalam Abdul Wahab, (1999). Ditambahkan bahwa dalam praktek pemberian layanan publik seringkali birokrasi tidak bersifat impersonal dengan adanya *practice labelling* (pemberian label), baik bersifat politik maupun ideologis (de Vries, 1995 dalam Abdul Wahab). Praktek semacam ini memang hukan fenomena aneh karena di era Orde Baru kita seringkali menjumpai masalah seperti Si A tidak dapat mengurus surat ini karena dia memilib partai tertentu atau mungkin si B dipersulit mendapatkan surat tertentu karena afiliasinya ke kelompok tertentu.

Sudah menjadi fenomena umum bahwa untuk mendapatkan layanan yang memuaskan biasanya kita harus mengeluarkan uang ekstra untuk itu. Padahal aparat birokrasi telah dibayar untuk tugas-tugas tersebut. Menurut Islamy (1998) masyarakat telah merasa melaksanakan kewajiban-kewajibannya tetapi seringkali hak-haknya terpasung oleh aparat pelayanan. Hal seperti inilah yang kemudian banyak melahirkan keluhan dari masyarakat. Yang lebih ironis seringkali ketika dalam suasana ketidakberdayaan semacam itu publik tidak memiliki alternatif lain.

Monopoli birokrasi terhadap layanan publik menyebabkan mereka sulit

dikontrol dan seringkali bersikap arogan. Mereka menganggap masyarakatlah yang membutuhkannya bukan sebaliknya, akibat pandangan semacam itu posisi tawar publik menjadi semakin lemah. Menurut Widodo (2001) birokrat cenderung sulit dikontrol karena memiliki sumber daya lebih yang menjadikan mereka dalam posisi "*favourable*", ketimbang pihak yang melakukan kontrol. Masih banyak lagi ironi pelayanan publik.

Secara khusus tentang praktek pelayanan umum Moenir (2001) mengidentifikasi kemungkinan-kemungkinan yang menyebabkan tidak adanya layanan yang memadai:

- 1) Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
- 2) Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana diharapkan tidak berjalan sebagaimana mestinya.
- 3) Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (*overlapping*) atau tercecernya suatu tugas di lapangan.
- 4) Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal.
- 5) Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
- 6) Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Untuk itu Irfan Islamy dalam Suryono (2001), memaparkan ada beberapa prinsip pokok yang bisa dijadikan pedoman dalam mengoptimalkan kualitas/kinerja pelayanan publik oleh pemerintah, yaitu:

1) Prinsip aksesabilitas.

Aksesabilitas, artinya setiap pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan. Hal ini terkait dengan problem tempat, jarak, dan prosedur pelayanan.

2) Prinsip kontinuitas.

Kontinuitas, artinya upaya mengedepankan pelayanan harus secara terus menerus yang tersedia bagi masyarakat, dengan kepastian dan kejelasan tertentu yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.

3) Prinsip teknikalitas.

Teknikalitas, artinya prinsip ini berkaitan dengan proses pelayanan yang harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut, berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.

4) Prinsip profitabilitas.

Profitabilitas, artinya pelayanan sebisa mungkin dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.

5) Prinsip akuntabilitas.

Akuntabilitas, artinya proses, produk, dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat

karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

Lebih lanjut Gaspersz (1997) secara singkat menyatakan langkah-langkah yang diperlukan agar sistem kualitas modern menjadi lebih efektif sebagai berikut:

- 1) Mendefinisikan dan merinci sasaran dan kebijaksanaan kualitas.
- 2) Berorientasi pada kepuasan pelanggan.
- 3) Mengarahkan semua aktivitas untuk mencapai sasaran dan kebijaksanaan kualitas yang telah ditetapkan.
- 4) Mengintegrasikan aktivitas-aktivitas itu dalam organisasi.
- 5) Memberikan penjelasan maupun tugas-tugas kepada petugas untuk bersikap mementingkan kualitas yang dihasilkan untuk mensukseskan program pengendalian kualitas terpadu.
- 6) Merinci aktivitas pengendalian kualitas pada penjualan produk.
- 7) Mengidentifikasi kualitas peralatan secara cermat.
- 8) Mengidentifikasi dan mengefektifkan aliran informasi kualitas, memprosesnya dan mengendalikannya.
- 9) Melakukan pelatihan (*training*) serta memotivasi karyawan untuk terus bekerja dengan orientasi meningkatkan kualitas.
- 10) Melakukan pengendalian terhadap ongkos kualitas dan pengukuran lainnya serta menetapkan standar kualitas yang diinginkan.
- 11) Mengefektifkan tindakan koreksi yang bersifat positif.
- 12) Melanjutkan sistem pengendalian, mencakup langkah selanjutnya dan

menerima informasi umpan balik, melakukan analisis hasil, serta membandingkan dengan standar kualitas yang telah ditetapkan.

13) Memeriksa efektivitas dari sistem kualitas modern secara periodik.

Sedangkan berdasarkan Kep.MENPAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan publik, bahwa untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah harus berpedoman pada:

1) Asas pelayanan publik, yang terdiri atas:

a) Transparansi,

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b) Akuntabilitas.

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c) Kondisional.

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d) Partisipatif.

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e) Kesamaan hak.

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, dan agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f) Keseimbangan hak dan kewajiban.

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

2) Prinsip-prinsip pelayanan publik, yang terdiri atas:

a) Kesederhanaan.

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

b) Kejelasan.

(1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

(2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

(3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c) Kepastian waktu.

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d) Akurasi.

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e) Keamanan.

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f) Tanggung jawab.

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan Penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja.

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (teletematika).

h) Kemudahan akses.

Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j) Kenyamanan.

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

3) Standar Pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi :

a) Prosedur pelayanan.

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b) Waktu penyelesaian.

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c) Biaya pelayanan.

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d) Produk pelayanan.

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e) Sarana dan prasarana.

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f) Kompetensi dan prasarana.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat, berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

c. Otonomi daerah dan usaha peningkatan layanan publik.

Otonomi daerah pada dasarnya merupakan usaha untuk meningkatkan

kesejahteraan rakyat melalui reformulasi kembali pola pengelolaan pemerintahan dengan memberikan kewenangan yang lebih besar kepada daerah untuk mengatur rumah tangganya sendiri. Dengan otonomi daerah diharapkan Pemerintah Daerah mampu mengelola segala sesuatu yang menjadi kewenangannya demi mempercepat peningkatan kemakmuran rakyat.

Menurut Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 Otonomi Daerah adalah kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Otonomi Daerah menjanjikan potensi yang sangat besar bagi perbaikan pelayanan umum melalui pemberdayaan pemerintah daerah. Dengan pengelolaan sumber daya secara mandiri dan penyertaan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan diharapkan mampu menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik.

Seiring dengan semangat Otonomi Daerah terbit pula Undang-Undang Nomor 28 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Undang-undang tersebut diantaranya menyebutkan bahwa penyelenggara negara berkewajiban untuk melaksanakan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab dan tidak melakukan perbuatan tercela, tanpa pamrih baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, kroni, maupun kelompok dan tidak mengharapkan imbalan dalam bentuk apapun yang bertentangan dengan ketentuan peraturan

perundang-undangan yang berlaku.

Meskipun bersifat normatif, amanat undang-undang sudah mencerminkan konsep pelayanan publik yang baik diantaranya dengan semangat tanpa pamrih, tidak membedakan dan tidak mengharapkan imbalan. Otonomi daerah juga mengamanatkan usaha pelibatan secara maksimal terhadap peran serta masyarakat. Diharapkan pelibatan peran serta masyarakat memiliki korelasi dengan peningkatan pelayanan publik.

Salah satu bentuk kongkrit *follow up* reformasi dalam upaya perwujudan pelayanan publik yang lebih baik adalah munculnya konsep pelayanan prima (*service excellent*). Menurut Baharuddin (1999) pelayanan prima dapat diartikan sebagai tingkat mutu pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan atau melampauinya sehingga dapat memenuhi keinginan pelanggan.

Pengertian prima mempunyai makna kepuasan pelanggan, permintaan pelanggan atau melebihi harapan pelanggan tanpa adanya keluhan. Untuk mewujudkan pelayanan yang prima maka terlebih dahulu harus diidentifikasi masalah-masalah dalam pemberian layanan, sehingga dapat ditentukan cara terbaik untuk mengatasi dan memformulasikan pelayanan. Sehubungan dengan permasalahan tersebut menurut Loh, Yong dan Yun, (1998, dalam Soedarsono dkk, 2000), ada beberapa masalah strategis yang perlu diketahui yaitu:

- 1) Seberapa penting pelayanan pelanggan?
- 2) Apa dimensi pelayanan pelanggan?

- 3) Apa komponen pelayanan pelanggan yang diprioritaskan?
- 4) Bagaimana tingkat pelayanan yang diinginkan untuk setiap komponen pelayanan pelanggan?
- 5) Kebijakan apa saja yang diberikan untuk menangani pelanggan pada tingkat ekstrem?
- 6) Bagaimana mencapai kesesuaian antara pandangan pelanggan dan pelayanan tentang pelayanan yang diberikan?

Identifikasi terhadap permasalahan strategis tersebut merupakan langkah awal untuk mendapatkan pelayanan yang prima. Dalam konteks strategi pelayanan prima yang disajikan aparatur pemerintah kepada masyarakat (pelanggan) minimal dilakukan dengan cara yang bersahabat, penuh perhatian, sehingga diharapkan akan menimbulkan perasaan yang positif.

Untuk mencapai tujuan tersebut beberapa prinsip pokok dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang harus dipahami oleh aparat pelayanan, menurut Islamy (1999) adalah sebagai berikut:

- 1) Prinsip aksesibilitas yaitu bahwa pada hakikatnya setiap jenis pelayanan hanya dapat dijangkau oleh setiap pengguna pelayanan tempat, jarak, dan sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau oleh pengguna pelayanan.
- 2) Prinsip kontinuitas yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan dan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan.
- 3) Prinsip teknikalitas yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus

- ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan ketepatan dan kemandapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan,
- 4) Prinsip profitabilitas yaitu bahwa, proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomi dan sosial baik bagi pemerintah maupun masyarakat secara luas.
  - 5) Prinsip akuntabilitas yaitu bahwa asas, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberlakukan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Sedangkan dari sisi kualitas penyelesaian suatu pelayanan, Sudarsono dkk (2000) mengajukan beberapa pemikiran berikut ini:

- 1) Akurasi pelayanan yaitu berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan kesalahan
- 2) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (internal, antara, maupun eksternal).
- 3) Tanggungjawab yaitu berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
- 4) Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung pelayanan.

- 5) Kemudahan mendapatkan pelayanan yaitu berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani seperti kasir, staf administrasi, dan lain-lain. Banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data, dan lain-lain.
- 6) Variasi model pelayanan yaitu berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, *features* dari pelayanan dan lain-lain.
- 7) Pelayanan pribadi yaitu berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus, dan lain-lain.
- 8) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yaitu berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lain.
- 9) Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, dan fasilitas lainnya.

Pada dasarnya arah dari pelayanan prima adalah sebuah pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan, sesuai dengan tuntutan paradigma baru. Pelayanan prima membutuhkan pemahaman yang sangat mendalam terhadap aspek-aspek pelanggan yang diikuti dengan menggerakkan sumber daya organisasi demi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diperoleh melalui manajemen kualitas yang sangat baik di dalam organisasi tersebut, yang menurut Gaspersz (1997) sangat tergantung kepada, *pertama*, keinginan besar dari manajemen puncak untuk

menerapkan prinsip-prinsip kualitas dalam organisasi; dan *kedua*, prinsip-prinsip kualitas itu diakomodasikan ke dalam sistem manajemen kualitas. Disamping itu, untuk mendapatkan pelayanan yang prima terdapat beberapa prinsip yang harus diindahkan mulai dan aksesibilitas, kontinuitas, teknikalitas, profitabilitas dan akuntabilitas pelayanan.

## 2. Jasa publik

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal (*personal service*) sampai jasa sebagai produk. Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Haksever *et al* (2000) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis. Menurut Edvardsson *et al* (2005) jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan.

Sinambela (2010, hal : 3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotlem dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung

antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Inu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

### 3. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah sebuah konsep etika yang dekat dengan administrasi publik pemerintahan (lembaga eksekutif pemerintah, lembaga legislatif parlemen dan lembaga yudikatif kehakiman) yang mempunyai arti antara lain, hal ini sering digunakan secara sinonim dengan konsep-konsep seperti yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam bidang ilmu Akuntansi, Akuntabilitas diartikan sebagai pertanggungjawaban. Akuntabilitas merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan tingkat pertanggungjawaban seseorang

ataupun suatu lembaga tertentu yang berkaitan dengan sistem administrasi yang dimilikinya.

Akuntabilitas menurut Turner dan Hulme (1997) keharusan lembaga-lembaga sektor publik untuk lebih menekan pada pertanggungjawaban horizontal (masyarakat) bukan hanya pertanggungjawaban vertikal (otoritas yang lebih tinggi). Menurut Mardiasmo (2006:3), Akuntabilitas adalah kewajiban melaporkan dan bertanggung jawab atas keberhasilan ataupun kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai hasil yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui media pertanggungjawaban yang dikerjakan secara berkala. Mahmudi (2010:23) Kewajiban agen (pemerintah) untuk mengelola sumber daya, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada pemheri mandat (prinsipal).

#### a. Akuntabilitas publik.

Wacana akuntabilitas belakangan ini semakin marak seiring dengan gaung reformasi dan era keterbukaan. Bahkan Paterson (1990 dalam Hodge 1993) berpendapat bahwa *"in a world of modern public administration, accountability is aking ,and the measurable results are a must.* Pendapat tersebut menunjukkan betapa pentingnya akuntabilitas dan pengukurannya. Menurut Concise Oxford Dictionary, *accountability* (akuntabilitas) berarti *responsible, accountable for one's action.* Artinya akuntabilitas merupakan sikap kebertanggungjawaban terhadap tindakan atau perilaku seseorang. Jabbra dan Dwivedi(1989) mengemukakan bahwa

*"public service accountability involves the method by which public agency or public official fulfills its duties and obligations, and the process by which that agency or public official is required for that action"*

Meskipun banyak pengertian tentang akuntabilitas publik, namun kesemuanya memiliki benang merah, yang relatif tidak menunjukkan variasi makna yang signifikan, yang menunjuk kepada makna kebertanggungjawaban atas tindakan atau perilaku seseorang. Seseorang disini yang dimaksudkan adalah pejabat publik atau aparat birokrasi yang merupakan pelayan masyarakat. Pertanggungjawaban berlaku terhadap segala tindakannya baik kepada publik atau kepada birokrasi (pemerintahan). Pengertian akuntabilitas adalah kewajiban untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang badan hukum pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak untuk meminta jawaban dan keterangan dari pihak yang bertanggung jawab/pihak yang berkewajiban lainnya. (LAN, 1999). Pengertian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas melibatkan dua pihak yang memiliki hubungan timbal balik. Satu pihak yang melakukan aksi, sesuai dengan kewajiban yang telah dilimpahkan kepadanya, dan satu pihak yang meminta pertanggung jawaban sesuai dengan haknya. Hubungan itu terwujud antara birokrasi, beserta pejabat publik yang ada di dalamnya, dan masyarakat sebagai konsumen (*customer*) aktif dalam usaha mendapatkan pelayanan publik yang memuaskan. Akuntabilitas juga berarti kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/ pimpinan kolektif suatu organisasi

kepada publik yang memiliki hak dan yang berkewenangan untuk meminta keterangan dan pertanggungjawaban (Inpres No.7, 1999).

Akuntabilitas merupakan bagian tak terpisahkan dari kehadiran birokrasi sebagai representasi kepentingan publik, sebagai pelayan masyarakat yang merupakan pelaksana dan pewujud kepentingan umum. Sehubungan dengan itu, Jabbra dan Dwivedi (1989) mengemukakan bahwa:

*"Accountability is the fundamental prerequisite for preventing the abuse of delegated power and for ensuring instead that power is directed toward the achievement of broadly accepted national goals with the greatest possible degree of efficiency, effectiveness, probity and prudence."*

Akuntabilitas secara implisit menunjuk kepada mekanisme kontrol terhadap "kesepakatan" antara birokrasi dan masyarakat melalui mana tujuan bersama bisa dipertanggungjawabkan dan dikendalikan oleh publik. Dengan kata lain akuntabilitas merupakan landasan bagi proses penyelenggaraan pemerintahan yang diperlukan karena aparatur pemerintah harus mempertanggungjawabkan tindakan dan pekerjaannya kepada publik dan kepada organisasi tempat dia bekerja. (Islamy,1998) Akuntabilitas publik menghendaki birokrasi agar dapat menjelaskan secara transparan (*transparency*) dan terbuka (*openness*) kepada publik mengenai tindakan apa yang telah dilakukan (Widodo,2001).

Melalui akuntabilitas masyarakat akan bisa menilai kinerja pejabat publik berdasarkan informasi yang mereka berikan dan standar-standar tertentu yang dipahami oleh publik. Merupakan kewajiban pejabat publik untuk memberikan informasi yang benar akan tindakannya dan secara pro aktif

mensosialisasikan metode dan standar tersebut sebagai panduan publik untuk memberikan *feedback* penilaian. Tujuannya, menurut Islamy (1998) adalah untuk menjelaskan bagaimanakah pertanggungjawaban akan dilaksanakan, metode apa yang akan dipakai untuk melaksanakan tugas, bagaimana realitas pelaksanaannya dan apa dampaknya.

Menurut Silalahi (dalam Sopater, 1998) akuntabilitas harus memenuhi beberapa syarat, diantaranya adalah: 1) sesuai atau tidak bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, dan 2) sesuai dengan standar efisiensi dan ekonomis. Untuk meningkatkan akuntabilitas publik diperlukan pembenahan sistem pengawasan internal (*internal control*) maupun pengawasan eksternal (*external control*). Disamping itu, perlu diciptakan suasana yang kondusif agar pengawasan masyarakat (*social control*) dapat berjalan secara efektif.

**b. *New public management (NPM)*.**

Sejak pertengahan tahun 1980-an, telah terjadi perubahan manajemen sektor publik yang cukup drastis dari sistem manajemen tradisional yang terkesan kaku, birokratis, dan hierarkis menjadi model manajemen sektor publik yang fleksibel dan lebih mengakomodasi pasar. Perubahan tersebut bukan sekedar perubahan kecil dan sederhana, tetapi perubahan besar yang telah mengubah peran pemerintah terutama dalam hal hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Djedje Abdul Aziz dkk, 2007). Paradigma baru yang muncul dalam manajemen sektor publik tersebut adalah pendekatan *New Public Management (NPM)*.

Model NPM berfokus pada manajemen sektor publik yang berorientasi pada kinerja, bukan pada kebijakan. Penggunaan paradigma baru tersebut menimbulkan beberapa konsekuensi pada pemerintah, diantaranya adalah tuntutan untuk melakukan efisiensi, pemangkasan biaya (*cost cutting*), dan kompetisi tender. Salah satu model pemerintahan di era NPM adalah model pemerintahan yang diajukan oleh Osborne dan Gaebler (1995) adalah sebagai berikut:

- 1) Pemerintahan katalis (fokus pada pemberian arahan bukan produksi layanan publik).
- 2) Pemerintah milik masyarakat (lebih memberdayakan masyarakat daripada melayani)
- 3) Pemerintah yang kompetitif (mendorong semangat kompetisi dalam pemberian pelayanan publik).
- 4) Pemerintah yang digerakkan oleh misi (mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan menjadi digerakkan oleh misi).
- 5) Pemerintah yang berorientasi hasil (membiayai hasil bukan masukan).
- 6) Pemerintah berorientasi pada pelanggan (memenuhi kebutuhan pelanggan, bukan birokrasi).
- 7) Pemerintah wirausaha (mampu menciptakan pendapatan dan tidak sekedar membelanjakan).
- 8) Pemerintah yang antisipatif (berupaya mencegah daripada mengobati).
- 9) Pemerintah desentralisasi (dari hierarki menuju partisipasi dan tim kerja).

10) Pemerintah berorientasi pada mekanisme pasar (mengadakan perubahan dengan mekanisme pasar/sistem insentif dan bukan mekanisme administratif/sistem prosedur dan pemaksaan).

Tujuan *New Public Management* adalah untuk mengubah administrasi yang sedemikian rupa sehingga administrasi publik sebagai penyedia jasa bagi masyarakat harus sadar akan tugasnya untuk menghasilkan layanan yang efisien dan efektif, namun tidak berorientasi kepada laba (Osborne dan Gaebler, 1995).

c. Elemen akuntabilitas publik.

Penilaian terhadap akuntabilitas publik bisa dipandang dari berbagai sudut pandang. Akuntabilitas secara sederhana biasanya dipandang hanya dari sisi hukum saja. Padahal masih ada persektif lain untuk menilai akuntabilitas publik. Ada beberapa pandangan tentang hal ini dan salah satunya adalah yang dikemukakan oleh Jabbara dan Dwivedi (1989). Menurut mereka sebagai sebuah strategi untuk mewujudkan standar yang telah disepakati dan sebagai sarana untuk meminimalkan penyalahgunaan kekuasaan dan kewenangan, akuntabilitas publik memerlukan lima elemen. Kelima elemen tersebut adalah akuntabilitas administrasi atau organisasi, akuntabilitas hukum, akuntabilitas politik, akuntabilitas profesional dan akuntabilitas moral. Kelima elemen akuntabilitas tersebut adalah sebagai berikut:

1) Akuntabilitas administratif organisasional.

Untuk ini diperlukan adanya hubungan hirarkis yang tegas diantara pusat-pusat pertanggungjawaban dengan unit-unit dibawahnya.

Hubungan-hubungan hierarkhis ini biasanya telah ditetapkan dengan jelas baik dalam bentuk aturan-aturan organisasi yang disampaikan secara formal ataupun dalam bentuk jaringan hubungan informal. Prioritas pertanggungjawaban lebih diutamakan pada jenjang pimpinan atas dan diikuti terus ke bawah, dan pengawasan dilakukan secara intensif agar aparat tetap menuruti perintah yang diberikan. Pelanggaran terhadap perintah diberikan peringatan mulai dari yang paling ringan sampai pemecatan.

2) Akuntabilitas legal.

Merupakan bentuk pertanggungjawaban setiap tindakan administratif dari aparat pemerintah di badan legislatif dan atau didepan mahkamah. Dalam hal pelanggaran kewajiban-kewajiban hukum ataupun ketidakmampuannya memenuhi keinginan badan legislatif, maka pertanggungjawaban aparat atas tindakan tindakannya dapat dilakukan didepan pengadilan ataupun lewat proses revisi peraturan yang dianggap bertentangan dengan undang-undang (*judicial review*).

3) Akuntabilitas politik.

Para administrator yang terikat dengan kewajiban menjalankan tugas-tugasnya harus mengakui adanya kewenangan pemegang kekuasaan politik untuk mengatur, menetapkan prioritas dan pendistribusian sumber-sumber dan menjamin adanya kepatuhan pelaksanaan perintah-perintahnya. Para pejabat politik itu juga harus menerima tanggungjawab administratif dan legal karena mereka punya kewajiban

untuk menjalankan tugas-tugasnya dengan baik.

4) Akuntabilitas profesional.

Sehubungan dengan semakin meluasnya profesionalisme di organisasi publik, para aparat profesional (seperti dokter, insinyur, pengacara, ekonom, akuntan, pekerja sosial dan sebagainya) mengharapkan dapat memperoleh kebebasan yang lebih besar dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan dalam menetapkan kepentingan publik. Dan kalau pun mereka tidak dapat menjalankan tugasnya mereka mengharapkan memperoleh masukan untuk perhaikan. Mereka harus dapat menyeimbangkan antara kode etik profesinya dengan kepentingan publik, dan dalam hal kesulitan mempertemukan keduanya maka mereka harus lebih mengutamakan akuntabilitasnya kepada kepentingan publik.

5) Akuntabilitas moral.

Telah banyak diterima bahwa pemerintah memang selayaknya bertanggung jawab secara moral atas tindakan-tindakannya. Landasan bagi setiap tindakan pegawai pemerintah seharusnya diletakkan pada prinsip-prinsip moral dan etika sebagaimana diakui oleh konstitusi dan peraturan-peraturan lainnya serta diterima oleh publik sebagai norma dan perilaku sosial yang telah mapan. Oleh karena itu, wajar saja kalau publik menuntut dan mengharapkan perilaku para politisi dan pegawai pemerintah itu berlandaskan nilai-nilai moral yang telah diterima tadi. Untuk menghindari perilaku koruptif, masyarakat menuntut para aparat

pemerintah agar mempunyai dan mengembangkan akuntabilitas moral pada diri mereka.

Pandangan lain tentang akuntabilitas juga dikemukakan oleh pakar lain. Diantaranya oleh Brautigam sebagaimana dikutip Nisjar (1999) yang membedakan akuntabilitas dalam tiga jenis, yaitu akuntabilitas politik, ekonomi, dan hukum. *Akuntabilitas politik*: berkaitan dengan sistem politik dan sistem pemilu. Sistem politik "multipartai" dinilai lebih mampu menjamin akuntabilitas politik pemerintah terhadap rakyatnya daripada pemerintahan dengan sistem politik "satu partai".

Akuntabilitas keuangan, artinya adalah bahwa aparat pemerintah wajib mempertanggung jawabkan setiap rupiah uang rakyat dalam anggaran belanjanya yang bersumber dari penerimaan pajak dan retribusi. Sedangkan akuntabilitas hukum, mengandung arti bahwa rakyat harus memiliki keyakinan bahwa unit-unit pemerintahan dapat bertanggung jawab secara hukum atas segala tindakannya. Organisasi pemerintahan yang pada prakteknya telah merugikan kepentingan rakyat, dengan demikian harus mampu mempertanggungjawabkan dan menerima tuntutan hukum atas tindakan tersebut.

Sedangkan Chandler and Plano (1982 dalam Widodo 2001) membedakan, akuntabilitas kedalam:

- 1) *Fiscal accountability*, merupakan tanggungjawab atas dana publik yang digunakan.
- 2) *Legal accountability*, tanggungjawab atas ketaatan terhadap peraturan

perundang-undangan.

- 3) *Program accountability*, adalah tanggung-jawab atas pelaksanaan program.
- 4) *Process accountability*, tanggungjawab atas pelaksanaan prosedur.
- 5) *Outcome accountability*, tanggungjawab atas pelaksanaan tugas

Beragam perspektif tentang elemen akuntabilitas tersebut pada dasarnya bermuara pada satu kesamaan bahwa "*an accountable management means holding individual and units responsible for performance measured as objectively as possible*" (Jabbara dan Dwivedi, 1989). Dengan kata lain untuk menentukan atau menilai apakah akuntabilitas pejabat sudah terpenuhi atau belum maka harus terdapat standar, dalam bentuk apapun, yang jelas dan obyektif.

Standar tersebut harus bisa dipahami baik oleh pihak birokrasi atau publik. Standar tersebut bisa berupa peraturan yang dibuat oleh pihak birokrasi terhadap hal-hal yang perlu dipertanggung jawabkan. Prosedur dan persyaratan perijinan, misalnya. Agar diperoleh obyektifitas sesuai dengan peraturan perundangan dan untuk melindungi penggunaan sumber daya publik masing-masing agensi membuat prosedur setiap transaksi dan mengikutinya secara *fair* dan adil tanpa melihat karakteristik kepentingan klien (Widodo, 2001).

#### d. Penilaian akuntabilitas publik.

Penilaian terhadap akuntabilitas publik bisa berangkat dari elemen-elemen akuntabilitas yang telah dipaparkan di atas yang dapat

dioperasionalisasikan ke dalam standar-standar tertentu. Dengan kata lain kuantifikasi terhadap elemen- elemen akuntabilitas tersebut memungkinkan diadakannya penilaian terhadap akuntabilitas. Lebih penting dari standar tersebut adalah sosialisasi terhadap standar tersebut ke publik sehingga bisa diadakan penilaian terhadap akuntabilitas.

Pada dasarnya, menurut Caiden (dalam Jahhira dan Dwivedi, 1989) *every public official along the chain of command could be held responsible and accountable for all actions of immediate subordinates under their direct supervision.*

Jadi yang bisa dinilai pertanggungjawaban adalah semua tindakan yang dilakukan oleh pejabat publik. Untuk mewujudkan penilaian ini memang bukan pekerjaan yang mudah, apalagi posisi publik biasanya selalu lemah dalam menghadapi birokrasi baik karena sulitnya memastikan makna akuntabel itu sendiri atau monopoli birokrasi terhadap urusan publik. Sehingga yang terjadi dalam banyak kasus jika masyarakat mendapatkan pelayanan yang buruk maka yang dapat dilakukan hanyalah menggerutu karena dia tidak bisa pindah ke *provider* lain untuk mendapatkan layanan yang kualitasnya jauh lebih baik dengan ongkos yang mungkin jauh lebih murah, atau setidaknya sama. (Abdul Wahab, 1999).

Menurut Islamy (1998) akuntabilitas dan responsibilitas pada hakikatnya merupakan standar profesional yang harus dicapai/dilaksanakan aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Sehingga akuntabilitas dan responsibilitas publik juga dapat dipergunakan sebagai

alat/sarana untuk menilai kualitas kinerja aparat agar dapat mengenali kekuatan dan kelemahannya. Dengan kata lain, melalui elemen-elemen akuntabilitas dapat dijabarkan standar yang lebih spesifik lagi sebagai alat untuk penilaian. Operasionalisasi terhadap elemen-elemen akuntabilitas tersebut akan menjadi semacam patokan-patokan dan standar atas masing-masing akuntabilitas. Tugas pejabat publik adalah mengindahkan dan mengamalkan standarisasi tersebut. Untuk itu tidak mudah karena menurut Caiden (dalam Jabbara dan Dwivedi, 1989), berdasarkan amatnya pada fenomena akuntabilitas di negara-negara Eropa,

merupakan kenyataan baru, dengan mengatakan:

*"What was new was the Willingness of public officials them selves. at least in democratic regime, to uphold the idea of public accountability, to subject themselves voluntarily to so many different forms of public control. 10 accept personal liability for the consequences of their public actions, and even to allow some sacrifice of their individual privacy 10 reassure the public that government was not turning amok."*

Oleh karena itu setiap aparat harus bertanggung jawab (*responsible*) atas pelaksanaan tugas-tugasnya secara efektif yaitu dengan menjaga tetap berlangsungnya tugas-tugas dengan baik dan lancar mengelolanya secara profesional, dan pelaksanaan berbagai peran yang dapat dipercaya. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa patokan penilaian pertama bagi akuntabilitas adalah *responsibilitas*. *Responsibilitas* dapat dibedakan menjadi *objective* dan *subjective responsibility*.

*Responsibilitas obyektif* bersumber kepada adanya pengendalian dari luar (*external controls*) yang mendorong atau memotivasi aparat untuk bekerja

lebih keras sehingga tujuan *Three E's Principles (economy, efficiency and effectiveness)* dari organisasi dapat tercapai. Oleh karena itu penilaian terhadap akuntabilitas publik dapat disandarkan kepada indikator-indikator berupa ekonomi yang bermakna penggunaan *cost dan benefit ratio* dalam setiap tindakan (motif ekonomi adalah pengorbanan sekecil-kecilnya untuk mendapatkan hasil yang sebesar-besarnya). Prinsip ekonomi ini berlaku kepada sumber daya dan bukannya untuk bersikap kepada publik/klien. Efisiensi bermakna pemanfaatan sumber daya yang ada secara maksimal, sedangkan efektivitas mengacu kepada makna kemampuan untuk melakukan apa yang seharusnya dilakukan.

Responsibilitas subyektif yang bersumber kepada sifat-sifat individu aparat (*internal control*) lebih mengedepankan nilai-nilai etis dan kemanusiaan yang terangkum di dalam *EEF (equity, equality dan fairness)* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Islamy,1998). Dengan mengedepankan *equity/keadilan* aparat diharapkan tetap menunjukkan keberpihakannya kepada rakyat kecil yang sangat membutuhkan bantuan, atau setidaknya bersikap tidak membedakan dengan siapapun sehingga pelayanan publik tidak hanya berpihak kepada mereka yang secara kuat secara ekonomi, untuk mencegah jangan sampai pelayanan publik hanya menguntungkan segelintir orang atau mereka yang posisi sosial, ekonomi dan politiknya mapan. (Abdul Wahab, 1999).

*Equality/persamaan* berimplikasi kepada persamaan dalam pemberian layanan kepada publik tanpa memandang siapa mereka, aparat harus

mampu bersikap *impersonal* dengan tidak membeda-bedakan sehingga bendaknya bisa dicegah adanya praktik pemberian label (*labeling practice*), baik bersifat politis maupun ideologis (de Vries, 1995, dalam Abdul Wahab 1999) terhadap kelompok sasaran program pelayanan publik. Sedangkan *fairness* (kejujuran) menunjuk kepada kejujuran aparat publik dalam pemberian layanan, bahwa pelayanan publik merupakan tugas yang diembannya dan dia dibayar untuk itu sehingga mereka bisa menjalankan tugasnya dengan kerelaan dan sepuh hati.

Dari konsep *responsibilitas* di atas, dalam hubungannya dengan standar penilaian *akuntabilitas*, dapat dirinci menjadi beberapa indikator *akuntabilitas* baik secara internal atau eksternal yaitu *economy, efficiency, effectiveness, equity, equality dan fairness*. Sebagian besar dari indikator tersebut sifatnya kualitatif sehingga cukup sulit untuk menentukan ukurannya, apalagi ditambah kenyataan bahwa sektor publik merupakan sektor yang menghasilkan pelayanan (jasa) sehingga menambah kompleksitas penilaian *akuntabilitas*. Namun, efisiensi misalnya, selalu diukur secara kualitatif. Efisiensi sendiri erat merupakan indikator produktifitas. Produktifitas seringkali dikaitkan dengan ungkapan sinonim seperti output, kinerja, efisiensi, efektifitas dan *bang for buck* (Gomes, 2000). Dengan kata lain indikator-indikator *akuntabilitas* di atas secara konseptual merupakan operasionalisasi dari *responsibilitas* dan produktifitas. Dan indikator *akuntabilitas* tersebut secara internal merupakan kontrol atas perilaku aparat dan birokrasi sedangkan secara

eksternal merupakan kontrol dari masyarakat. Sehingga keduanya membutuhkan suatu sinergi. Secara ringkas dapat ditambahkan bahwa standar akuntabilitas juga bisa mencakup *Three R's principles*, yaitu *responsibility*, *responsiveness* dan *representativeness*. Prinsip *responsibility* mensyaratkan agar dalam memberikan layanan publik setiap pejabat publik selalu dapat mempertanggung jawabkan segala kegiatannya dalam rangka pelaksanaan tugasnya baik dalam hal tindakan macam apa yang dilakukan sampai dengan kualitas dari pelaksanaannya.

Selain harus selalu dapat dipertanggung jawabkan, dalam memberikan layanan publik petugas harus responsif dimana layanan umum harus diberikan secara cepat dan tepat sasaran sehingga publik tak terabaikan kepentingannya. Inilah makna dari prinsip *responsiveness*. Sedangkan prinsip *representativeness* merupakan syarat sekaligus ukuran bagi pelaksanaan dua prinsip lainnya. Agar bisa bertanggung jawab dan melaksanakan tugasnya secara responsif, keberadaan seorang petugas publik di dalam birokrasi harus mencerminkan kepentingan masyarakat, bukan kepentingan pribadi. Sehingga segala tindakannya selalu memperhitungkan kepentingan konstituennya. Karena lembaga publik berbeda dengan lembaga bisnis, terutama dalam hal pengukuran kinerja pelayanan sebuah lembaga yang sarat dengan misi dan visi sosial, maka pengukuran sebuah kinerja tidak bisa secara kualitatif saja melainkan juga secara kuantitatif. Oleh karena itu paduan antara prinsip *Three E's* yang memiliki dimensi kuantitatif dengan prinsip *Three R's* yang berdimensi

kualitatif akan mempermudah penilaian akuntabilitas pelayanan publik.

#### 4. Pengertian anggaran negara

Pengertian anggaran negara yang ada pada berbagai literatur, namun para ahli di bidang anggaran sepakat memherikan pengertian umum sebagai berikut : anggaran negara merupakan rencana keuangan pemerintah dalam suatu waktu tertentu, biasanya dalam satu tahun mendatang, yang satu pihak memuat jumlah pengeluaran setinggi-tingginya untuk membiayai tugas-tugas negara di segala bidang, dan di lain pihak memuat jumlah penerimaan negara yang diperkirakan dapat menutup pengeluaran tersebut dalam periode yang sama. (Dedi Nordiawan, Iswahyudi Sondi Putra dan Maufidah Rahmawati tahun 2007).

Dari definisi diatas dapat dijelaskan pengertian lebih lanjut sebagai berikut: (Mahmudi tahun 2007).

- a. Anggaran merupakan pernyataan mengenai estimasi kinerja pemerintah yang hendak dicapai selama periode waktu tertentu yang dinyatakan dalam ukuran finansial (rupiah).
- b. Penyusunan anggaran negara adalah suatu proses politik, penganggaran merupakan proses atau metode untuk mempersiapkan suatu anggaran dengan tahap yang sangat rumit dan mengandung nuansa politik yang sangat kental karena memerlukan pembahasan dan pengesahan dari wakil rakyat di parlemen yang terdiri dari berbagai utusan partai politik untuk diberi masukan dan kritik.
- c. Anggaran negara merupakan instrumen akuntabilitas atas pengelolaan

dana publik dan pelaksanaan program-program yang dibiayai dengan uang publik. Proses penganggaran dimulai ketika perencanaan strategik dan perumusan strategi telah diselesaikan. Jadi anggaran negara merupakan artikulasi dari perumusan strategi dan perencanaan strategik yang telah dibuat.

- d. Tahap penganggaran menjadi sangat penting karena anggaran yang tidak efektif dan tidak berorientasi pada kinerja akan dapat menggagalkan perencanaan yang sudah disusun.

Penganggaran memiliki tiga tujuan utama yang saling terkait yaitu stabilitas fiskal makro, alokasi sumber daya sesuai prioritas, dan pemanfaatan anggaran secara efektif dan efisien. Sebagai instrumen kebijakan ekonomi anggaran berfungsi untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi, stabilitas ekonomi, dan pemerataan pendapatan. Anggaran Negara juga berfungsi sebagai alat perencanaan dan pengawasan aktivitas pemerintahan.

Sebagai alat perencanaan kegiatan publik, anggaran dinyatakan sebagai satuan mata uang sekaligus dapat digunakan sebagai alat pengendalian. Agar fungsi ini dapat berjalan dengan baik, maka sistem pencatatan atas penerimaan dan pengeluaran harus dilakukan dengan cermat dan sistematis digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan bernegara. Hal tersebut tercermin dari komposisi dan besarnya anggaran yang secara langsung merefleksikan arah dan tujuan pelayanan masyarakat yang diharapkan.

Sebagai sebuah sistem, perencanaan anggaran negara telah mengalami banyak perkembangan. Sistem perencanaan anggaran negara berkembang dan

berubah sesuai dengan dinamika perkembangan manajemen sektor publik dan perkembangan tuntutan yang muncul di masyarakat. Secara garis besar proses perencanaan dan penyusunan anggaran negara dapat dikelompokkan menjadi dua pendekatan utama yang memiliki perbedaan mendasar yaitu: (Enceng Koswara tahun 2008),

- a. Anggaran tradisional atau anggaran konvensional, dan
- b. Anggaran dengan pendekatan *New Public Management* (NPM)

Reformasi sektor publik salah satunya ditandai oleh munculnya era *New Public Management* (NPM) yang telah mendorong usaha untuk mengembangkan pendekatan yang lebih sistematis dalam perencanaan anggaran sektor publik. Seiring dengan perkembangan tersebut, muncul beberapa teknik penganggaran sektor publik, misalnya adalah teknik anggaran kinerja (*Performance Budgeting*), *Zero Based Budgeting* (ZBB), dan *Planning, Programming, and Budgeting System* (PPBS).

- a. Komprehensif atau komparatif.
- b. Terintegrasi dan lintas departemen.
- c. Proses pengambilan keputusan yang rasional.
- d. Berjangka panjang.
- e. Spesifikasi tujuan dan perangkingan prioritas.
- f. Analisis total cost dan benefit (termasuk *opportunity cost*).
- g. Berorientasi input, output, dan outcome (*value for money*), bukan sekedar input.
- h. Adanya pengawasan kinerja.

## 5. Kajian teori PNB

Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) adalah wujud dari pengelolaan keuangan negara yang merupakan instrumen bagi Pemerintah untuk mengatur pengeluaran dan penerimaan negara dalam rangka membiayai pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan pembangunan, mencapai pertumbuhan ekonomi, meningkatkan pendapatan nasional, mencapai stabilitas perekonomian, serta menentukan arah serta prioritas pembangunan secara umum.

APBN ditetapkan setiap tahun dan dilaksanakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Penetapan APBN dilakukan setelah dilakukan pembahasan antara Presiden dan DPR terhadap usulan RAPBN dari Presiden dengan memperhatikan pertimbangan Dewan Perwakilan Daerah (DPD). Seperti tahun-tahun sebelumnya, pada tahun 2009, APBN ditetapkan dengan Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2008 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun 2009. Salah satu unsur APBN adalah anggaran pendapatan negara dan hibah yang diperoleh dari:

- a. Penerimaan perpajakan.
- b. Penerimaan negara bukan pajak.
- c. Penerimaan Hibah dari dalam negeri dan luar negeri.

Menurut pasal 1 angka 13 Undang-Undang Nomor 17 tahun 2003 disebutkan bahwa yang dimaksud dengan pendapatan negara adalah hak pemerintah pusat yang diakui sebagai penambah nilai kekayaan bersih. Dari pengertian tersebut berarti bahwa pemerintah pusat mempunyai berbagai hak,

yang salah satu hak pemerintah pusat adalah menggali sumber-sumber penerimaan bagi negara untuk membiayai berbagai belanja/pengeluaran negara yang berkaitan dengan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan.

Wujud pendapatan negara (*government revenue*) berupa uang (cash) sebagai penerimaan negara, yang menurut pasal 1 angka 9 Undang-Undang Nomor 17 tahun 2003 diberikan pengertian bahwa yang dimaksud dengan penerimaan negara adalah uang yang masuk ke kas negara. Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 99/PMK.06/2006 tanggal 19 Oktober 2006 tentang Modul Penerimaan Negara, Penerimaan Negara terdiri dari Penerimaan Perpajakan, Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), Penerimaan Hibah, Penerimaan Pengembalian Belanja, Penerimaan Pembiayaan, dan Penerimaan Perhitungan Pihak Ketiga. Dalam makalah ini akan menjurus pada pembahasan mengenai Penerimaan Negara Bukan Pajak atau yang sering disebut PNBP.

PNBP merupakan lingkup keuangan negara yang dikelola dan dipertanggungjawabkan sehingga Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) sebagai lembaga audit yang bebas dan mandiri turut melakukan pemeriksaan atas komponen yang mempengaruhi pendapatan negara dan merupakan penerimaan negara sesuai dengan undang-undang. Laporan hasil pemeriksaan BPK kemudian diserahkan kepada Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), Dewan Perwakilan Daerah (DPD) dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD).

Menyadari pentingnya PNBP, maka kemudian dilakukan pengaturan dalam peraturan perundang-undangan, diantaranya melalui :

- a. Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 sebagaimana telah diubah dengan Perubahan Keempat Undang-Undang Dasar 1945;
- b. UU Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak;
- c. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4286);
- d. PP Nomor 22 Tahun 1997 tentang Jenis dan Penyetoran Penerimaan Negara Bukan Pajak;
- e. PP Nomor 73 Tahun 1999 tentang Tatacara Penggunaan Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersumber dari Kegiatan Tertentu;
- f. PP Nomor 1 Tahun 2004 tentang Tata Cara Penyampaian Rencana dan Laporan Realisasi Penerimaan Negara Bukan Pajak; dan
- g. PP Nomor 29 Tahun 2009 tentang Tata Cara Penentuan Jumlah, Pembayaran, dan Penyetoran Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Terutang.
- h. Peraturan Menteri Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penyetoran Penerimaan Negara Bukan Pajak Oleh Bendahara Penerimaan.
- i. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Kementerian Perhubungan.
- j. Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBP yang Berlaku pada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut (DJPL).

k. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor HK.103/2/14/DJPL-16 Tentang tata Cara Pencrimaan, Penyetoran, Penggunaan dan Pelaporan PNBP yang Berlaku di Direktorat jenderal Perhubungan Laut (DJPL).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2004 pasal 2-4 mengatakan:

a. Pasal 2

- 1) Pejabat instansi pemerintah wajib melaksanakan penyusunan rencana dan laporan real dalam lingkungan instansi pemerintah yang bersangkutan.
- 2) Materi dalam rencana dan laporan realisasi PNBP sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) kurangnya memuat jenis, tarif, periode, dan jumlah PNBP.

b. Pasal 3

- 1) Pejabat instansi pemerintah wajib menyampaikan rencana PNBP tahun anggaran yang di lingkungan instansi pemerintah yang bersangkutan kepada menteri.
- 2) Penyampaian Rencana PNBP sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan secara tertulis.
- 3) Rencana PNBP sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) wajib disampaikan paling lambat 15 juli tahun Anggaran berjalan.
- 4) Dalam hal pejabat instansi pemerintah tidak atau terlambat menyampaikan rencana sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), menteri dapat menetapkan rencana PNBP pemerintah yang bersangkutan.

c. Pasal 4

- 1) Dalam hal terdapat revisi rencana PNBП tahun yang akan datang sebagaimana dimaksud pasal 3 ayat (1), pejabat instansi pemerintah wajib menyampaikan revisi rencana PNBП paling lambat tanggal 5 agustus tahun anggaran yang bersangkutan kepada menteri.
- 2) Dalam hal terdapat revisi rencana PNBП tahun anggaran berjalan, pejabat instansi pemerintah menyampaikan revisi rencana PNBП dimaksud paling lambat tanggal 15 agustus tahun berjalan atau sebelum penyusunan perubahan anggaran pendapatan dan belanja negara anggaran berjalan kepada menteri.
- 3) Dalam hal pejabat instansi pemerintah belum menyampaikan revisi rencana PNBП seperti yang dimaksud dalam ayat (1), menteri dapat menetapkan rencana PNBП untuk masing-masing pemerintah.

Setiap pemungutan pendapatan/penerimaan negara oleh pemerintah pusat maupun daerah selayaknya tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan dari masyarakat, maka setiap pungutan pendapatan/penerimaan negara harus memenuhi syarat sebagai berikut :

- a. Pemungutan pendapatan/penerimaan negara berdasarkan keadilan yaitu sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan.

Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pemungutan secara umum dan merata serta pelaksanaan pemungutan pendapatan/penerimaan negara tidak membedakan.

b. Pemungutan pendapatan/penerimaan negara harus berdasarkan undang-undang. Untuk dapat mewujudkan syarat diatas, maka dalam hal PNBPN harus terdapat dasar hukum.

#### 6. Definisi

Menurut UU nomor 20 tahun 1997 tentang PNBPN pasal 1 angka 1, Penerimaan Negara Bukan Pajak adalah seluruh penerimaan Pemerintah pusat yang tidak berasal dari penerimaan perpajakan. PNBPN diantaranya adalah sumber daya alam, bagian pemerintah atas laba BUMN, serta penerimaan negara bukan pajak lainnya.

Setiap anggaran kementerian negara/lembaga pada dasarnya mempunyai penerimaan negara bukan pajak (PNBPN) yang bersifat umum tidak berasal dari pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, antara lain seperti penerimaan hasil penjualan barang inventaris kantor yang tidak digunakan lagi, penerimaan hasil penyewaan barang milik negara, hasil penyimpanan uang negara pada bank pemerintah atas jasa giro, penerimaan kembali uang persekot gaji/tunjangan, selain penerimaan umum tersebut masih ada lagi PNBPN yang bersifat fungsional yaitu penerimaan yang berasal dari hasil hasil pungutan kementerian negara/lembaga atas jasa yang diherikan sehubungan dengan tugas pokok dan fungsinya dalam melaksanakan fungsi pelayanan kepada masyarakat.

Penerimaan fungsional tersebut terdapat pada sebagian besar kementerian negara/lembaga, namun macam dan ragamnya berbeda antara satu kementerian negara/lembaga dengan kementerian negara/lembaga lainnya, tergantung

kepada jasa pelayanan yang diberikan oleh masing-masing kementerian negara/lembaga.

a. Rencana.

Menurut Peraturan Pemerintah nomor 1 tahun 2004 tentang tatacara penyampaian rencana dan laporan realisasi penerimaan negara bukan pajak pasal 1 angka 5, Rencana PNBPN adalah hasil penghitungan/penetapan PNBPN yang diperkirakan akan diterima dalam 1 (satu) tahun yang akan datang. Pejabat Instansi Pemerintah wajib menyampaikan Rencana PNBPN Tahun Anggaran yang akan datang di lingkungan Instansi Pemerintah yang bersangkutan kepada Menteri secara tertulis dan wajib disampaikan paling lambat pada tanggal 15 Juli Tahun Anggaran berjalan. Jika Pejabat Instansi Pemerintah tidak atau terlambat menyampaikan Rencana PNBPN Menteri dapat menetapkan Rencana PNBPN Instansi Pemerintah yang bersangkutan. Jika terdapat revisi Rencana PNBPN tahun yang akan datang, Pejabat Instansi Pemerintah wajib menyampaikan revisi Rencana PNBPN dimaksud paling lambat tanggal 5 Agustus Tahun Anggaran yang bersangkutan kepada Menteri. Selain itu jika terdapat revisi Rencana PNBPN Tahun Anggaran berjalan, Pejabat Instansi Pemerintah wajib menyampaikan revisi Rencana PNBPN dimaksud paling lambat tanggal 15 Agustus Tahun Anggaran berjalan atau sebelum penyusunan perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran berjalan kepada Menteri. Apabila Pejabat Instansi Pemerintah belum menyampaikan revisi Rencana

PNBP, Menteri dapat menetapkan Rencana PNBP untuk masing-masing Instansi Pemerintah.

Menurut Undang-Undang Nomor 20 tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak pasal 2 ayat (1) disebutkan bahwa kelompok PNBP, meliputi jenis - jenis penerimaan sebagai berikut :a. Penerimaan yang bersumber dari pengelolaan dana pemerintah.b. Penerimaan dari pemanfaatan sumber daya alam.c. Penerimaan dari hasil-hasil kegiatan pelayanan yang dilaksanakan pemerintah.d. Penerimaan dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan pemerintah.e. Penerimaan berdasarkan putusan pengadilan dan yang berasal dari pengenaan denda administrasi.f. Penerimaan berupa hibah yang merupakan hak pemerintah.g. Penerimaan lainnya yang diatur dalam undang - undang tersendiri.

b. Tarif

Menurut Undang-Undang Nomor 20 tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak pasal 3 ayat (1), disebutkan bahwa Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak ditetapkan dengan memperhatikan dampak pengenaan terhadap masyarakat dan kegiatan usahanya, biaya penyelenggaraan kegiatan Pemerintah sehubungan dengan jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersangkutan, dan aspek keadilan dalam pengenaan beban kepada masyarakat. Tarif tersebut ditetapkan dalam Undang-undang atau Peraturan Pemerintah yang menetapkan jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersangkutan.

c. Pemungutan dan Penyetoran

Pada prinsipnya, seluruh jenis dan penyetoran PNBPN diatur dengan undang-undang. Namun, apabila undang-undang belum menunjuk instansi pemerintah untuk menagih dan atau memungut PNBPN terhutang, maka Menteri Keuangan dapat menunjuk instansi pemerintah untuk tujuan dimaksud. Instansi pemerintah yang ditunjuk tersebut wajib menyampaikan kepada Menteri Keuangan secara tertulis dan berkala, yaitu rencana PNBPN sekurang - kurangnya satu kali dalam satu tahun anggaran dan laporan realisasi PNBPN sekurang-kurangnya dua kali dalam satu tahun anggaran.

Jumlah penerimaan Negara Bukan Pajak yang Terutang ditentukan dengan cara ditetapkan oleh Instansi Pemerintah atau dihitung sendiri oleh Wajib Bayar, yang mana terutangnya PNBPN diatur dengan Peraturan Pemerintah dan penetapan jumlah PNBPN yang terutang menjadi kedaluwarsa setelah 10 (sepuluh) tahun terhitung sejak saat terutangnya Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersangkutan dan tertunda apabila Wajib Bayar melakukan tindak pidana di bidang Penerimaan Negara Bukan Pajak. Seluruh Penerimaan Negara Bukan Pajak wajib disetor langsung secepatnya ke Kas Negara.

#### d. Pengelolaan dan Penggunaan

PNBPN dipungut atau ditagih oleh Instansi Pemerintah (Kementerian/Departemen dan Lembaga Pemerintah Non Departemen) sesuai dengan perintah UU atau PP atau penunjukan dari Menteri Keuangan, berdasarkan Rencana PNBPN yang dibuat oleh Pejabat Instansi Pemerintah tersebut. PNBPN yang telah dipungut atau ditagih tersebut wajib dilaporkan secara

tertulis oleh Pejabat Instansi pemerintah kepada Menteri Keuangan dalam bentuk Laporan Realisasi PNBP Triwulan yang disampaikan paling lambat 1 (satu) bulan setelah triwulan tersebut berakhir, dapat digambarkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 2.1  
LAPORAN REALISASI PNBP

No	Periode	Jangka Waktu	Batas Waktu Penyerahan
A	Triwulan I	Januari - Maret	30 April
B	Triwulan II	April - Juni	31 Juli
C	Triwulan III	Juli - September	31 Oktober
D	Triwulan IV	Oktober - Desember	31 Januari

Namun dalam perkembangan selanjutnya, menurut Surat Edaran Sekretaris Jenderal Depkeu RI Nomor : S-389/SJ/2006 tanggal 15 Juni 2006 yang kemudian ditindaklanjuti dengan Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor : SE05/PJ.12/2006 tentang Laporan Realisasi Penerimaan Negara Bukan Pajak, Instansi Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyampaikan Laporan Bulanan realisasi PNBP setiap tanggal 10 bulan berikutnya kepada Sekretaris Jenderal u.p. Biro Perencanaan dan Keuangan serta tembusan disampaikan kepada Sekretaris Dirjen Pajak up. Kepala Bagian Keuangan. Walaupun PNBP memiliki sifat segera harus disetorkan ke kas negara, namun sebagian dana dari PNBP yang telah dipungut dapat digunakan untuk kegiatan tertentu oleh instansi yang bersangkutan. Pemberian ijin penggunaan dan besaran jumlah ditentukan oleh Menteri Keuangan melalui

Keputusan Menteri Keuangan, setelah Pimpinan instansi pemerintah mengajukan permohonan yang sedikitnya dilengkapi dengan :

- 1) Tujuan penggunaan dana PNBPN antara lain untuk meningkatkan pelayanan, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, meningkatkan produktivitas kerja serta meningkatkan efisiensi perekonomian;
- 2) Rincian kegiatan pokok instansi dan kegiatan yang akan dibiayai PNBPN;
- 3) Jenis PNBPN beserta tarif yang berlaku; dan
- 4) Laporan realisasi dan perkiraan tahun anggaran berjalan serta perkiraan untuk 2 (dua) tahun anggaran mendatang.

Kegiatan penatausahaan sebagian dana dari PNBPN ini dilakukan oleh pimpinan instansi/bendaharawan penerima dan bendaharawan pengguna, yang ditunjuk setiap awal tahun anggaran. Apabila terdapat saldo lebih maka pada akhir tahun anggaran wajib disetor seluruhnya ke Kas Negara. Seluruh Penerimaan Negara Bukan Pajak dikelola dalam sistem Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. Sebagian dana dari suatu jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak dapat digunakan untuk kegiatan tertentu yang berkaitan dengan jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak tersebut oleh instansi yang bersangkutan, diantaranya :

- 1) Penelitian dan pengembangan teknologi;
- 2) Pelayanan kesehatan;
- 3) Pendidikan dan pelatihan;
- 4) Penegakan hukum;

- 5) Pelayanan yang melibatkan kemampuan intelektual tertentu;
- 6) Pelestarian sumber daya alam;

e. Laporan realisasi PNBP

Laporan Realisasi PNBP triwulanan disampaikan secara tertulis oleh Pejabat Instansi Pemerintah kepada Menteri paling lambat 1 (satu) bulan setelah triwulan yang bersangkutan berakhir dan laporan perkiraan realisasi PNBP triwulan IV disampaikan kepada Menteri paling lambat tanggal 15 Agustus Tahun Anggaran berjalan. Ketentuan tentang tatacara penyampaian laporan realisasi PNBP diatur dalam pasal 8 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 99/PMK.06/2006 yang menyebutkan bahwa Satuan kerja selaku Kuasa Pengguna Anggaran wajib menyampaikan pertanggungjawaban penerimaan negara dalam bentuk Laporan Realisasi Anggaran yang dihasilkan melalui Sistem Akuntansi Instansi.

## B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2  
Data Penelitian Terdahulu

NO	JUDUL	NAMA PENELITI	HASIL PENELITIAN
1	Pertumbuhan masing-masing sumber Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan kontribusinya terhadap total Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di Samsat Kota Bengkulu	Muhamad Ilham (2012)	Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) memberikan sumbangan terbesar yaitu dengan rata-rata sumbangan per tahun sebesar 47,49%.

NO	JUDUL	NAMA PENELITI	HASIL PENELITIAN
2	Analisa Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di Kantor Bea Cukai Pelabuhan Bakauheni, Lampung	Rachmat Hidayat (2014)	Kantor Bea Cukai Pelabuhan Bakauheni, Lampung sumber penerimaan terbesar di dominasi oleh Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sebesar 7,64% per tahunnya dengan tingkat kontribusi dari PNBP dengan rata-rata 34,48% per tahunnya. Penelitian ini memberikan pemahaman bahwa betapa pentingnya pengelolaan yang baik terhadap pajak dan PNBP sebagai sumber pendapatan yang potensial. Hasil penelitian ini secara langsung memberikan inspirasi kepada Kantor Bea Cukai Bakauheni dan unit kerja yang mengelola PNBP sehingga mampu memberikan sumber pembiayaan. Manajemen yang baik dapat dalam berbagai bentuk seperti struktur organisasi, birokrasi, peraturan-peraturan dan kebijakan, sumber daya manusia yang berkualitas, peningkatan kesadaran masyarakat (penyuluhan) dan lain lain. Semua ini harus dikelola dengan baik sebagai fasilitator dalam meningkatkan pajak dan Penerimaan

NO	JUDUL	NAMA PENELITI	HASIL PENELITIAN
			Negara Bukan Pajak (PNBP) sebagai sumber pendapatan.
3	Intensifikasi Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di Pengadilan Negeri Kota Malang	Kori (2014)	Penelitian tersebut menemukan bahwa secara umum Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) memberikan peranan yang besar dan cukup penting dalam peningkatan Pendapatan Negara. Untuk Total penerimaan negara peranan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) masih terlihat sangat kecil karena besarnya ketergantungan penerimaan satuan kerja di daerah.
4	Analisis Kontribusi, Efektivitas dan Pertumbuhan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di Universitas Brawijaya Malang	Syaifullah (2014)	Penelitian ini menggunakan data dari tahun 2010 s.d tahun 2014. Analisis yang digunakan adalah analisis perbandingan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kontribusi PNBP terhadap total PNBP secara rata-rata belum begitu baik.
5	Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di Sekolah Tinggi Penyuluhan	Kartika Budi Utami (2014)	Penelitian ini menggunakan perhitungan dalam bentuk persentase = $x \times 100\%$ target keuangan kegiatan.

4. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan aturan perundang undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Kontribusi adalah peran serta dari Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas IV Kumai dalam menambah pendapatan pemerintah melalui Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah analisis kualitatif, yaitu dengan menjelaskan cara-cara pengumpulan data kualitatif yang akurat dan aktual serta berkaitan dengan masalah yang diteliti. Penelitian ini menggambarkan kondisi nyata yang ada di lapangan kemudian membahas penyebab terjadinya kondisi tersebut dan hal-hal yang harus dilakukan untuk memperbaiki kondisi tersebut di masa depan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Zulfanef (2008) adalah “penelitian yang bertujuan menggambarkan suatu kondisi atau fenomena tertentu, tidak memilah-milah atau mencari faktor-faktor atau variabel tertentu.” “Riset yang bersifat paparan ini ditujukan untuk mendeskripsikan hal-hal yang ditanyakan dalam riset, seperti: siapa, yang mana, kapan, di mana dan mengapa” (Husein, 2002:40). Desain penelitian kualitatif ini umumnya dapat menggunakan metode studi kasus, tindak lanjut, analisis isi, kecenderungan atau korelasional (Husein, 2002).

Metode kualitatif yaitu suatu pendekatan penelitian yang membicarakan beberapa kemungkinan untuk memecahkan masalah aktual dengan cara mengumpulkan data, menyusun, mengklarifikasi dan menganalisis. Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata,

laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami (Creswell, 1998:15). Bogdan dan Taylor (Moleong, 2007:3) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data kualitatif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Disamping itu penelitian kualitatif tidak hanya terbatas pada mengumpulkan dan mengolah data tetapi juga menganalisis dan menginterpretasi data.

#### 1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti dapat menangkap keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diteliti. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas IV Kumai. Penetapan lokasi penelitian didasari oleh beberapa pertimbangan, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas IV Kumai Kotawaringin Barat- Kalimantan Tengah memiliki beberapa kesesuaian dengan substansi penelitian.

## **B. Sumber Informasi**

Menurut Arikunto (1992) yang dimaksud dengan sumber data adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Adapun sumber data utama penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan. Selebihnya adalah data-data tambahan yang dianggap relevan oleh penelitian seperti dokumen dan lain- lain (Lofland dan dalam Moleong, 1990) sesuai masalah dan fokus penelitian, sumber data

penelitian ini adalah:

#### *Sumber Informasi dan Pemilihan Informan*

Sumber informasi yang dimaksud disini adalah dari mana data penelitian tersebut di peroleh. Sumber Informasi ini dapat berasal dari manusia maupun non manusia. Sumber Informasi manusia sebagai subyek atau informasi kunci, sedangkan non manusia berupa dokumen yang relavan seperti: foto gambar cacatan atau tulisan yang ada hubungannya dengan fokus penelitian. Sumber Informasi dalam penelitian kualitatif bukan disebut responden, tetapi sebagai narasumber, atau partisipan, informan, dalam penelitian. Sampel dalam penelitian kualitatif, juga bukan disebut sampel stastik, tetapi sampel teoritis, karena tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menghasilkan teori.

Adapun informan penulis sebagai berikut:

1. Kepala Kantor.
2. Kepala Urusan Tata Usaha.
3. Kasubsie lalu Lintas Angkutan laut dan jasa Kepelabuhanan.
4. Bendahara Penerimaan/ Petugas Pengelola PNBP.
5. Pengusaha Pelayaran (Pengguna Jasa Kepelabuhanan).

Stake holder ditetapkan sebagai informan utama karena menguasai dan dekat dengan situasi yang menjadi fokus penelitian. Dari informan utama selajutnya dikembangkan untuk mencari informan secara terus menerus dari informan ke informan lain sehingga data yang diperoleh telab jenuh atau tidak berkembang lagi dan sampai dengan data yang diperoleh sebelumnya. Data yang diperlukan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi:

## 1. Primer

Sumber data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Dalam penelitian ini sumber data primernya yakni sumber data yang diperoleh dan dikumpulkan langsung dari informan yang terdiri dari pengguna jasa kepelabuhanan dan instansi terkait.

Pemilihan informan dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara *snowball sampling* yakni informan kunci akan menunjuk orang-orang yang mengetahui masalah yang akan diteliti untuk melengkapinya dan orang-orang yang ditunjuk akan menunjuk orang lain bila keterangan yang diberikan kurang memadai begitu seterusnya, dan proses ini akan berhenti jika data yang digali diantara informan yang satu dengan yang lainnya ada kesamaan sehingga data dianggap cukup dan tidak ada yang baru. Bagi peneliti hal ini juga berguna terhadap validitas data yang dikemukakan oleh para informan.

## 2. Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Adapun data sekunder untuk penelitian ini diambil dari buku penunjang dan data hasil observasi yang berkaitan dengan fokus penelitian. Semua data tersebut diharapkan mampu memberikan deskripsi tentang jasa kepelabuhanan.

### C. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan diri sendiri sebagai instrument penelitian, yaitu dengan mengadakan perencanaan, pengamatan di lapangan dan melakukan wawancara kepada informan dalam rangka pengumpulan data primer. Satu-satunya instrumen terpenting dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Peneliti mungkin menggunakan alat-alat bantu untuk mengumpulkan data seperti *recorder* dan kamera. Tetapi kegunaan atau pemanfaatan alat-alat ini sangat tergantung pada peneliti itu sendiri.

Peneliti sebagai instrumen (disebut "*Participant-Observer*") di samping memiliki kelebihan-kelebihan, juga mengandung beberapa kelemahan. Kelebihannya antara lain, pertama, peneliti dapat langsung melihat, merasakan, dan mengalami apa yang terjadi pada subjek yang ditelitinya. Dengan demikian, peneliti akan lambat laun "memahami" makna-makna apa saja yang tersembunyi di balik realita yang kasat mata (*verstehen*). Ini adalah salah satu tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian kualitatif.

Kedua, peneliti akan mampu menentukan kapan penyimpulan data telah mencukupi, data telah jenuh, dan penelitian dihentikan. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dibatasi oleh instrumen (misalnya kuesioner) yang sengaja membatasi penelitian pada variabel-variabel tertentu saja.

Ketiga, peneliti dapat langsung melakukan pengumpulan data, menganalisanya, melakukan refleksi secara terus menerus, dan secara gradual "membangun" pemahaman yang tuntas tentang sesuatu hal. Ingat, dalam penelitian kualitatif,

peneliti memang “mengkonstruksi” realitas yang tersembunyi di dalam masyarakat.

Sementara beberapa kelemahan peneliti sebagai instrumen adalah:

Pertama, sungguh tidak mudah menjaga obyektivitas dan netralitas peneliti sebagai peneliti. Keterlihatan subjek memang bagus dalam penelitian kualitatif, tetapi jika tidak hati-hati, peneliti akan secara tidak sadar mencampuradukkan antara data lapangan hasil observasi dengan pikiran-pikirannya sendiri.

Kedua, pengumpulan data dengan cara menggunakan peneliti sebagai instrumen utama ini sangat dipengaruhi oleh kemampuan peneliti dalam menulis, menganalisis, dan melaporkan hasil penelitian. Peneliti juga harus memiliki sensitifitas/kepekaan dan “*insight*” (wawasan) untuk menangkap simbol-simbol dan makna-makna yang tersembunyi. Lyotard (1989) mengatakan “lantaran pengalaman belajar ini sifatnya sangat pribadi, peneliti seringkali mengalami kesulitan untuk mengungkapkannya dalam bentuk tertulis”.

Ketiga, peneliti harus memiliki cukup kesabaran untuk mengikuti dan mencatat perubahan-perubahan yang terjadi pada subjek yang ditelitinya. Dalam penelitian kualitatif, penelitian dianggap selesai jika kesimpulan telah diambil dan hipotesis telah diketahui statusnya, diterima atau ditolak. Tetapi peneliti kualitatif harus siap dengan hasil penelitian yang bersifat plural (beragam), sering tidak terduga sebelumnya, dan sulit ditentukan kapan selesainya. Ancar-ancur waktu tentu bisa dibuat, tetapi ketepatan jadwal (waktu) dalam penelitian kualitatif tidak mungkin dicapai seperti dalam penelitian kuantitatif.

Tabel 3.1  
Kisi-Kisi Instrumen

No	Variabel Penelitian	Indikator	No Item Istrumen
1	Prosedur Pemungutan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transparansi</li> <li>2. Efektivitas dan Elisensi</li> <li>3. Profesionalitas dan kompetensi</li> <li>4. Tanggung jawab</li> <li>5. Sederhana/Mudah</li> <li>6. Komunikatif</li> <li>7. Responsif</li> <li>8. Kelengkapan dokumen</li> </ol>	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
2	Akuntabilitas Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akuntabilitas Administratif Organisasional               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengelolaan administrasi, mulai dari permohonan kegiatan masuk sampai memberikan tanda bukti pembayaran.</li> <li>b. Membuat pembukuan, pencatatan semua bentuk penerimaan PNBP.</li> <li>c. Membuat laporan bulanan PNBP setiap hulannya.</li> <li>d. Tanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor.</li> <li>e. Kepala Kantor membawahi langsung bendahara penerima baik secara administrasi ataupun secara hirarki organisasi.</li> </ol> </li> <li>2. Akuntabilitas Legal               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penerimaan dan pengelolaan PNBP dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang undangan yang berlaku.</li> <li>b. Pertanggungjawaban tindakan di depan pengadilan.</li> <li>c. Mekanisme revisi peraturan yang dianggap bertentangan dengan undang- undang (<i>judicial review</i>).</li> </ol> </li> </ol>	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30

No	Variabel Penelitian	Indikator	No Item Istrumen
		<p>3. Akuntabilitas Politik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keterikatan para administrator dengan kewajiban menjalankan tugas-tugasnya.</li> <li>b. Pengakuan administrator terhadap kewenangan pemegang kekuasaan politik untuk mengatur, menetapkan prioritas dan pendistribusian sumber-sumber.</li> <li>c. Tanggung jawab para pejabat politik dalam menjalankan tugas-tugasnya dengan baik.</li> <li>d. Hubungan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan PNBP dengan keputusan politik.</li> <li>e. Kewajiban dalam melaksanakan pemungutan PNBP berdasarkan peraturan dan perundang-undangan yang ada.</li> </ul> <p>4. Akuntabilitas Profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kesesuaian kompetensi petugas atau aparat.</li> <li>b. Dalam pelaksanaannya tidak bisa dipengaruhi oleh siapapun termasuk atasan langsung.</li> <li>c. Dilaksanakan secara transparan dan bertanggung jawab.</li> <li>d. Dilaksanakan dengan tepat waktu.</li> <li>e. Ketaatan terhadap kode etik.</li> </ul> <p>5. Akuntabilitas Moral</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tanggung jawab yang bersipat moral.</li> <li>b. Tanggung jawab yang bersipat etis atau norma.</li> <li>c. Tanggung jawab yang sesuai dengan perilaku sosial.</li> <li>d. Komitmen para petugas.</li> </ul>	
3	Faktor Pendukung	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Faktor Internal.</li> <li>2. Faktor Eksternal.</li> </ul>	31

No	Variabel Penelitian	Indikator	No Item Instrumen
4	Faktor Penghambat	1. Faktor Internal. 2. Faktor Eksternal.	32

Tabel 3.2  
Pedoman Wawancara

No	Pertanyaan
1	Apakah dalam memungut PNBPN sudah dilakukan secara transparan atau terbuka, mohon dapat dijelaskan?
2	Kalau sudah dilakukan, mengapa hal tersebut perlu atau harus dilakukan?
3	Bagaimana langkah pihak Kantor KSOP Kelas IV Kumai untuk mewujudkan pemungutan PNBPN yang efektif dan efisien?
4	Apakah terdapat kendala dalam pemungutan PNBPN yang efektif dan efisien? Jelaskan!
5	Apakah pemungutan PNBPN pada Kantor KSOP Kelas IV telah dilayani oleh petugas yang profesional dan kompeten?
6	Bagaimana sikap yang seharusnya dilakukan petugas dalam pelayanan yang profesional?
7	Bagaimana upaya Kantor KSOP Kelas IV Kumai dalam mewujudkan pelayanan pemungutan PNBPN yang profesional?
8	Bagaimana bentuk pertanggungjawaban Bendahara Penerima terhadap pungutan PNBPN pada Kantor KSOP Kelas IV Kumai?
9	Apakah pernah terjadi kesalahan/ketidakcocokan data tagihan PNBPN dengan data pada dokumen kapal? Apabila pernah, bagaimana bentuk tanggung jawab pengelola PNBPN untuk mengatasi kesalahan tersebut?
10	Apakah sistem yang dijalankan saat ini sudah dirasa sederhana atau mudah? Mohon dapat dijelaskan!
11	Bagaimana harapan pengguna jasa agar proses pemungutan menjadi sederhana atau mudah?
12	Bagaimana upaya pihak kantor agar menjalin komunikasi yang baik dengan pihak pengguna jasa dalam hal pemungutan PNBPN?
13	Apakah menurut pengguna jasa, pihak kantor KSOP Kelas IV Kumai telah komunikatif dalam melayani?
14	Dalam melayani, apakah petugas pemungut PNBPN sudah responsif?
15	Apakah pengguna jasa merasa puas dengan respon dari petugas pengelola PNBPN dalam melayani mereka?

No	Pertanyaan
16	Dokumen apa saja yang wajib dilengkapi dalam penerbitan tagihan/billing PNBPN?
17	Jika persyaratan kelengkapan dokumen kurang, apakah kegiatan pemungutan PNBPN tetap bisa di laksanakan?
18	Bagaimana pengelolaan administrasi mulai dari permohonan sampai dengan memberikan tanda bukti pembayaran?
19	Mohon dijelaskan laporan pertanggungjawaban apa saja yang harus disampaikan bendahara penerimaan kepada kepala kantor ?
20	Apakah dengan laporan bulanan PNBPN disampaikan oleh bendahara penerimaan sudah menggambarkan atau mencakup semua kegiatan pemungutan PNBPN?
21	Apakah dalam penatausahaan PNBPN sudah dilaksanakan sesuai dengan aturan perundangan yang berlaku?
22	Bagaimana jika ada petugas pengelola PNBPN yang lalai dalam menjalankan tugas?
23	Untuk menghindari praktek korupsi dalam pemungutan PNBPN, apa yang dilakukan pihak Kantor KSOP Kelas IV Kumai? Mohon dijelaskan!
24	Apakah ada keterkaitan politik antara prosedur pemungutan PNBPN? Jelaskan!
25	Adakah pengaruh terhadap pejabat politik apabila pemungutan PNBPN tidak dilaksanakan dengan baik?
26	Mohon dapat dijelaskan, kompetensi apa saja yang harus dimiliki oleh petugas pemungut PNBPN?
27	Mengapa kemampuan seperti itu yang dibutuhkan dari seorang petugas pemungut PNBPN?
28	Selama ini upaya apa saja yang dilakukan dalam meningkatkan kompetensi para petugas pemungut PNBPN, dan bagaimana hasil dari upaya tersebut?
29	Apakah petugas pengelola PNBPN melayani dengan memperhatikan norma kesopanan?
30	Bagaimana komitmen para petugas dalam melaksanakan pelayanan pemungutan PNBPN yang baik?
31	Adakah faktor internal dan eksternal yang mendukung pelaksanaan pemungutan PNBPN? Jelaskan!
32	Adakah faktor internal dan eksternal yang menghambat pelaksanaan pemungutan PNBPN? Jelaskan!

#### D. Prosedur Pengumpulan Data

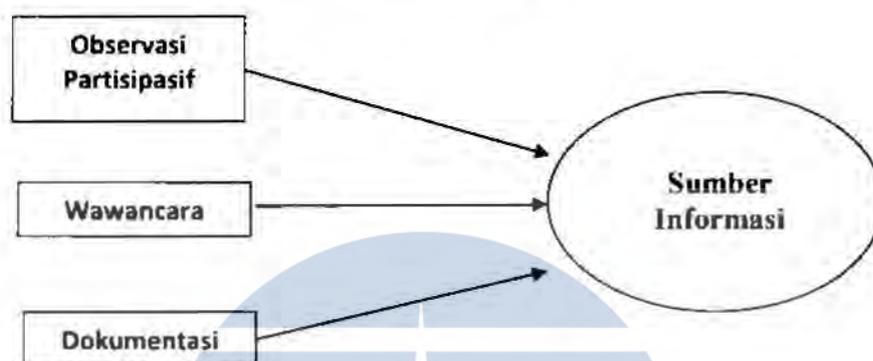
Dalam proses pengumpulan data, peneliti berusaha melakukannya sealam mungkin melalui pendekatan yang sangat *intens* kepada aparat pelayanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas IV Kumai dan Penerima Layanan yang pernah berhubungan dengan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas IV Kumai. Baik melalui observasi atau wawancara, semua fenomena, data dan informasi yang muncul terus digali dengan prinsip *snowballing*.

Dalam wawancara mendalam peneliti mengalir begitu saja mengikuti pernyataan informan dan penelitian dihentikan saat informasi yang digali dirasa telah jenuh. Dalam pengumpulan data, peneliti melakukan observasi (non participative) dan wawancara mendalam (*indepth interview*). Kedua metode tersebut digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data yang dilanjutkan dengan proses triangulasi (*snowballing*) dengan mencari data banding dari informan lain yang dianggap representatif.

##### 1. Metode dokumentasi

Dalam hal ini metoda dokumen juga penting untuk dijadikan alat pengumpulan data "dokumen merupakan catatan peritiswa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang". Metode ini peneliti gunakan demi kesempurnaan data yang diperlukan karena hasil penelitian yang didapat melalui wawancara dan observasi akan semakin kredibel apabila didukung dengan dokumen. Dari uraian diatas jelaslah bahwa dalam teknik pengumpulan informasi peneliti

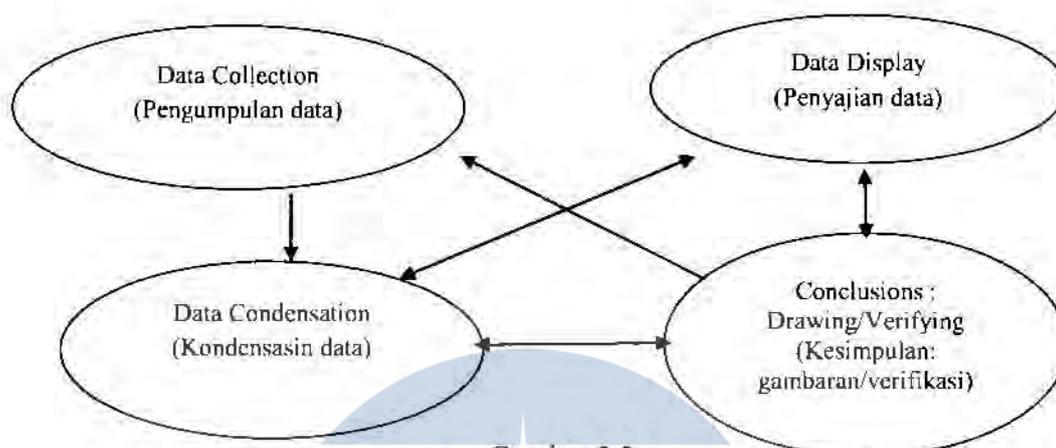
menggunakan triangulasi data yaitu melalui observasi partisipatif, wawancara dan dokumentasi dan saya sajikan sebagai berikut:



Gambar 3.1  
Proses Triangulasi Informasi

## 2. Metode analisis data

Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara dan pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen resmi, gambar dan foto. Sesuai dengan jenis penelitian yang digunakan, maka teknik analisis data yang digunakan menjawab permasalahan dalam penelitian ini adalah analisis data interaktif, yakni mencoba mengoptimalkan data di lapangan dengan data yang dibutuhkan dalam proses analisa hasil penelitian sehingga kedua proses ini menjadi klop. Namun demikian dalam penelitian ini, analisis data tidak harus dilakukan setelah proses pengumpulan data selesai semuanya. Tetapi analisis data merupakan proses yang berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus menerus terhadap data, mulai dari pengumpulan data, interpretasi, dan pelaporan hasil penelitian. Untuk melakukan analisis terhadap rumusan masalah dalam penelitian ini, maka data hasil penelitian dianalisis terhadap rumusan masalah dalam penelitian ini, maka data hasil penelitian dianalisis melalui tahapan- tahapan seperti yang dikemukakan Miles, Huberman dan Saldana (2014) sebagai berikut:



Gambar 3.2

## Analisis Data

Sumber: Miles, Huberman dan Saldana (2014)

a. Tahap *data collection*.

Pada tahapan ini penulis melakukan kegiatan pengumpulan data dari berbagai sumber baik melalui wawancara kepada informan yang telah ditetapkan dan sumber-sumber lain yang memiliki informasi yang terkait dengan fokus penelitian, observasi di lokasi penelitian dan dokumen-dokumen yang tersedia yang diperoleh di lokasi penelitian. Namun tidak menutup kemungkinan untuk menambah data sumber dan jenis data baru, apabila berbagai data yang telah diperoleh masih dirasakan kurang lengkap.

b. Tahap *data condensation*.

Dalam tahap kondensasi data ini penulis melakukan pemilihan dan pemusatan perhatian melalui penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang diperoleh berupa catatan-catatan tertulis melalui wawancara, dokumen-dokumen dan data pendukung lainnya yang telah penulis peroleh dari berbagai sumber. Penyederhanaan data tersebut

mempertimbangkan relevansi terhadap fokus dalam penelitian ini. Apabila dalam proses ini ternyata masih ada data yang kurang maka penulis melakukan penggalian data ke lokasi penelitian atau dengan melakukan wawancara melalui telepon dengan informan.

c. Tahap *data display*.

Ketika aktivitas data display ini penulis lakukan, penulis juga berusaha untuk memahami dan mengkaji kembali pada tahapan sebelumnya dalam upaya sinkronisasi terhadap apa yang dilakukan pada tahap kondensasi data, serta meninjau kembali terhadap sekumpulan data yang telah diperoleh melalui tahap *data collection*. Tujuan dilakukannya *setback step* adalah untuk menelaah kembali sekumpulan data yang telah dihimpun pada tahap tersebut, apakah masih ada kekurangan atau tidak. Pada saat diketahui bahwa masih ada data yang kurang, peneliti kembali melakukan aktivitas *data collection* dan *data condensation*.

Data yang terkumpul dan tersusun kemudian diamati untuk melihat gambaran keseluruhan atau bagian - bagian yang merupakan kecenderungan umum. Selanjutnya informasi yang dikumpulkan, ditata dan diklasifikasi dan digabungkan sehingga padu dan sistematis berupa naratif, tabel dan gambar. Penyajian data secara naratif menggunakan kutipan langsung ataupun tidak langsung. Kutipan langsung yang perlu diperjelas, dijelaskan sesuai dengan konteksnya. Dalam hal ini, hasil data yang telah diperoleh melalui kondensasi data akan disajikan dengan melakukan analisis secara mendalam dalam bentuk narasi, tabel ataupun gambar.

d. Tahap *conclusions: drawing/verifying*.

Pada kegiatan ini penulis melakukan aktivitas yang bersifat simultan bersamaan dengan tahap *data display* dan *data condensation* yang sedang berlangsung, namun pematangan dilakukan pada saat data display dianggap cukup untuk sementara waktu, sama halnya dengan aktivitas - aktivitas sebelumnya, apabila dalam penyusunan *conclusion drawing* ini tidak didukung secara lengkap dari tahap *data display* dan *data condensation*, peneliti kembali melakukan tahap *data collection*, *data display* ataupun *data condensation*.

### E. Keabsahan Data

Kriteria keabsahan data dikemukakan oleh Sugiyono ( 2012) terdiri dari:

1. Perpanjangan pengamatan

Hal ini dilakukan untuk menghapus jarak antara peneliti dan narasumber sehingga tidak ada lagi informasi yang disembunyikan oleh narasumber karena telah mempercayai peneliti. Selain itu, perpanjangan pengamatan dan mendalam dilakukan untuk mengecek kesesuaian dan kebenaran data yang telah diperoleh. Perpanjangan waktu pengamatan dapat diakhiri apabila pengecekan kembali data di lapangan telah kredibel.

2. Meningkatkan ketekunan

Pengamatan yang cermat dan berkesinambungan merupakan wujud dari peningkatan ketekunan yang dilakukan oleh peneliti. Ini dimaksudkan guna meningkatkan kredibilitas data yang diperoleh. Dengan demikian, peneliti

dapat mendeskripsikan data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

### 3. Triangulasi

Ini merupakan teknik yang mencari pertemuan pada satu titik tengah informasi dari data yang terkumpul guna pengecekan dan pembandingan terhadap data yang telah ada.

### 4. Analisis kasus negatif

Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya. Dengan demikian temuan penelitian menjadi lebih kredibel.

### 5. Menggunakan bahan referensi

Bahan referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Bahan yang dimaksud dapat berupa alat perekam suara, kamera, *handycam* dan lain sebagainya yang dapat digunakan oleh peneliti selama melakukan penelitian. Bahan referensi yang dimaksud ini sangat mendukung kredibilitas data.

### 6. Mengadakan *membercheck*

Membercheck adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data atau informan. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti datanya

tersebut valid. Pelaksanaan membercheck dapat dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai, atau setelah mendapat suatu temuan, atau kesimpulan.



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

##### **1. Tugas dan Fungsi**

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai adalah Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai dipimpin oleh seorang Kepala. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai mempunyai tugas melaksanakan pengawasan, dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan serta pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial.

##### **2. Susunan Organisasi**

Organisasi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai, terdiri atas :

- a. Urusan Tata Usaha;
- b. Subseksi Status Hukum dan Sertifikasi Kapal;
- c. Subseksi Keselamatan Berlayar, Penjagaan dan Patroli;
- d. Subseksi Lalu Lintas Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.

3. Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada

Direktorat Jenderal Perhubungan Laut terdiri atas :

- a. Jasa Kepelabuhanan;
- b. Penerbitan surat izin kepelabuhanan;
- c. Jasa Kenavigasian;
- d. Penerimaan uang perkapalan dan kepelautan;
- e. Jasa Angkutan Laut;
- f. Denda administratif.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai memiliki pendapatan yang berasal dari Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Salah satu Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) berasal dari Jasa Kepelabuhanan yaitu :

- a. Penerimaan Uang Jasa Kepelabuhanan ( PUJK ) yang terdiri dari :
  - a) Jasa Labuh
  - b) Jasa Tambat
  - c) Jasa Barang
  - d) Konsesi
  - e) Kontribusi Pandu Tunda
- b. Jasa Angkutan Laut ( 1 % dari tarif jasa barang)

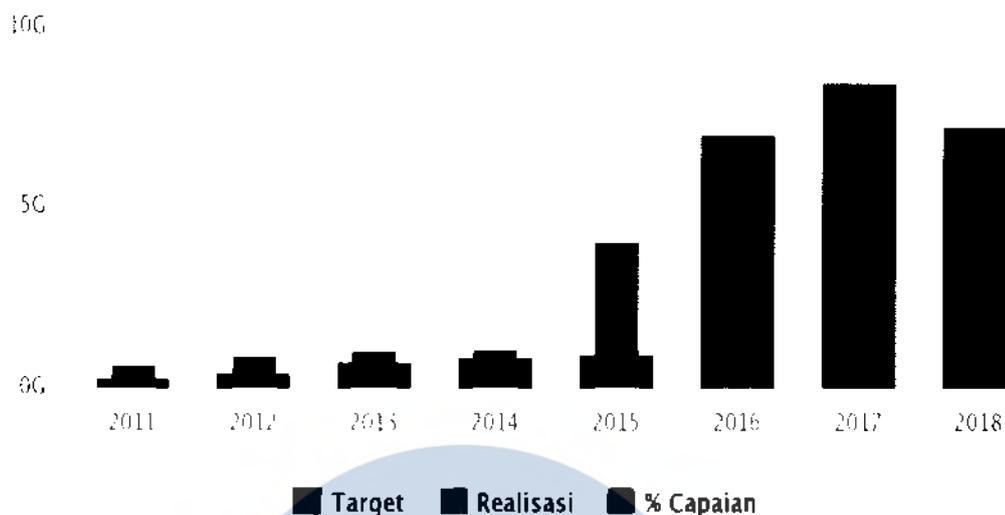
Realisasi Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas IV Kumai untuk Periode yang berakhir pada 31 Desember 2014 adalah sebesar Rp. 1.121.690.681. Realisasi Pendapatan untuk periode yang berakhir pada 31 Desember 2015 adalah sebesar Rp. 4.108.588.873 atau mencapai 446,02 persen dari estimasi pendapatan yang ditetapkan sebesar Rp. 921.172.000. Realisasi Pendapatan untuk periode yang berakhir pada 31 Desember 2016 adalah sebesar Rp. 5.537.563.137 atau mencapai 78,66 persen dari estimasi pendapatan yang ditetapkan sebesar Rp. 7.038.342.500. Sedangkan Realisasi pendapatan di tahun 2017 sampai dengan bulan Desember 2017 adalah sebesar Rp.6.683.309.600.

URAIAN	TAHUN	TARGET	REALISASI
Pendapatan Jasa	2014	898.313.050	1.121.690.681
Pendapatan Jasa	2015	921.172.000	4.108.588.873
Pendapatan Jasa	2016	7.038.342.500	5.537.563.137
Pendapatan Jasa	2017	8.505.475.000	6.683.309.600

Tabel 1

*Rincian Estimasi dan Realisasi Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP)*

*Sumber Kantor Ksop Kelas IV Kumai*



Dalam tabel 1 dapat dilihat antara target dan realisasi pada tahun 2014 samapai dengan 2017, pada tahun 2016 dan tahun 2017 target Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai tidak tercapai dikarenakan oleh beberapa faktor yaitu :

- a. Dalam menentukan / yang menetapkan target Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) untuk setiap Unit Pelaksana Teknis (UPT) adalah Kantor pusat dalam hal ini Kementerian Perhubungan, Namun dalam penetapan target tidak mengacu kepada operasional masing- masing pelabuhan oleh karena itu sering terjadi target yang ditetapkan terlalu tinggi.
- b. Faktor lain yang bisa mempengaruhi Penerimaan Negara Bukan Pajak disebabkan oleh berkurangnya kunjungan kapal yang masuk ke pelabuhan kumai yang nantinya juga berimbas dengan berkurangnya logistik yang masuk ke kumai dan daerah sekitarnya.

- c. Faktor alam juga sangat berpengaruh dalam Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), contohnya pada saat gelombang besar dan angin kencang otomatis ini juga mengganggu waktu berlayar kapal, bahkan bisa saja kapal tidak berangkat atau ditunda keberangkatannya.





Gambar 4.1  
Struktur Organisasi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV  
Kumai  
(Sumber data Kantor KSOP Kelas IV Kumai)

## **B. Temuan Penelitian**

### **1. Prosedur Pemungutan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)**

Sebelum menguraikan hasil wawancara sebagai temuan mengenai prosedur pemungutan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), di bawah akan dijelaskan terlebih dahulu mekanisme dan prosedur, persyaratan, dan biaya berdasarkan produk pelayanannya :

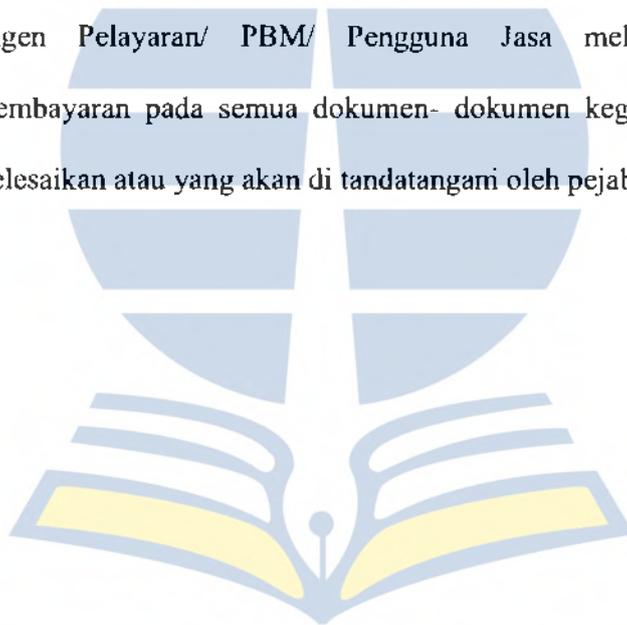
#### **a. Penerimaan Jasa Kepelabuhanan**

Sebelum pelayanan diberikan maka harus dipenuhi syaratnya terlebih dahulu yaitu kapal sudah memasukan surat permohonan dan telah terbit Nota tagihan dari petugas pemungut PNBP. Adapun mekanisme yang harus dilakukan adalah sebagai berikut :

- 1) Agen pelayaran/PBM/Pengguna Jasa mengajukan surat permohonan;
- 2) Petugas pemungut PNBP meneliti surat permohonan dan memeriksa;
- 3) Petugas pemungut PNBP menghitung total tagihan sekaligus membuat nota tagihan berdasarkan hasil perhitungan;
- 4) Petugas pemungut PNBP menyerahkan nota tagihan kepada Bendahara Penerima/ Pengelola PNBP;
- 5) Bendahara Penerima/ Pengelola PNBP membuat billing sesuai nota tagihan menggunakan aplikasi SIMPONI dan menyerahkannya kepada Agen Pelayaran/ PBM/ Pengguna Jasa;
- 6) Agen Pelayaran/ PBM/ Pengguna Jasa melakukan penyetoran ke Bank Persepsi sesuai tagihan menggunakan kode billing;

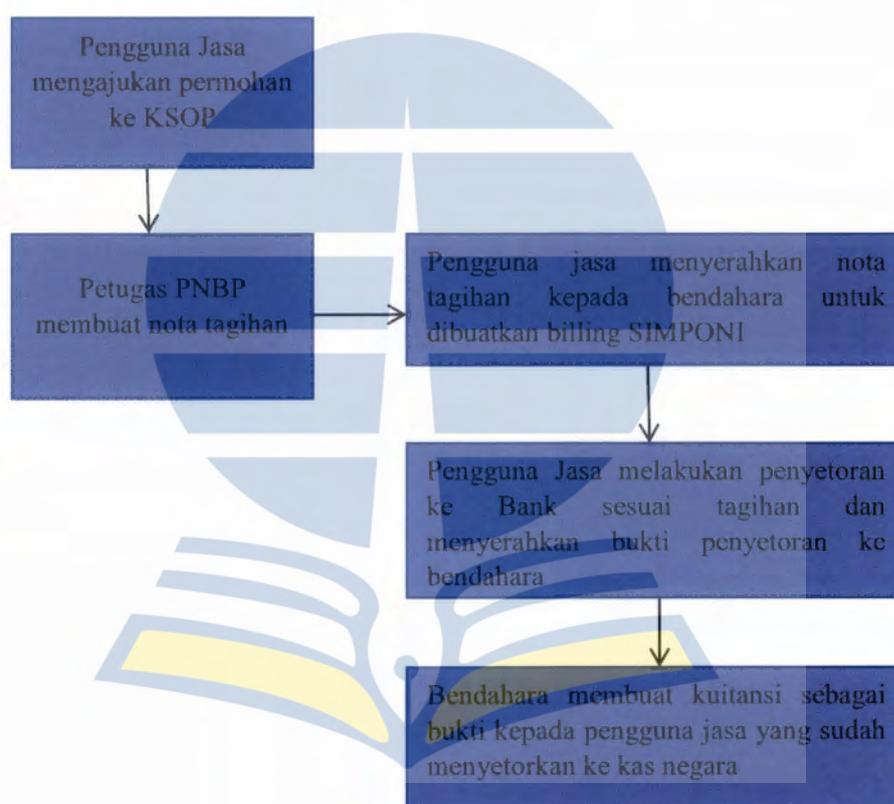
- 7) Agen Pelayaran/ PBM/ Pengguna Jasa menyerahkan bukti setoran kepada Bendahara Penerima/ Pengelola PNBPN;
  - 8) Bendahara Penerima/ Pengelola PNBPN membuat kuitansi pembayaran PNBPN berdasarkan bukti setoran dan nota tagihan;
  - 9) Bendahara Penerima/ Pengelola PNBPN menyerahkan kuitansi pembayaran PNBPN kepada Agen Pelayaran/ PBM/ Pengguna Jasa.
  - 10) Agen Pelayaran/ PBM/ Pengguna Jasa melampirkan kuitansi pembayaran pada semua dokumen- dokumen kegiatan yang akan di selesaikan atau yang akan di tandatangani oleh pejabat yang berwenang.
- b. Penerimaan Jasa Angkutan Laut
- Sebelum pelayanan diberikan maka harus dipenuhi syaratnya terlebih dahulu yaitu kapal sudah memasukan surat permohonan dan telah terbit Nota tagihan dari petugas pemungut PNBPN. Adapun mekanisme yang harus dilakukan adalah sebagai berikut :
- 1) PBM/Pengguna Jasa mengajukan surat permohonan;
  - 2) Petugas pemungut PNBPN meneliti surat permohonan dan memeriksa;
  - 3) Petugas pemungut PNBPN menghitung total tagihan sekaligus membuat nota tagihan berdasarkan hasil perhitungan;
  - 4) Petugas pemungut PNBPN menyerahkan nota tagihan kepada Bendahara Penerima/ Pengelola PNBPN;
  - 5) Bendahara Penerima/ Pengelola PNBPN membuat billing sesuai nota tagihan menggunakan aplikasi SIMPONI dan menyerahkannya kepada PBM/ Pengguna Jasa;

- 6) PBM/ Pengguna Jasa melakukan penyetoran ke Bank Persepsi sesuai tagihan menggunakan kode billing;
- 7) PBM/ Pengguna Jasa menyerahkan bukti setoran kepada Bendahara Penerima/ Pengelola PNBP;
- 8) Bendahara Penerima/ Pengelola PNBP membuat kuitansi pembayaran PNBP berdasarkan bukti setoran dan nota tagihan;
- 9) Bendahara Penerima/ Pengelola PNBP menyerahkan kuitansi pembayaran PNBP kepada PBM/ Pengguna Jasa.
- 10) Agen Pelayaran/ PBM/ Pengguna Jasa melampirkan kuitansi pembayaran pada semua dokumen- dokumen kegiatan yang akan di selesaikan atau yang akan di tandatangani oleh pejabat yang berwenang.



Gambar di bawah ini menjelaskan secara singkat mengenai alur pemungutan PNBP di KSOP Kumai :

**ALUR PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK (PNBP)  
DI KANTOR KESYAHBANDAR DAN OTORITAS PELABUHAN  
KELAS IV KUMAI**



Selanjutnya di bawah ini akan diuraikan mengenai Prinsip Pemungutan PNBP sebagai temuan hasil wawancara

a. **Transparan/terbuka.**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai tentang Tata Cara Penerimaan dan Penyetoran PNBP pada Dirjen Perhubungan Laut telah diatur dalam Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Nomor HK 103/2/14/DJPL-16. Bagaimana proses pemungutan PNBP di Kantor KSOP Kumai, diperoleh jawaban:

“Proses pemungutan PNBP yaitu pengguna jasa kepelabuhanan mengajukan permohonan melalui surat ke Kantor KSOP Kumai untuk diagendakan dan di disposisi oleh kepala kantor , petugas pengelola PNBP membuat nota tagihan berdasarkan hasil pemeriksaan dan menyerahkan kepada pengguna jasa kepelabuhanan untuk diserahkan kepada bendahara penerimaan untuk dibuatkan billing sesuai dengan nota tagihan, pengguna jasa kepelabuhanan melakukan penyetoran ke bank persepsi sesuai tagihan, pengguna jasa kepelabuhanan menyerahkan bukti kepada bendahara penerima untuk dibuatkan kuitansi sebagai bukti dari Kantor KSOP Kumai bahwa pengguna jasa sudah menyetorkan PNBP ke kas negara.” (Kumai, 11 Januari 2018)

Ketika pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada Bendahara Penerimaan terkait masalah transparansi/keterbukaan diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Pembayaran PNBP sudah transparan. Karena pengguna jasa hanya membayar sesuai dengan print out billing dari aplikasi simponi. Artinya tidak ada biaya lain yang dibayarkan selain nominal yang tertera pada billing. Dan pengguna jasa langsung membayarnya ke bank persepsi. Jadi tidak ada penerimaan uang tunai pada bendahara penerimaan.” (Kumai, 11 Januari 2018)

Peneliti menanyakan juga mengapa didalam pemungutan PNBP, perlu dilakukan transparan atau keterbukaan, dari Kepala Kantor KSOP Kelas IV Kumai diperoleh jawaban sebagai berikut:

“ Ya.... dalam penerimaan PNBP sangat dibutuhkan transparansi dalam pengelolaannya karena ini menyangkut keuangan dan butuh kepercayaan dari pengguna jasa kepelabuhanan sebagai wajib bayar sehingga transparansi sangat diperlukan untuk menghindari saling curiga antara pihak pengelola dan pengguna jasa baik dari jenis kegiatan ataupun besaran tarif yang dibayarkan.” (Kumai, 11 Januari 2018)

Ketika pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pengguna jasa/agen PT. HSL terkait masalah transparansi/keterbukaan diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Menurut kami pihak kantor KSOP Kelas IV Kumai sudah sangat terbuka di dalam memungut PNBP. Kami sangat menghargai hal ini, jadi ibarat lagu jangan ada dusta diantara kita. Jadi menurut kami sebagai pengguna jasa atau agen, keterbukaan memang sangat kami harapkan, sehingga tingkat kepercayaan kami terhadap pihak Kantor KSOP Kelas IV Kumai dalam hal pemungutan PNBP semakin tinggi, bahkan dari pihak kantor Kantor KSOP Kelas IV Kumai disamping mensosialisasikan aturan yang ada kepada kami selaku pengguna jasa juga dibagikan fotocopy peraturan tentang besaran tarif yang berlaku di lingkungan DJPL atau Kantor KSOP Kelas IV Kumai.” (Kumai, 12 Januari 2018)

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pengguna jasa/agen PT. USDA terkait masalah transparansi/keterbukaan diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Dengan hubungan baik antar pengguna jasa dengan petugas pengelola PNBP hampir dipastikan kami tidak mengalami hambatan dalam melakukan pembayaran disamping transparan atau keterbukaan dari petugas pengelola PNBP kami juga sebagai pengguna jasa sangat memahami peraturan tentang jenis dan besaran tarif yang akan kami bayarkan, dan rata-rata hampir setiap harinya kami mempunyai kegiatan.” (Kumai, 12 Januari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Kantor KSOP Kelas IV Kumai dan juga pengguna jasa/agen dapat dibangun proposisi minor sebagai berikut:

“Prosedur pemungutan PNBP di Kantor KSOP Kelas IV Kumai dilaksanakan secara transparan/terbuka sehingga pengguna jasa/agen

semakin percaya dan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan pembayaran terhadap kewajibannya.”

b. Efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai tentang mekanisme pemungutan PNBPN yang telah diatur pada Standar Operasional Prosedur Pemungutan PNBPN. Bagaimana langkah untuk mewujudkan pemungutan PNBPN yang efektif dan efisien, diperoleh jawaban:

“Langkah pertama yang kami lakukan yaitu mensosialisasikan aturan yang ada dan SOP atau prosedur kepada semua pengguna jasa dengan harapan baik pengelola PNBPN ataupun pengguna jasa sama-sama memahami aturan tentang penerimaan PNBPN serta prosedur yang dibuat oleh Kantor KSOP Kelas IV Kumai sehingga memudahkan dalam pelaksanaan pemungutan dan pengelolaan PNBPN. Yaaaa.... karena dalam pengelolaan dan penerimaannya sudah dipandu oleh aturan yang ada dan ditambah dengan SOP yang berlaku di lingkungan Kantor KSOP Kumai, maka diharapkan terdapat pemahaman yang sama antara pengguna jasa dan pihak kantor KSOP Kumai dan tidak terjadi perdebatan di kemudian hari.” (Kumai, 11 Januari 2018)

Ketika pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada Bendahara Penerimaan terkait langkah untuk mewujudkan pemungutan PNBPN yang efektif dan efisien diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Kami sih sudah berupaya untuk melayani pengguna jasa dengan cepat namun tetap sesuai dengan prosedur. Misalnya untuk pembayaran sudah kami permudah dengan menyediakan alat EDC (Electronic Data Capture). Tapi hanya beberapa pengguna jasa yang menggunakan alat tersebut karena mereka tidak memiliki saldo pada rekening sehingga mereka lebih memilih antri di bank dengan membayar tunai pada bank.” (Kumai, 11 Januari 2018)

Pada kesempatan yang sama, peneliti menanyakan juga apakah terdapat kendala dalam pemungutan PNBPN yang efisien dan efektif. Diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Secara umum dari pihak KSOP Kumai tidak terdapat kendala. Namun mungkin bagi beberapa pengguna jasa mengalami sedikit kendala yaitu pada saat hari libur dan kegiatan yang dilaksanakan pada malam hari bahkan pada dini hari banyak dari wajib bayar atau pengguna jasa yang tidak bisa membayar PNBPN via ATM atau mesin EDC dikarenakan mereka tidak memiliki kartu debit tetapi hanya membawa uang tunai. Sedangkan Kantor KSOP Kelas IV Kumai tidak menerima pembayaran secara tunai. Namun bagi pengguna jasa yang menurut kami memiliki kredibilitas baik bisa diberikan kelonggaran yaitu diterbitkan dokumen berlayar terlebih dahulu dan menyetorkan PNBPN pada hari kerja berikutnya” (Kumai, 11 Januari 2018)

Ketika pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pihak pengguna jasa/agen PT. WUS terkait kendala dalam pemungutan yang efektif dan efisien diperoleh jawaban yang disertai kerenyitan kening, sebagai berikut:

“hmmmm.... gimana ya.... kalau secara administrasi sudah oke laaah... ada tapinya nih.. kalau kebetulan hari libur kita mau bayar agak kesulitan karena biasanya kita membawa uang tunai sedangkan bank tutup dan sekarang pembayaran tidak bisa dilakukan secara tunai pada kantor KSOP Kumai. Jadi terpaksa harus menunggu hari kerja berikutnya untuk melakukan pembayaran.” (Kumai, 12 Januari 2018)

Untuk menentukan efektivitas pemungutan PNBPN di KSOP Kumai, SP Siagian (2008:77) memberikan indikator-indikator yaitu (1) Kejelasan tujuan program; (2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan program; (3) perumusan kebijakan program yang mantap; (4) penyusunan program yang tepat; (5) Penyediaan sarana dan prasarana; (6) Efektivitas operasional program; (7) Efektivitas fungsional program; (8) Efektivitas tujuan program; (9) Efektivitas sasaran program; (10) Efektivitas individu dalam pelaksanaan kebijakan program; dan (11) Efektivitas unit kerja dalam pelaksanaan kebijakan program. Sementara itu, Pengertian efisiensi menurut Sedarmayanti (2011:112) pada prinsipnya adalah perbandingan terbaik antara hasil yang diperoleh dengan kegiatan yang dilakukan. Bekerja

dengan efisien adalah bekerja dengan gerakan, usaha, waktu dan keluhan yang sedikit mungkin. Dengan menggunakan cara kerja yang sederhana, penggunaan alat yang dapat membantu mempercepat penyelesaian tugas serta menghemat gerak dan tenaga, maka seseorang dapat dikatakan bekerja dengan efisien dan memperoleh hasil yang memuaskan. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa indikator efisiensi adalah penggunaan cara kerja yang sederhana, penggunaan alat yang dapat membantu mempercepat penyelesaian tugas serta menghemat gerak dan tenaga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai dan pengguna jasa atau agen dapat dibangun proposisi minor sebagai berikut:

“Mekanisme pemungutan PNBPN di Kantor KSOP Kelas IV Kumai dilaksanakan secara efektif dan efisien sesuai dengan aturan dan Standar Operasional Prosedur, namun terdapat beberapa pengguna jasa/wajib bayar yang terkendala untuk melakukan pembayaran pada hari libur dan kegiatan yang dilaksanakan pada malam hari bahkan pada dini hari.”

c. Profesional dan kompeten.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai tentang pelayanan pemungutan PNBPN pada Kantor KSOP Kelas IV, apakah telah dilayani oleh petugas yang profesional dan kompeten, diperoleh jawaban:

“Begini.... Sebelum diangkat sebagai bendahara penerimaan, seorang bendahara penerima wajib mengikuti diklat kompetensi bendahara penerimaan dan memperoleh sertifikasi dari Kementerian Keuangan. Saya sebagai Kepala Kantor KSOP Kumai, mengharuskan petugas pengelola PNBPN untuk mengikuti diklat/bimbingan teknis terkait penerimaan PNBPN serta selalu mempelajari peraturan terkini tentang

PNBP itu sendiri. Sehingga bisa para petugas tersebut dapat melayani pengguna jasa dengan profesional.” (Kumai, 11 Januari 2018)

Pada kesempatan yang sama, peneliti menanyakan juga sikap yang seharusnya dilakukan petugas dalam pelayanan yang profesional serta bagaimana upaya Kantor KSOP Kelas IV Kumai dalam mewujudkan pelayanan pemungutan PNBP yang profesional. Diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Dalam melaksanakan tugas pemungutan PNBP harus dilayani dengan ramah dan sopan dalam bersikap, dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, memberi pelayanan tepat waktu dan selalu meningkatkan kompetensi dari petugas dan pengelola PNBP.” (Kumai, 11 Januari 2018)

Ketika pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada Bendahara Penerimaan terkait pelayanan pemungutan PNBP yang profesional dan kompeten, diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Menurut saya, pelayanan telah kami laksanakan secara profesional sesuai dengan peraturan dan perundangan yang berlaku. Tidak ada pengguna jasa yang kami istimewa. Apabila dokumen pembayaran PNBP telah dilengkapi, maka akan segera kami proses. Semua pengguna jasa dilayani dengan baik. Sedangkan dari sisi kompetensi, kami yang ditugaskan sebagai pengelola PNBP telah dilatih melalui bimbingan teknis terkait peraturan yang berlaku.” (Kumai, 11 Januari 2018)

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pihak pengguna jasa/agen PT. HSL terkait pelayanan pemungutan PNBP yang profesional dan kompeten, diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Kalau menurut saya secara pribadi ya...petugas pengelola PNBP melaksanakan tugasnya secara profesional dan secara umum saya sebagai pengguna jasa tidak mengalami kendala yang berarti ini juga karena didukung oleh hubungan kerja yang baik, karena petugas pengelola PNBP memosisikan kami sebagai mitra kerja.”  
(Kumai, 12 Januari 2018)

Ketika pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada pihak pengguna jasa/agen PT. USDA terkait pelayanan pemungutan PNBP yang profesional dan kompeten, dengan wajah tersenyum diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Dalam melaksanakan pembayaran PNBP kami tidak mengalami hambatan, karena kami sebagai pengguna jasa cukup memahami dari segi aturan maupun prosedur yang ada. Secara umum semuanya berjalan lancar, namun ada salah satu petugas pengelola PNBP kadang-kadang dalam memberikan pelayanan menurut saya kurang ramah. Seharusnya kami dilayani dengan senyuman, tapi ya... mungkin dia lelah.”  
(Kumai, 12 Januari 2018)

Sementara itu menurut Hutapca dan Thoha (2008:28) indikator kompetensi adalah Pengetahuan (Knowledge), Keterampilan, dan Sikap. Artinya seorang pegawai KSOP Kumai dianggap mempunyai kompetensi jika memenuhi tiga hal tersebut. Pengetahuan akan bertambah jika dilakukan pendidikan dan pelatihan (diklat), seperti diklat bendahara, Bimtek Penerimaan Negara Bukan Pajak serta menyelenggarakan sosialisasi mengenai PNBP.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai dan pengguna jasa atau agen dapat dibangun proposisi minor sebagai berikut:

“Pelayanan pemungutan PNBP pada Kantor KSOP Kelas IV Kumai telah dilayani oleh petugas yang profesional dan kompeten dengan selalu meningkatkan kompetensi para petugas dan pengelola PNBP. Dalam melaksanakan tugas, selaku pemungut harus melayani para pengguna jasa dengan ramah dan sopan demi kenyamanan bersama.”

d. Bertanggung jawab.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai tentang pertanggungjawaban PNBP, bagaimana bentuk pertanggungjawaban Bendahara Penerima terhadap pungutan PNBP pada Kantor KSOP Kelas IV Kumai, diperoleh jawaban:

“Bendahara melakukan pembukuan atau menatausahakan pemungutan PNBP menggunakan aplikasi serta melaporkan hasil laporan pertanggungjawaban bendahara yang dihuat setiap hulannya kepada Kuasa Pengguna Anggaran yaitu Kepala Kantor KSOP Kelas IV Kumai.” (Kumai, 11 Januari 2018)

Pada kesempatan yang sama, peneliti menanyakan juga apakah pernah terjadi kesalahan/ketidacocokan data tagihan PNBP dengan data pada dokumen kapal, serta bagaimana bentuk tanggung jawab pengelola PNBP untuk mengatasi kesalahan tersebut. Diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Memang pernah terjadi kesalahan yang tidak disengaja oleh petugas kami. Terjadi salah penerbitan tagihan kepada pengguna jasa. Padahal dokumen yang dimiliki agen tersebut masih berlaku. Sedangkan agen terlanjur membayar berdasarkan tagihan yang sudah terbit. Atas kesalahan tersebut kami bermohon kepada KPPN untuk dapat diperhitungkan atau dikurangkan pada penagihan berikutnya.” (Kumai, 11 Januari 2018)

Peneliti menanyakan kepada Bendahara Penerimaan, tentang pertanggungjawaban PNBP, bagaimana bentuk pertanggungjawaban Bendahara Penerima terhadap pemungutan PNBP pada Kantor KSOP Kelas IV Kumai, diperoleh jawaban:

“oh....saya sebagai bendahara penerimaan melakukan tugas saya dengan penuh rasa tanggungjawab dengan melakukan pemungutan PNBP sesuai dengan bukti/nota tagihan dan juga menatausahakan pembukuan dan pelaporan dengan baik serta melaporkan kepada kepala kantor secara rutin setiap bulannya.Tetapi biasanya saya juga melaporkan hasil

realisasi PNBP bulan berjalan pada saat ada rapat pegawai Kantor KSOP Kelas IV Kumai ” (Kumai, 11 Januari 2018)

Pada kesempatan yang sama, peneliti menanyakan juga apakah pernah terjadi kesalahan/ketidakcocokan data tagihan PNBP dengan data pada dokumen kapal, serta bagaimana bentuk tanggung jawab pengelola PNBP untuk mengatasi kesalahan tersebut. Diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Pernah juga kami salah... maklumlah manusiawi.... kan sertifikat keselamatan kapal ada batas waktunya jadi harus selalu diperpanjang dengan menyetorkan PNBP. Saat itu sebelum masa berlaku dokumen habis sudah kami terbitkan tagihan dan langsung dibayar oleh pengguna jasa. Pada saat final check baru diketahui bahwa sertifikat tersebut masih berlaku. Nah... untuk mempertanggungjawabkan kesalahan tersebut, kami melaporkan atau mengirim surat kepada KPPN yang diketahui oleh Kepala Kantor KSOP Kelas IV Kumai agar dapat diakumulasikan pada pembayaran selanjutnya.” (Kumai, 11 Januari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai dapat dibangun proposisi minor sebagai berikut:

“Pemungutan PNBP rutin dipertanggungjawabkan setiap bulan atau kapanpun pada saat diperlukan. Kesalahan penagihan mungkin terjadi karena lemahnya sistem verifikasi data tagihan.”

e. Sederhana/mudah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bendahara Penerimaan Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai tentang kemudahan proses pemungutan PNBP, apakah sistem yang dijalankan saat ini sudah dirasa sederhana atau mudah, diperoleh jawaban:

“Saya rasa dengan sistem pembayaran sekarang ini sangat memudahkan saya menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Dari penagihan yang diterbitkan secara aplikasi sampai pembayaran yang dilakukan dengan

sistem non cash sehingga meminimalisir selisih hitung uang tunai. Namun terkadang apabila terjadi gangguan jaringan internet maka pekerjaan saya akan terhambat. Karena sudah tidak diperbolehkan menagih dengan tagihan manual.” (Kumai, 13 Januari 2018)

Pertanyaan yang sama ditanyakan kepada PT. BS dan bagaimana harapan pengguna jasa agar proses pemungutan menjadi sederhana atau mudah, diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Kalau saya sih sukanya langsung bayar tunai di kantor KSOP Kumai saja. Karena saya tidak perlu antri lagi ke bank. Kalau sistem sekarang ini ribet. (Kumai, 13 Januari 2018)

Kemudian pertanyaan yang sama ditanyakan kepada PT. HSL, diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Saya rasa sistem pembayaran sekarang ini mudah untuk diikuti. Tetapi terkadang saat pimpinan kantor tidak ada di tempat, terpaksa kami menunggu lama proses tagihan. Karena berkas kami bisa diproses kalau sudah ada disposisi pimpinan. Jadi kalau bisa selain pimpinan ada orang lain yang bisa menggantikan sementara supaya berkas tetap bisa diproses walaupun pimpinan sedang diluar kantor.” (Kumai, 13 Januari 2018)

Pertanyaan yang sama ditanyakan kepada PT. USDA, diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Menurut saya tidak masalah sistem yang seperti sekarang ini dijalankan. Tetapi saya pernah mengalami saat jaringan internet gangguan. Aduh... seharian saya menunggu lama sampai billing bisa dicetak. Seandainya bisa manual seperti dulu lagi pasti akan lebih gampang lagi.” (Kumai, 13 Januari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai serta pengguna jasa dapat dibangun proposisi minor sebagai berikut:

“Dari sisi administrasi pihak Kantor KSOP Kelas IV Kumai merasa dimudahkan dengan sistem yang dilaksanakan sekarang. Namun bagi

para pengguna jasa, sistem birokrasi yang kaku serta sistem pembayaran non tunai ini malah mempersulit mereka karena mereka harus menyediakan waktu khusus menunggu disposisi pimpinan dan kemudian harus antri di bank untuk menyetorkan PNBPNP.”

f. Komunikatif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai tentang komunikasi pihak Kantor KSOP Kumai dengan pengguna jasa tentang pemungutan PNBPNP, bagaimana upaya pihak kantor agar menjalin komunikasi yang baik dengan pihak pengguna jasa dalam hal pemungutan PNBPNP, diperoleh jawaban:

“Pihak kami sudah mensosialisasikan peraturan tentang PNBPNP kepada para pengguna jasa kepelabuhanan. Dengan cara mengundang pengguna jasa untuk mengikuti sosialisasi di kantor KSOP Kelas IV Kumai sekaligus membagikan fotocopy peraturan PNBPNP tersebut. Pada acara tersebut dilakukan sesi tanya jawab terkait tata cara pemungutan PNBPNP sampai mereka mengerti dan jangan sampai terjadi kesalahpahaman dikemudian hari. Namun apabila masih ada yang belum mengerti, maka bisa dikonsultasikan langsung kepada petugas pengelola PNBPNP.”  
(Kumai, 13 Januari 2018)

Peneliti menanyakan kepada pengguna jasa apakah pihak kantor KSOP Kelas IV Kumai telah komunikatif dalam melayani. Dari PT. BS diperoleh jawaban:

“Sudah cukup komunikatif. Saat saya perlu informasi saya bisa langsung bertanya kepada petugas pengelola PNBPNP kemudian mereka menjelaskan kepada saya sampai saya mengerti.” (Kumai, 13 Januari 2018)

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada PT. HSL, diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Saya rasa mereka komunikatif. Mereka juga ramah, jika saya perlu informasi terkait PNBP mereka cukup tanggap membantu saya. Kalau menurut saya oke semua lah...” (Kumai, 13 Januari 2018)

Kemudian peneliti juga menanyakan pertanyaan yang sama kepada PT. WUS, diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Mereka enak aja sih dibawa komunikasi tapi seandainya ada call center yang disediakan pihak kantor untuk menyampaikan keluhan atau saran maupun kritik akan lebih baik lagi.” (Kumai, 13 Januari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai serta pengguna jasa dapat dibangun proposisi minor sebagai berikut:

“Pihak Kantor KSOP Kelas IV Kumai telah berupaya maksimal untuk menjalin komunikasi yang baik dengan para pengguna jasa. Namun pengguna jasa berharap bisa menyampaikan langsung keluhan, saran dan kritik apabila ada disediakan call center.”

g. Responsif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna jasa kepelabuhanan dari PT.BS tentang apakah petugas pemungut PNBP sudah responsif dan kepuasan pengguna jasa terhadap respon dari petugas pengelola PNBP dalam melayani mereka, diperoleh jawaban:

“Menurut saya petugas pengelola PNBP sangat responsif dalam melayani kami, mereka selalu menanyakan terlebih dahulu kepada kami apakah ada PNBP yang harus kami bayar, agar mereka pihak petugas pengelola PNBP bisa langsung memhentikan billing tagihan untuk PNPB yang akan kami bayarkan. Dengan mereka bersikap seperti itu, membantu saya juga biar saya selalu ingat untuk membayar PNBP, kalau ditanya puasnya ...tentunya saya puas dengan pelayanan yang mereka berikan kepada saya, itu saja menurut saya.” (Kumai, 13 Januari 2018)

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada PT. HSL, diperoleh jawaban sebagai berikut:

“hmmm.... Kalau saya menilai petugas pengelola PNBPN sudah sangat responsif dalam menghadapi kami para pengguna jasa, kadang mereka yang selalu menanyakan dan mengingatkan kepada kami apakah kami ada PNBPN yang harus dibayarkan ke kas negara. Saya pribadi sangat terbantu sekali karena saya orangnya pelupa, salut juga dengan pelayanan mereka kepada kami.” (Kumai, 13 Januari 2018)

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada PT. USDA, dengan senyum penuh arti, diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Saya menilainya petugas pengelola PNBPN responnya cepat, ramah, tetapi masih ada satu orang yang responnya menurut saya masih kurang dalam melayani, karena saya pernah mengalaminya, saya pernah menanyakan kepada petugas terkait PNBPN tapi dengan nada agak jutek dia menjawabnya, harusnya sih... tidak seperti itu.” (Kumai, 13 Januari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna jasa dapat dibangun proposisi minor sebagai berikut:

“Pengguna jasa sudah merasa cukup puas dengan pelayanan petugas pemungut PNBPN pada Kantor KSOP Kelas IV Kumai. Respon petugas terhadap kewajiban para pengguna jasa dirasa sangat membantu pengguna jasa dalam pelaksanaan pemungutan PNBPN.” (Kumai, 13 Januari 2018)

#### h. Kelengkapan dokumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bendahara penerimaan tentang Dokumen apa saja yang wajib dilengkapi dalam penerbitan billing tagihan PNBPN, diperoleh jawaban:

“Dokumen yang dilengkapi sebelum diterbitkannya billing tagihan PNBPN yaitu pertama Permohonan Jasa Kepelabuhanan, kedua Penerbitan nota tagihan Penerimaan Uang Jasa Kepelabuhanan atau PUJK. Nah dua item

itu yang harus pengguna jasa lengkapi jika mereka mau mendapatkan billing tagihan PNBPN." (Kumai, 13 Januari 2018)

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada PT. HSL, diperoleh jawaban sebagai berikut:

"Untuk mendapatkan billing tagihan dari bendahara penerimaan, kami harus memasukan surat permohonan jasa kepelabuhanan kepada pihak Kantor KSOP Kelas IV Kumai, dan ke petugas pengelola PNBPN untuk dibuatkan nota tagihan Penerimaan Uang Jasa Kepelabuhanan atau PUJK yang nantinya sebagai bukti bendahara untuk dibuatkan billing agar bisa kami setorkan ke bank." (Kumai, 13 Januari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai tentang Jika persyaratan kelengkapan dokumen kurang, apakah kegiatan pemungutan PNBPN tetap bisa di laksanakan, diperoleh jawaban:

"Berdasarkan aturan yang berlaku jika ada dari pengguna jasa yang tidak melengkapi dokumen, Penerimaan Negara Bukan Pajak tidak bisa di proses atau dilaksanakan atau dipungut artinya proses dari kegiatan tersebut belum terjadi, namun kelengkapan kegiatan dari suatu kapal bukan pengelola PNBPN yang menentukan, tetapi ditentukan oleh petugas teknis di lapangan." (Kumai, 13 Januari 2018)

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada Bendahara Penerimaan, diperoleh jawaban sebagai berikut:

"Menurut aturannya jika kelengkapan dokumen kurang, maka kami tidak bisa memproses pembayaran." (Kumai, 13 Januari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Kantor KSOP Kelas IV Kumai dan pengguna jasa dapat dibangun proposisi minor sebagai berikut:

"Dalam pemungutan PNBPN ada 2 (dua) item yang harus dilengkapi oleh pengguna jasa yaitu: Permohonan Jasa Kepelabuhanan, kedua pencrbitan

nota tagihan Penerimaan Uang Jasa Kepelabuhanan (PUJK). Apabila kedua hal ini terpenuhi maka baru dibuat billing untuk bukti setor ke bank. Hal ini sesuai dengan peraturan bahwa tidak adanya permohonan jasa kepelabuhan dan nota tagihan PUJK dan billing untuk bukti setor ke bank, maka proses pemungutan tidak dilaksanakan.”

Dari hasil proposisi minor diatas, dapat dihangun proposisi mayor sebagai berikut:

“Prosedur pemungutan PNBP di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai sudah dilakukan secara transparan, serta dengan mekanisme dilaksanakan efektif dan efisien. Sistem pembayaran non tunai bagi pihak petugas dirasakan lebih praktis, tetapi bagi pengguna jasa ada kesulitan atau kendala ditinjau dari sisi waktu pembayaran yang dilakukan pada hari libur, bahkan malam hari dan dinihari. Secara umum petugas pemungut PNBP sudah memiliki kompetensi dan bekerja secara profesional, melayani dengan sopan dan ramah, memiliki tanggung jawab yang tinggi, bekerja tepat waktu. Proses komunikasi antara petugas dengan pengguna jasa berharap disediakan sistem call center. Para petugas memiliki sikap tanggap yang tinggi, sehingga para pengguna jasa merasa puas dalam pelayanan. Terdapat 2 (dua) item kelengkapan yang harus dilengkapi oleh pengguna jasa yaitu: Permohonan jasa kepelabuhan, kedua penerbitan nota tagihan Penerimaan Uang Jasa Kepelabuhanan (PUJK) dan apabila kedua hal ini tidak ada maka proses pemungutan tidak bisa dilaksanakan.”

## 2. Akuntabilitas Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)

### a. Akuntabilitas administratif organisasional.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai tentang bagaimana pengelolaan administrasi mulai dari permohonan sampai dengan memberikan tanda bukti pembayaran, diperoleh jawaban:

“Pertama surat permohonan dari pengguna jasa diajukan ke bagian umum tata usaha yang selanjutnya akan saya disposisi ke masing-masing sub seksi yang terkait permohonan tersebut. Setelah sub seksi menerima disposisi, petugas pengelola PNBP pada masing-masing sub seksi akan membuat nota tagihan yang selanjutnya di sampaikan kepada bendahara penerimaan untuk diproses penerbitan billing tagihan PNBP. Oleh bendahara, billing tersebut diserahkan kepada pengguna jasa untuk

segera dibayar melalui bank atau EDC yang telah disiapkan. Kemudian bukti setor diserahkan kembali kepada Bendahara penerimaan untuk penerbitan bukti pembayaran dari Kantor KSOP Kelas IV Kumai.” (Kumai, 19 Februari 2018)

Pada kesempatan yang sama peneliti juga menanyakan apakah dengan laporan bulanan PNBPN disampaikan oleh bendahara penerimaan sudah menggambarkan atau mencakup semua kegiatan pemungutan PNBPN, diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Dalam laporan bulanan telah terangkum secara keseluruhan pendapatan Kantor KSOP Kelas IV selama satu bulan. Dalam laporan tersebut terlihat jelas tentang rincian kewajihan, penyetoran dan pengguna jasa yang menyetorkan PNBPN. Laporan tersebut rutin disampaikan setiap bulan oleh bendahara penerimaan kepada saya selaku kepala Kantor KSOP Kelas IV Kumai.” (Kumai, 19 Februari 2018)

Pertanyaan berikutnya ditanyakan peneliti kepada Bendahara penerimaan yaitu tentang laporan pertanggungjawaban apa saja yang harus disampaikan bendahara penerimaan kepada kepala kantor, diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Bendahara membuat Laporan Pertanggungjawaban bendahara yang paling lambat disampaikan setiap tanggal 10 bulan berikutnya. Lalu membuat laporan rekapitulasi PNBPN serta menyampaikan hasil rekonsiliasi antara bendahara dan petugas sistem akuntansi instansi. Semua laporan tersebut disampaikan kepada Kepala Kantor KSOP Kelas IV Kumai dan KPPN.” (Kumai, 19 Februari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Kantor KSOP Kelas IV Kumai dapat dibangun proposisi minor sebagai berikut:

“Pemungutan PNBPN harus dipertanggungjawabkan setiap bulan secara administratif oleh bendahara penerimaan kepada Kepala Kantor KSOP Kelas IV Kumai.”

b. Akuntabilitas legal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai tentang apakah dalam penatausahaan PNBP sudah dilaksanakan sesuai dengan aturan perundangan yang berlaku yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016, diperoleh jawaban:

“Kami sudah melaksanakan pertanggungjawaban sesuai dengan aturan yang berlaku sesuai UU Nomor 20 Tahun 1997, Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak, Peraturan Menteri Nomor 77 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Jenis dan Tarif Atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, dan Perdirjen Perhubungan Laut Nomor HK.103/2/14/DJPL-16 tentang Tata Cara Penerimaan, penyetoran, penggunaan dan pelaporan PNBPN. Jadi semua yang kami terima telah kami laporkan.”  
(Kumai, 19 Februari 2018)

Pada kesempatan yang sama peneliti juga menanyakan bagaimana jika ada petugas pengelola PNBPN yang lalai dalam menjalankan tugas, diperoleh jawaban:

“Jika ada staf saya yang lalai dalam menjalankan tugasnya, pasti akan mendapat sanksi berupa teguran secara berjenjang sampai hukuman disiplin. Karena kantor kita adalah pelayanan publik, jadi kami harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna jasa.” (Kumai, 19 Februari 2018)

Peneliti juga menanyakan untuk menghindari praktek korupsi dalam pemungutan PNBPN, apa yang dilakukan pihak Kantor KSOP Kelas IV Kumai, diperoleh jawaban:

“Dengan sistem pembayaran secara non tunai, dapat dipastikan tidak ada celah untuk praktek korupsi di dalam pemungutan PNBPN. Karena setoran langsung disetorkan melalui bank oleh pengguna jasa itu sendiri.”  
(Kumai, 19 Februari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Kantor KSOP Kelas IV Kumai dapat dibangun proposisi minor sebagai berikut:

“Pemungutan PNBP pada Kantor KSOP Kelas IV Kumai telah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Bagi petugas yang melalaikan tugasnya diberikan sanksi berupa teguran ataupun hukuman disiplin. Praktek korupsi tidak mungkin terjadi dengan dilaksanakannya sistem pembayaran non tunai.”

c. Akuntabilitas politik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai tentang apakah ada keterkaitan politik antara prosedur pemungutan PNBP, diperoleh jawaban:

“Menurut saya, didalam prosedur pemungutan PNBP jelas ada keterkaitan politik didalamnya. Mengapa? Karena pelaksanaan penerimaan negara bukan pajak salah satunya berdasarkan kepada peraturan pemerintah nomor 15 tahun 2016 beserta peraturan pelaksanaan lainnya dan itu semua adalah merupakan keputusan politik dan penyimpangan dalam pelaksanaan itu mempunyai konsekuensi hukum.” (Kumai, 19 Februari 2018)

Pada kesempatan yang sama peneliti juga menanyakan adakah pengaruh terhadap pejabat politik apabila pemungutan PNBP tidak dilaksanakan dengan baik, diperoleh jawaban:

“Yaa... mungkin tidak berpengaruh secara langsung. Apabila pelaksanaan pemungutan tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku, maka petugas maupun pejabat kantor yang bertanggungjawab atas pelaksanaan tersebut akan mendapat teguran untuk memperbaiki pelaksanaan agar sesuai dengan peraturan perundangan.” (Kumai, 19 Februari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Kantor KSOP Kelas IV Kumai dapat dibangun proposisi minor sebagai berikut:

“Pemungutan PNBPN telah diatur oleh keputusan politik yaitu peraturan yang disahkan oleh para pejabat politik. Aturan tersebut harus dilaksanakan dengan baik oleh para pengelola PNBPN karena setiap penyimpangan mempunyai konsekuensi hukum.”

Pernyataan di atas sekilas terlihat ada pertentangan diantara kedua pernyataan itu, untuk menegaskan kedua pernyataan di atas peneliti melakukan wawancara dengan anggota salah satu partai politik yang menyatakan bahwa pemungutan PNBPN adalah merupakan kewajiban dari ranah eksekutif atau pemerintah, yang dalam hal ini adalah Kementerian Perhubungan, khususnya KSOP Kumai yang harus melaksanakan keputusan politik untuk memenuhi target budgeting yang ditetapkan dalam APBN. Namun pelaksanaan pemungutan PNBPN yang tidak sesuai ketentuan regulasi akan membawa pengaruh secara tidak langsung secara politik, misalnya tidak memenuhi target penerimaan yang ditetapkan, maka Kementerian Keuangan dan Kementerian teknis terkait, yaitu Kementerian Perhubungan akan mendapat teguran dari DPR sebagai lembaga politik.

d. Akuntabilitas profesional.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai tentang kemampuan apa saja yang harus dimiliki oleh petugas pemungut PNBPN, diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Para pemungut PNBPN wajib memiliki kemampuan yang meliputi jujur, bertanggung jawab, teliti, tidak mudah terpengaruh hal negatif, mampu mengoperasikan komputer, mampu menatausahakan/membukukan transaksi keuangan serta mempunyai integritas dan komitmen.”

(Kumai, 19 Februari 2018)

Melalui pertanyaan berikut diperoleh penjelasan tentang alasan mengapa kompetensi tersebut harus dimiliki oleh bendahara penerimaan, diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Begini..... bahwa didalam sebuah organisasi apa saja, tidak terkecuali Kantor KSOP Kelas IV Kumai. Kuncinya adalah unsur manusia atau SDM. Sebaik apapun, selengkap apapun fasilitas atau alat apabila tidak didukung oleh tenaga manusia yang handal yang berkemampuan sesuai dengan jenis pekerjaannya, semua itu tidak akan dapat dimanfaatkan secara optimal. Jadi untuk itu kami, perhatian akan SDM adalah prioritas utama baru yang lain-lainnya. Tetapi yang menjadi fokus adalah bagaimana SDM kami memiliki kemampuan yang handal.” (Kumai, 19 Februari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara khususnya pertanyaan ketiga, peneliti memperoleh jawaban sebagai berikut:

“Seperti yang saya jelaskan, SDM adalah kuncinya, maka sudah tentu sebagai konsekuensinya upaya peningkatan kemampuan mercka selalu kita lakukan dengan berbagai cara, misalnya melalui pendidikan dan latihan, baik yang bersifat lokal, regional, maupun nasional. Setelah selesai mengikuti diklat, memang pegawai tersehut menunjukkan kinerja yang semakin baik.” (Kumai, 19 Februari 2018)

Dari hasil wawancara dengan pihak PT. WUS sebagai salah satu pengguna jasa KSOP Kelas IV Kumai, diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Memang secara umum pegawai di kantor KSOP Kelas IV Kumai memiliki kemampuan bekerja yang baik-baik. Terlebih lagi menurut informasi bahwa mereka disitu sering ikut pendidikan atau latihan,, pokoknya terlatih dan cakap kerjanya. Sehingga pelayanan mereka kepada kami sebagai pengguna jasa kami rasa memuaskan.”  
(Kumai, 19 Februari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Kantor KSOP Kelas IV Kumai dan juga pengguna jasa atau agen dapat dibangun proposisi minor sebagai berikut:

“Upaya peningkatan kompetensi petugas pemungut PNBP dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan, dengan demikian profesionalitas mereka semakin meningkat sehingga pihak pengguna jasa merasa puas.”

c. Akuntabilitas moral.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna jasa atau agen yaitu PT. BS tentang apakah petugas pengelola PNBP melayani dengan memperhatikan norma kesopanan, diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Menurut saya perilaku mereka sopan dan santun dalam berkata. Jadi saya berurusan merasa nyaman.” (Kumai, 19 Februari 2018)

Pertanyaan yang sama peneliti tanyakan kepada pengguna jasa yaitu PT. USDA, diperoleh jawaban:

“Hmmm... ada satu orang yang menurut saya tidak sopan. Melayani tidak ada senyum. Kadang wajahnya cemberut. Bikin saya tidak nyaman. Tapi kalau yang lain semua baik dan sopan.” (Kumai, 19 Februari 2018)

Pada kesempatan lain, peneliti bertanya kepada Bendahara penerima pada Kantor KSOP Kelas IV Kumai tentang bagaimana komitmen para petugas dalam melaksanakan pelayanan pemungutan PNBP yang baik, diperoleh jawaban:

“Kami berkomitmen memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat terjalin hubungan baik antara kami sebagai pemungut PNBP dan agen sebagai penyeter PNBP. Jadi suasana kerja kami jadi nyaman juga.” (Kumai, 19 Februari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Kantor KSOP Kelas IV Kumai dan juga pengguna jasa atau agen dapat dibangun proposisi minor sebagai berikut:

“Dalam Pelaksanaan pelayanan pemungutan PNBP masih terdapat pegawai dari Kantor KSOP Kumai yang tidak berperilaku sopan dan santun dan ada juga pegawai yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik sehingga tercipta suasana yang nyaman.”

Dari hasil proposisi minor diatas, dapat dibangun proposisi mayor sebagai berikut:

“Pemungutan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai sudah dipertanggungjawabkan secara administratif, pemungutan PNBP di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku, dengan sitem pembayaran non tunai tidak ada praktek korupsi. Pemungutan PNBP diatur berdasarkan hasil keputusan politik. Peningkatan kompetensi petugas pemungut PNBP dilakukan agar menghasilkan petugas yang profesional dibidangnya. Dalam pelaksanaan pelayanan pemungutan PNBP perilaku sikap sopan dan santun sangat dibutuhkan sehingga terjalin hubungan yang baik antar pemungut PNBP dan pengguna jasa kepelabuhanan.”

### 3. Faktor pendukung

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai tentang faktor internal dan eksternal yang mendukung pelaksanaan pemungutan PNBP, diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Faktor pendukung dari internal untuk pelaksanaan pemungutan PNBP diantaranya pelaksanaan pengelolaan PNBP yang ditunjuk atau diangkat sudah memiliki kompetensi untuk itu, sudah mengikuti pelatihan atau bimbingan teknis terkait pengelolaan PNBP disamping dalam pelaksanaan pengelolaan PNBP juga dikantor disiapkan mesin EDC untuk mempermudah para pengguna jasa dalam melakukan pembayaran PNBP serta terbentuknya kerjasama semua anggota yang terlibat dalam menangani PNBP. Sedangkan faktor eksternalnya para pengguna jasa sudah sangat

memahami apa yang menjadi kewajiban yang didasari oleh peraturan dan ketentuan yang terkait dengan PNBPN yaitu dengan cara mereka mengikuti sosialisasi yang diadakan oleh kantor KSOP Kelas IV Kumai dan mereka semua mempunyai peraturan-peraturan yang terkait dengan PNBPN. Dengan pemahaman itu mereka sangat terbantu dalam melaksanakan kewajibannya.” (Kumai, 19 Februari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Kantor KSOP Kelas IV Kumai dapat dibangun proposisi minor sebagai berikut:

“Petugas pengelola PNBPN memiliki kompetensi dibidangnya, adanya mesin EDC dapat mempermudah pengguna jasa melakukan transaksi, dengan diadakannya sosialisasi terkait PNBPN dan dibagikannya peraturan tentang PNBPN dapat membantu pengguna jasa melaksanakan kewajibannya.”

Dari hasil proposisi minor diatas, dapat dibangun proposisi mayor sebagai berikut:

“Pentingnya kompetensi bagi petugas pengelola PNBPN. Solusi yang diberikan pihak KSOP Kelas IV Kumai dalam pembayaran PNBPN menggunakan mesin EDC.”

#### 4. Faktor penghambat

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai tentang faktor internal dan eksternal yang menghambat pelaksanaan pemungutan PNBPN, diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Faktor penghambat dari internal dan eksternal untuk pelaksanaan pemungutan PNBPN yang kegiatan dilakukan pada hari libur atau malam hari bahkan dini hari, dengan keadaan seperti itu penyetoran PNBPN tidak bisa dilakukan karena bank tutup di waktu itu.” (Kumai, 19 Februari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Kantor KSOP Kelas IV Kumai dapat dibangun proposisi minor sebagai berikut:

“Faktor penghambat untuk pelaksanaan Pemungutan PNBP dari internal maupun eksternal yaitu pada waktu libur, pada malam hari dan dini hari.”

Dari hasil proposisi minor diatas, dapat dibangun proposisi mayor sebagai berikut:

“Penghambat Pemungutan PNBP di Kantor KSOP Kelas IV Kumai adalah waktu yang di luar jam kerja Kantor dan hari libur.”

### **C. Pembahasan**

#### **1. Prosedural pemungutan PNBP**

Prosedur pemungutan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai adalah sebangun dengan otoritas regulasi layanan yang menjadi pijakan pelaksanaan pemberian layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan indikasi perlunya dikembangkan penyertaan aspek ‘keadilan prosedural’ (Lewis, 2013) dengan perhatian pada apa yang dirasakan masyarakat (Discretionary Service Behavior) (Blancero, D. & Johnson, S. A. (1997) terhadap petugas pemberi layanan serta aksesibilitas layanan, dan Kepuasan atas layanan. Peneliti melihat, sektor PNBP menjadi pusat perhatian masyarakat karena sifatnya pemungutan yang dilakukan dimana masyarakat pengakses layanan adalah pembayar kewajiban terhadap negara berupa pungutan. Artinya manfaat layanan tidak dapat dirasakan oleh masyarakat secara langsung baik berupa produk layanan, seperti misalnya air bersih, ataupun jasa layanan seperti misalnya proses pengurusan perizinan. Oleh sebab itu, titik sorotan berada pada sisi seperti empati petugas layanan seperti diperlihatkan oleh beberapa kutipan wawancara.

Sejalan dengan upaya pemerintah untuk lebih memotivasi stakeholders di bidang PNBPN agar semakin baik dalam mengelola PNBPN, ditunjukkan dengan 'PNBPN AWARDS oleh Kementerian Keuangan. Pada satu sisi pendulum, sebagai sumber penerimaan negara di luar perpajakan dan hibah, PNBPN telah menjadi bagian penting penerimaan negara dengan kontribusi rata-rata dalam 10 (sepuluh) tahun terakhir sebesar 25,4 % dari total penerimaan negara (Direktorat Jenderal Anggaran Keuangan Negara 2017). Namun, pertanyaan selanjutnya adalah tidak hanya sekedar seberapa besar kontribusi PNBPN bagi negara, melainkan layanan yang dirasakan masyarakat dari uang yang dihayarkan. Selain penekanan aspek legalitas bahwa PNBPN yang dipungut harus ada dasar hukumnya dan penggunaannya pun harus ada mekanisme akuntabilitas, *missing link* adalah pada mekanisme layanan pungutan PNBPN itu sendiri. Penelitian ini menunjukkan indikasi adanya urgensi untuk membenahi layanan pungutan PNBPN dari sisi sistem pungutan dan penamhahan ukuran profesionalitas petugas pemberi layanan dari hanya ketaatan pada prosedur ke kepuasan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban mereka membayar. Untuk mengoptimalkan PNBPN, ada beberapa hal yang perlu diupayakan yaitu reformasi administratif, institusional, Sumber Daya Manusia yang memadai, dukungan teknologi informasi, seperti sistem pembayaran online yang dapat diakses kapan saja (dua puluh empat jam selama tujuh hari kerja) dan dukungan dari sisi regulasi berupa pemecahan masalah dan antisipasi sistem PNBPN ke depan yaitu electronic service. Hal ini sehaluan dengan Perubahan UU Nomor 20 Tahun 1997 diupayakan dalam tiga arah. Pertama, Good

governance untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik meningkatkan akuntabilitas dan transparansi. Kedua, Fiscal Sustainability untuk mengoptimalkan pendapatan negara dari PNBPN guna mewujudkan kesinambungan fiskal. Ketiga, Non Tax Coverage untuk memastikan dan menjaga ruang lingkup PNBPN sesuai UU Keuangan Negara.

Meskipun aplikasi berbasis web termasuk bagi pembayaran PNBPN telah sejak 2014 diluncurkan berupa Sistem Informasi PNBPN Online (SIMPONI), yang memberi kemudahan bagi Wajib Bayar/Wajib Setor untuk membayar atau menyetor PNBPN dan penerimaan non anggaran melalui berbagai channel pembayaran seperti teller (Over The Counter), ATM (Automatic Teller Machine), EDC (Electronic Data Capture), maupun internet banking, namun sepertinya sistem ini belum tersosialisasi secara distributif pada pengguna layanan. Pada lingkup Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, hal ini terlihat dari preferensi masyarakat untuk tetap menggunakan layanan manual. Kompleksitas jenis layanan dan prosedur layanan sepertinya turut berkontribusi terhadap preferensi tersebut, seperti kompleksitas varian layanan berupa, Jasa Kepelabuhanan, Penerbitan surat izin kepelabuhanan, Jasa Kenavigasian, Penerimaan uang perkapalan dan kepelautan, Jasa Angkutan Laut, Denda administratif. Untuk varian pertama saja, yaitu jasa kepelabuhanan terbagi ke dalam enam sub-kategori semisal, Jasa kepelabuhanan pada pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial; dan Jasa kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial. PNBPN hasil konsesi berupa jasa kepelabuhanan meliputi kategori jasa kapal, jasa barang, dan jasa penumpang.

Sederet kategori tersebut belum termasuk pungutan PNBP pada Layanan Jasa Kapal. Pengguna layanan jelas memerlukan panduan langsung dari petugas melihat kompleksitas varian yang ada.

Digitalisasi layanan pungutan di pelabuhan dapat menghemat waktu dan biaya operasional dengan muara pada kompetisi beban logistik penggunaan teknologi. Transformasi digital di layanan pelabuhan melihatkan *people*, *process*, dan *technology* dimana ketiganya beririsan satu dengan lainnya, dalam artian bahwa teknologi saja tidak dapat berjalan tanpa pemahaman tepat akan proses digitalisasi baik dari sisi penyedia maupun pengguna layanan pungutan PNBP terlihat dari masih terdapatnya masyarakat pembayar memilih layanan langsung (manual atau non-digital).

a. Transparan/terbuka.

Keterbukaan dalam prosedur pemungutan PNBP di Kantor KSOP IV Kumai dinilai mayoritas informan sebagai cukup transparan terutama pada saat jumlah angka yang harus dibayar dan salinan rincian pembayaran, selalu diberikan oleh petugas pada masyarakat pembayar. Keterbukaan pada layanan pemungutan PNBP utamanya berpijak pada proses interaksi petugas penyedia layanan dan pengakses layanan. Hal ini sesuai dengan tolak ukur definisi transparansi di organik pemerintahan yang dikeluarkan oleh World Bank (Viswanath dan Kaufmann 1999, h. 1) yaitu *access, timeliness, relevance, and quality*. Meskipun begitu, nilai keterbukaan dalam pemberian layanan tidak hanya berkisar pada tolak ukur komunikasi antar penyedia dan pengguna layanan dan kejelasan rincian proses pelayanan,

World Bank menyorot kasus sektor publik di Indonesia memerlukan reformasi finansial terkait pemberian insentif untuk keterbukaan, mendorong partisipasi sektor publik dalam pemberian layanan, disertai saluran bagi 'voice' atau suara publik menyorot layanan yang mereka terima (International Monetary Fund 1998). Muluk (2008) bahwa komputerisasi dapat mempertabankan sekaligus meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik. Hal ini dapat dipautkan dengan inovasi dalam pengumpulan data dan teknik analisis data kolektif terintegrasi (Kane 1999). Seperti halnya proses pemungutan PNBPN dimana pengguna layanan jasa kepelabuhanan mengajukan permohonan melalui surat ke Kantor KSOP Kumai untuk diagendakan dan di disposisi oleh kepala kantor, dilanjut dengan petugas pengelola PNBPN membuat nota tagihan berdasarkan hasil pemeriksaan dan menyerahkan kembali kepada pengguna layanan jasa dan seterusnya akan lebih bisa disederhanakan secara transparan, dengan digitalisasi layanan. Dengan proses digitalisasi kejelasan tenggat waktu layanan (timeliness), relevansi proses layanan dengan kebutuhan pengguna (relevance) dan kualitas pelayanan (quality) dapat lebih terukur.

b. Efektif dan efisien.

Terdapat pertimbangan cost dan benefits dalam mencapai nilai transparency. Pertanyaannya adalah seberapa jauh sasaran dapat tercapai dan seberapa besar cost yang harus dipikul (Bentrand dan Mullianathan 1998). Pertanyaan selanjutnya adalah kondisi apa yang harus diciptakan dalam mencapai derajat efektivitas dan efisiensi organisasi sektor publik. Misalnya

saja penerapan prinsip keterbukaan atau transparansi berbanding lurus dengan regulasi penunjang yang tertuang dalam agenda pembangunan (development agendas) organisasi sektor publik berjalan (Putra 2001). Penerapan audit rutin kinerja dan pelaporan berbasis teknologi informatika merupakan beberapa contohnya. Pemudahan pembayaran dengan EDC (Electronic Data Capture) adalah salah satu upaya jasa layanan pelabuhan dalam meningkatkan capaian target pemungutan PNBP dengan cost minimal namun benefit maksimal. Meskipun secara de facto hanya beberapa pengguna jasa yang menggunakan alat tersebut karena mereka tidak memiliki saldo pada rekening sehingga mereka lebih memilih pembayaran secara manual (tunai) dengan mengantri di bank. Dalam hal ini terdapat 'digital divide' gap dalam aksesibilitas layanan, dengan argumentasi bahwa saluran distribusi layanan secara digital (*e-service*) tidak sesuai dengan daya akses pengguna layanan (Riswanda 2017). Polemik seperti ini dapat disolusikan dengan memanfaatkan kemitraan dengan sektor privat dalam penyediaan program edukasi masyarakat di akses layanan digital (Visnawath 1999).

c. Profesional dan kompeten.

Bauran tanggung jawab dan akuntabilitas seperti ini terjadi pada ranah tanggung jawab pengelola PNBP. Prosedur pemungutan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai adalah sebangun dengan otoritas regulasi layanan yang menjadi pijakan pelaksanaan pemberian layanan. Hasil penelitian ini

menunjukkan indikasi perlunya dikembangkan penyertaan aspek 'keadilan prosedural' (Stella 1993) dengan perhatian pada apa yang dirasakan masyarakat (Discretionary Service Behavior) terhadap petugas pemberi layanan serta aksesibilitas layanan, dan Kepuasan atas layanan. Peneliti melihat, sektor PNBPN menjadi pusat perhatian masyarakat karena sifatnya pemungutan yang dilakukan dimana masyarakat pengakses layanan adalah pembayar kewajiban terhadap negara berupa pungutan. Artinya manfaat layanan tidak dapat dirasakan oleh masyarakat secara langsung baik berupa produk layanan, seperti misalnya air bersib, ataupun jasa layanan seperti misalnya proses pengurusan perizinan. Oleh sebab itu, titik sorotan berada pada sisi seperti empati petugas layanan seperti diperlihatkan oleh beberapa kutipan wawancara di atas.

Sejalan dengan upaya pemerintah untuk lebih memotivasi stakeholders di bidang PNBPN agar semakin baik dalam mengelola PNBPN, ditunjukkan dengan 'PNBPN AWARDS oleh Kementerian Keuangan. Pada satu sisi pendulum, sebagai sumber penerimaan negara di luar perpajakan dan hibah, PNBPN telah menjadi bagian penting penerimaan negara dengan kontribusi rata-rata dalam 10 (sepuluh) tahun terakhir sebesar 25,4 % dari total penerimaan negara (Direktorat Jenderal Anggaran Keuangan Negara 2017). Namun, pertanyaan selanjutnya adalah tidak hanya sekedar seberapa besar kontribusi PNBPN bagi negara, melainkan layanan yang dirasakan masyarakat dari uang yang dibayarkan. Selain penekanan aspek legalitas bahwa PNBPN yang dipungut harus ada dasar hukumnya dan penggunaannya

pun harus ada mekanisme akuntabilitas, missing link adalah pada mekanisme layanan pungutan PNBPN itu sendiri. Penelitian ini menunjukkan indikasi adanya urgensi untuk membenahi layanan pungutan PNBPN dari sisi sistem pungutan dan penambahan ukuran profesionalitas petugas pemberi layanan dari hanya ketaatan pada prosedur ke kepuasan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban mereka membayar. Untuk mengoptimalkan PNBPN, ada beberapa hal yang perlu diupayakan yaitu reformasi administratif, institusional, Sumber Daya Manusia yang memadai, dukungan teknologi informasi, seperti sistem pembayaran online yang dapat diakses kapan saja (dua puluh empat jam selama tujuh hari kerja) dan dukungan dari sisi regulasi berupa pemecahan masalah dan antisipasi sistem PNBPN ke depan yaitu electronic service. Hal ini sehaluan dengan Perubahan UU Nomor 20 Tahun 1997 diupayakan dalam tiga arah. Pertama, Good governance untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik meningkatkan akuntabilitas dan transparansi. Kedua, Fiscal Sustainability untuk mengoptimalkan pendapatan negara dari PNBPN guna mewujudkan kesinambungan fiskal. Ketiga, Non Tax Coverage untuk memastikan dan menjaga ruang lingkup PNBPN sesuai UU Keuangan Negara.

d. Bertanggung jawab.

Prinsip atau penilai proseduralistik administratif diterapkan saat terjadi kesalahan/ketidacocokan data tagihan PNBPN dengan data pada dokumen kapal. Telaah evaluatif ke depan adalah bagaimana bentuk tanggung jawab pengelola PNBPN untuk mengatasi kesalahan tersebut. Seperti dikemukakan

oleh informan, kesalahan penagihan mungkin terjadi karena lemahnya sistem verifikasi data tagihan semisal pada saat terjadi kesalahan penetapan sertifikat kapal apakah masih berlaku atau tidak berlaku. Pemerintah daerah melalui konsep otonomi daerah memiliki kewenangan besar dalam menetapkan kebijakan termasuk kebijakan dalam pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan situasi dan kondisi daerahnya masing-masing. Tuntutan perubahan dan kebutuhan masyarakat yang makin berkembang telah mengubah defenisi dan orientasi kualitas, termasuk dalam pengukuran 'bertanggung jawab' (Napitupulu, Paimin 2007). Kualitas layanan bukan hanya mengacu pada kualitas produk, tetapi juga menekankan pada tanggung jawan pemberi layanan dalam proses penyelenggaraan atau pendistribusian layanan itu sendiri hingga ke tangan pembayar PNBPN sebagai konsumen, terutama dari segi keadilan. Aspek keadilan dalam perspektif pemerintahan untuk pelayanan publik adalah hal yang sangat penting semisal bila terjadi kesalahan dalam penilain prosedur seperti sertifikat keselamatan kapal, lalu bagaimana mekanisme pertanggungjawaban pemheri layanan dalam hal ini. Setelah mekanisme pertanggungjawaban terbentuk, aspek-aspek ketepatan, ketepatan, kemudahan, dapat menjadi alat untuk mengukur kualitas layanan (Yudiati 2002).

e. Sederhana, mudah dan komunikatif.

Meskipun aplikasi berbasis web termasuk bagi pembayaran PNBPN telah sejak 2014 diluncurkan berupa Sistem Informasi PNBPN Online (SIMPONI),

yang memberi kemudahan bagi Wajib Bayar/Wajib Setor untuk membayar atau menyeter PNBP dan penerimaan non anggaran melalui berbagai channel pembayaran seperti teller (Over The Counter), ATM (Automatic Teller Machine), EDC (Electronic Data Capture), maupun internet banking, namun sepertinya sistem ini belum tersosialisasi secara distributif pada pengguna layanan. Pada lingkup Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Hal ini terlihat dari preferensi masyarakat untuk tetap menggunakan layanan manual sebagaimana hasil wawancara di atas. Kompleksitas jenis layanan dan prosedur layanan sepertinya turut berkontribusi terhadap preferensi tersebut, seperti kompleksitas varian layanan berupa, Jasa Kepelabuhanan, Penerbitan surat izin kepelabuhanan, Jasa Kenavigasian, Penerimaan uang perkapalan dan kepelautan, Jasa Angkutan Laut, Denda administratif. Untuk varian pertama saja, yaitu jasa kepelabuhanan terbagi ke dalam enam sub-kategori semisal, Jasa kepelabuhanan pada pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial; dan Jasa kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial. PNBP hasil konsesi berupa jasa kepelabuhanan meliputi kategori jasa kapal, jasa barang, dan jasa penumpang. Sederet kategori tersebut belum termasuk pungutan PNBP pada Layanan Jasa Kapal. Pengguna layanan jelas memerlukan panduan langsung dari petugas melihat kompleksitas varian yang ada.

Digitalisasi layanan pungutan di pelabuhan dapat menghemat waktu dan biaya operasional dengan muara pada kompetisi beban logistik penggunaan teknologi. Transformasi digital di layanan pelabuhan melibatkan people,

process, dan technology (Riswanda 2018) dimana ketiganya beririsan satu dengan lainnya, dalam artian bahwa teknologi saja tidak dapat berjalan tanpa pemahaman tepat akan proses digitalisasi baik dari sisi penyedia maupun pengguna layanan pungutan PNBPN terlihat dari masih terdapatnya masyarakat pembayar memilih layanan langsung (manual atau non-digital).

f. Responsif.

Mayoritas informan menilai responsifitas petugas pemungut PNBPN sudah dalam melayani mereka, pengguna jasa merasa diingatkan dan dibantu dalam menelusuri jenis PNBPN mana saja yang harus dibayarkan ke kas negara. Responsif menyangkut kualitas produk layanan dan kualitas perilaku, dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan cepat, dan tidak membutuhkan waktu yang relatif lama (Stiglitz 1998a). Petugas pemberi layanan mempunyai kesiapan merealisasikan kebutuhan masyarakat, tidak ada alasan menunda atau memperlambat pemberian layanan, kapanpun masyarakat membutuhkan pelayanan pada saat itu pula aparat telah siap untuk melayani. Pelayanan sebagai aktivitas yang berlangsung berurutan dapat diukur dari segi penggunaan waktu (Stiglitz 1999). Dengan standar waktu maka dapat diketahui cepat atau lambatnya pelayanan yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu, sehingga dapat ditentukan tingkat produktivitas kerja, prioritas pekerjaan, pengaturan beban kerja dan mengantisipasi keadaan serta perencanaan selanjutnya. Secara faktual Proses penanganan pelayanan jasa kepelabuhan baik pada tahap-tahap pekerjaan tertentu maupun keseluruhan sangat bervariasi dari

segi waktu, artinya ada singkat (cepat) ada pula yang memakan waktu lama (jam, hari, bulan bahkan tahun) tergantung permasalahan dan cara memprosesnya. Pelayanan sebagai proses adalah terdiri dari beberapa perbuatan aktivitas yang dapat diperhitungkan, direncanakan dan ditetapkan standar waktunya. Karena itu melayani berarti petugas penyedia layanan berperilaku secara cepat dalam memberikan layanan, dan masyarakat tidak berlama-lama menunggu untuk memperoleh pelayanan. Namun demikian petugas harus menyesuaikannya dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Kecepatan dalam hal ini tidak identik dengan pelanggaran terhadap mekanisme dan prosedur yang berlaku (Warsito 2006). Responsif sebagai dimensi kualitas pelayanan berkaitan dengan kewajiban dan pemenuhan janji, tujuan yang ingin dicapai, sasaran atau obyek yang menjadi fokus perhatian, keinginan atau kepentingan yang ingin diperoleh, prosedur yang dilalui, maupun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan.

## 2. Akuntabilitas Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)

Analisis kualitatif yang dilakukan terhadap aspek akuntabilitas pemungutan terhadap PNBP Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai 2014 sampai dengan 2017 dapat didiskusikan ke dalam tiga pokok bahasan. Penelitian ini merekomendasikan perlunya pemutakhiran norma, tujuan, struktur, aturan dan paradigma pelayanan pembayaran PNBP adalah vital, berpijak pada nilai ekonomi (value for money), aturan-aturan pendorong (catalytic role), otonomi, kemitraan dan pelayanan berbasis konsumen.

Akuntabilitas pemungutan terhadap PNBK Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai seharusnya dapat tercermin dari dua aspek besar yaitu proses dan hasil. Jika perumusan mekanisme akuntabilitas yang ada belum memiliki dampak terukur, meski pelaksanaan mekanisme sudah sesuai dengan dokumen perencanaan dan sarannya.

Akuntabilitas layanan pungen PNBK di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai diartikan sebagai pertanggungjelasan. Akuntabilitas merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan tingkat pertanggungjawaban pegawai pemberi layanan dan Kantor dengan titik pandang pada sistem administrasi. Padahal menilik data paparan wawancara dengan pengguna layanan, akuntabilitas versi Turner dan Hulme (1997) sepertinya lebih tepat menjadi rujukan primer, yaitu keharusan Kantor Kesyahbandaran untuk lebih menekan pada pertanggungjawaban horizontal (masyarakat pembayar) bukan hanya pertanggungjawaban vertikal (otoritas yang lebih tinggi). Meskipun tentu saja tanpa menghilangkan, definisi akuntabilitas sebagai kewajiban melaporkan dan bertanggung jawab atas keberhasilan ataupun kegagalan pelaksanaan misi kantor kesyahbandaran dalam mencapai hasil yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui media pertanggungjawaban yang dikerjakan secara herkala (Menurut Mardiasmo 2006:3).

Paduan kedua pendulum di atas dapat merujuk pada Paterson (1990 dalam Hodge 1993) bahwa "*in a world of modern public administration, accountability is taking, and the measurable results are a must*". Pendapat

tersebut menunjukkan betapa pentingnya akuntabilitas dan pengukurannya. Menurut Concise Oxford Dictionary, *accountability* (akuntabilitas) berarti *responsible, accountable for one's action*. Artinya keterukuran akuntabilitas merupakan hasil tindakan layanan kepada publik atau kepada birokrasi (pemerintahan), dengan hubungan timbal balik antara keduanya, Jadi re-definisi mekanisme akuntabilitas yang ada di Kantor Kesyahbandaran dapat menunjuk kepada mekanisme kontrol terhadap kesepakatan pandangan terkait layanan pungutan-pembayaran PNBPN antara Kantor dan masyarakat pembayar melalui mana tujuan bersama bisa dipertanggungjawabkan dan dikendalikan oleh publik, berdasarkan informasi yang mereka berikan dan standar-standar tertentu yang dipahami oleh pengguna layanan karena menurut ulasan fakta wawancara terlihat bahwa pengguna layanan belum memiliki informasi panduan publik untuk memberikan feedback penilaian serta bagaimanakah pertanggungjawaban pungutan yang dibayarkan akan dilaksanakan, metode apa yang akan dipakai untuk melaksanakan pertanggungjawaban, bagaimana realitas pelaksanaannya dan apa dampaknya.

Berkaitan dengan dengan hal di atas, Jabbra dan Dwivedi (1988:5) mengungkapkan bahwa terdapat 5 (lima) unsur dalam akuntabilitas publik, yaitu (1) *administrative or organizational accountability*; (2). *legal accountability*; (3) *political accountability*; (4) *professional accountability*; dan (5) *moral accountability*

a. Akuntabilitas administratif organisasional.

Akuntabilitas Administratif Organisasional *atau administrative or organizational accountability* berarti akuntabilitas terwujud jika terdapat hirarki kewenangan, adanya aturan dan peraturan. Apa yang sudah dilaksanakan di Kantor Kesayahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai sudah mencerminkan adanya akuntabilitas jenis ini. Hal ini tergambar dalam hal pengelolaan administrasi yang dimulai dari permohonan sampai pemberian bukti pembayaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa permohonan dari pengguna jasa diajukan ke bagian tata usaha yang kemudian akan didisposisikan ke setiap sub seksi yang terkait. Petugas pengelolaan PNBP akan membuat tagihan yang akan disampaikan pada bendahara penerimaan, untuk selanjutnya diterbitkan billing tagihan PNBP. Kemudian pengguna jasa akan membayar tagihan tersebut melalui Bank atau mesin EDC yang sudah tersedia, yang selanjutnya akan dikeluarkan bukti setor. Bukti setor tersebut akan diserahkan ke bendahara penerimaan untuk dikeluarkan penerbitan bukti bayar. Sementara itu bendahara penerimaan akan melaporkan secara rutin setiap bulan kepada Kepala Kantor Kesayahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai mengenai rincian kewajiban, penyetoran dan pengguna jasa yang melakukan penyetoran. Pelaporan disampaikan paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya. Dengan begitu terlihat bahwa akuntabilitas administratif dan organisasional sudah berlaku pada Kantor ini.

Hal di atas sejalan dengan yang diungkapkan oleh Maani (2009:48) bahwa dalam akuntabilitas ini, diperlukan adanya hubungan hirarkhis yang tegas

diantara pusat-pusat pertanggungjawaban dengan unit-unit di bawahnya. Hubungan-hubungan hirarkhis ini biasanya telah ditetapkan dengan jelas baik dalam aturan-aturan organisasi yang disampaikan secara formal ataupun dalam bentuk hubungan jaringan informal. Prioritas pertanggungjawaban lebih diutamakan pada jenjang pimpinan atas dan diikuti terus ke bawah, dan pengawasan dilakukan secara intensif agar aparat tetap menuruti perintah yang diberikan. Pelanggaran terhadap perintah akan diberikan peringatan mulai dari yang paling ringan sampai pemecatan.

b. Akuntabilitas legal.

Akuntabilitas Legal atau *legal accountability* (adherence to legal and judicial processes), hal ini bermakna akuntabilitas terjadi jika terdapat kepatuhan terhadap proses hukum dan peradilan. Hasil temuan penelitian menunjukan bahwa di dalam Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai bahwa pelaksanaan pertanggungjawaban sudah dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu perlakuan terhadap kelalaian petugas pengelola PNBP dalam menjalankan tugas akan diberikan sanksi berupa teguran yang berjenjang sampai hukuman disiplin.

Hasil wawancara menunjukan bahwa pada Kantor KSOP Kelas IV Kumai penghindaran praktek korupsi dalam pemungutan PNBP sudah berjalan dengan cara sistem pembayaran secara non tunai, sehingga dapat dipastikan praktek korupsi tidak ada celah. Hal ini sesuai dengan yang diuraikan Maani

(2009:49) yang menjelaskan bahwa akuntabilitas ini adalah bentuk pertanggung-jawaban setiap tindakan administratif dari aparat pemerintah di badan legislatif dan/atau di depan makamah. Dalam hal pelanggaran kewajiban-kewajiban hukum ataupun ketidak-mampuannya memenuhi keinginan legislatif, maka pertanggungjawaban aparat atas tindakan-tindakannya dapat dilakukan di depan pengadilan ataupun lewat proses revisi peraturan yang dianggap bertentangan dengan undang-undang (*judicial review*).

c. Akuntabilitas politik.

Akuntabilitas politik atau *political accountability* mempunyai makna bahwa the political leaders' acceptance of the accountahility of public servants) hal ini berarti bahwa terdapat penerimaan pemimpin politik terhadap akuntabilitas pegawai negeri). Terkait dengan hal ini, temuan penelitian hasil wawancara menunjukkan bahwa terdapat keterkaitan antara politik dengan prosedur pemungutan PNB. Argumentasi yang diungkapkan adalah bahwa penerimaan negara bukan pajak mengacu kepada Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 beserta seluruh peraturan pelaksanaannya merupakan keputusan politik. Terungkap juga kemungkinan efek, paling tidak secara tidak langsung terhadap pejabat politik seandainya pemungutan PNB tidak dilaksanakan dengan baik. Bahkan pejabat kantor akan mendapat teguran dari atasan untuk memperbaiki pelaksanaan pemungutan PNB agar sesuai dengan peraturan perundangan-undangan.

Maani (2009:48) menjelaskan bahwa para administrator yang terkait dengan kewajiban menjalankan tugas-tugas-nya mengikuti adanya kewenangan pemegang kekuasaan politik untuk mengatur, menetapkan prioritas dan pendistribusian sumber-sumber dan menjamin adanya kepatuhan pelaksanaan perintah-perintahnya. Para pejabat politik itu juga harus mencriama tanggung jawab administratif dan legal karena mereka punya kewajiban untuk menjalankan tugas-tugasnya dengan baik.

d. Akuntabilitas profesional.

Akuntansi Profesional atau *professional accountability* yang berarti the performance of tasks and duties by high "professional" standards hal ini berarti bahwa kinerja tugas dan tugas dengan standar "profesional" yang tinggi. Profesionalitas petugas ditunjukkan dengan dimilikinya kemampuan dalam menjalankan tugas yang meliputi kejujuran, sikap bertanggung jawab, ketelitian dan tidak mudah terpengaruh hal yang bersifat negatif. Selain itu, kemampuan berupa hard skill seperti pengoperasian komputer, kemampuan penatausahaan atau pembukuan serta integritas dan komitmen juga hal yang penting untuk dimiliki pegawai pemungutan PNBK.

Sejalan hal di atas, Maani (2009:48) menjelaskan bahwa sehubungan dengan semakin meluasnya profesionalisme di organisasi publik, para aparat profesional (seperti dokter, insinyur, pengacara, ekonom, akuntan, pekerja sosial dan sebagainya) mengharap dapat memperoleh kebebasan yang lebih besar dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan dalam menetapkan

kepentingan publik. Dan kalau pun mereka tidak dapat menjalankan tugasnya mereka mengharapkan memperoleh masukan untuk perbaikan. Mereka harus dapat menyeimbangkan antara kode etik profesinya dengan kepentingan publik, dan dalam hal kesulitan mempertemukan keduanya maka mereka harus lebih mengutamakan akuntabilitasnya kepada kepentingan publik.

e. Akuntabilitas moral.

Akuntabilitas Moral atau *moral accountability* bermakna *acting in the public interest in a responsible manner* yang bermakna bahwa bertindak untuk kepentingan publik dengan cara yang bertanggung jawab (Smith, 1991:94).

Terkait dengan hal di atas, temuan hasil wawancara menunjukkan bahwa pengguna jasa atau agen dari PT BS merasa nyaman berurusan dengan petugas pengelola PNBK pada Kantor KSOP Kelas IV Kumai, namun ada pula yang menyatakan kekecewaannya yaitu dari PT USDA yang menyatakan bahwa terdapat satu orang yang kurang sopan dan kurang memberikan senyuman. Di sisi lain menurut bendabara penerimaan Kantor Kesyahbandaran dan Otorita Pelabuhan Kelas IV Kumai komitmen petugas dalam memberikan pelayanan yang terbaik sudah berjalan dengan baik.

Dalam hal ini, Maani (2009:2010) mengungkapkan bahwa pemerintah memang selayaknya bertanggungjawab secara moral atas tindakan-tindakannya. Landasan bagi setiap tindakan pegawai pemerintah sebarusnya diletakan pada prinsip-prinsip moral dan etika sebagaimana diakui

konstitusi dan peraturan-peraturan lainnya serta diterima oleh publik sebagai norma dan perilaku sosial yang telah mapan. Oleh karena itu, wajar saja kalau publik menuntut dan mengharapkan perilaku para politisi dan pegawai pemerintah itu herlandaskan nilai-nilai moral yang telah diterima tadi. Untuk menghindari perilaku koruptif, masyarakat menuntut para aparatur pemerintah itu mempunyai dan mengembangkan akuntabilitas moral pada diri mereka. Namun sayangnya, menurut Kumorotomo (2006) tanggung jawab moral dan tanggung jawab profesional menjadi satu titik lemah yang krusial dalam birokrasi pelayanan di Indonesia.

### 3. Faktor pendukung

Faktor pendukung pelaksanaan pemungutan PNBP di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai dapat ditinjau dari enam varian aspek penunjang yang saling terkait satu dengan lainnya. Hasil penelitian tesis ini memperlihatkan aspek hukum sebagai pilar utama layanan pemungutan PNBP di Pelabuhan Kelas IV Kumai dimana regulasi kebijakan sebagai payung pelaksanaan layanan sudah cukup mendukung.

Aparatur pemerintah merupakan salah satu faktor terciptanya peningkatan pelayanan publik. Oleh karena aparat pemerintah merupakan unsur yang hekerja didalam praktek untuk memberikan pelayanan. Secara sosiologis aparat pemerintah mempunyai kedudukan atau peranan dalam terciptanya suatu pelayanan publik yang maksimal berpendidikan, terlatih secara professional organisatoris sesuai tugas pokok dan fungsi layanan menjadi ukuran

profesionalitas pegawai Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai. Dalam mendukung pelaksanaan pemungutan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai para petugas memiliki kompetensi dibidangnya. Teknologi juga sangat diperlukan dalam pelaksanaan pemungutan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dengan mesin EDC yang disediakan sangat membantu dalam kelancaran pemungutan PNBP di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai walaupun sedikit pengguna jasa yang menggunakannya. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai juga memberikan sosialisasi dan membagikan Peraturan tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) kepada pengguna jasa sehingga pengguna jasa memahami dan menyadari apa yang menjadi kewajiban mereka.

#### 4. Faktor pembambat

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai dapat dikaitkan dengan aspek perlunya perbaikan paradigma layanan. Selama ini layanan pemungutan berorientasi hanya pada upaya untuk menyesuaikan atau upaya untuk tidak bertentangan dengan ketentuan yang berlaku. Dalam pelaksanaan pemungutan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) terdapat kendala atau hambatan yang terjadi saat pelaksanaan yaitu kegiatan yang dilakukan pada hari libur atau malam hari bahkan dini hari, dengan keadaan

seperti itu penycoran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) tidak bisa dilakukan karena bank tutup diwaktu itu.



NO	Rumusan Masalah	Proposisi Minor	Proposisi Mayor
1	<b>Prosedur Pemungutan PNBP:</b>	<p>Proposisi Minor 1 :</p> <p>Prosedur pemungutan PNBP di Kantor KSOP Kelas IV Kumai dilaksanakan secara transparan/terbuka sehingga pengguna jasa/agen semakin percaya dan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan pembayaran terhadap kewajibannya.</p>	<p>Prosedur pemungutan PNBP di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai sudah dilakukan secara transparan, serta dengan mekanisme dilaksanakan efektif dan efisien. Sistem pembayaran non tunai bagi pihak petugas dirasakan lebih praktis, tetapi bagi pengguna jasa ada kesulitan atau kendala ditinjau dari sisi waktu pembayaran yang dilakukan pada hari libur, bahkan malam hari dan dinihari. Secara umum petugas pemungut PNBP sudah memiliki kompetensi dan bekerja secara profesional, melayani dengan sopan dan ramah, memiliki tanggung jawab yang tinggi, hekerja tepat waktu. Proses komunikasi antara petugas dengan pengguna jasa berharap disediakan sistem call center. Para petugas memiliki sikap tanggap yang tinggi, sehingga para pengguna jasa merasa puas dalam pelayanan. Terdapat 2 (dua) item kelengkapan yang harus dilengkapi oleh pengguna jasa yaitu: Permohonan jasa kepelabuhan, kedua penerbitan nota tagihan Penerimaan Uang Jasa Kepelabuhanan (PUJK) dan apabila kedua hal ini tidak ada maka proses pemungutan tidak bisa</p>

			dilaksanakan.”
		<p>Proposisi Minor 2 :  Mekanisme pemungutan PNBP di Kantor KSOP Kelas IV Kumai dilaksanakan secara efektif dan efisien sesuai dengan aturan dan Standar Operasional Prosedur, namun terdapat beberapa pengguna jasa/wajib bayar yang terkendala untuk melakukan pembayaran pada hari libur dan kegiatan yang dilaksanakan pada malam hari bahkan pada dini hari.</p>	
		<p>Proposisi Minor 3 :  Pelayanan pemungutan PNBP pada Kantor KSOP Kelas IV Kumai telah dilayani oleh petugas yang <u>profesional dan kompeten</u> dengan selalu meningkatkan kompetensi para petugas dan pengelola PNBP. Dalam melaksanakan tugas, selaku pemungut harus melayani para pengguna jasa dengan ramah dan sopan demi kenyamanan bersama.</p>	
		<p>Proposisi Minor 4 :  Pemungutan PNBP rutin <u>dipertanggungjawabkan</u> setiap bulan atau kapanpun pada saat diperlukan. Kesalahan penagihan mungkin terjadi karena lemahnya sistem verifikasi data tagihan.</p>	
		<p>Proposisi Minor 5 :  Pelayanan yang dilakukan oleh Kantor KSOP Kelas IV Kumai secara <u>sederhana dan mudah</u> dianggap oleh para pengguna jasa, sistem birokrasi yang kaku serta</p>	

		<p>sistem pembayaran non tunai ini malah mempersulit mereka karena mereka harus menyediakan waktu khusus menunggu disposisi pimpinan dan kemudian harus antri di bank untuk menyetorkan PNBP.</p>	
		<p>Proposisi Minor 6 : Pihak Kantor KSOP Kelas IV Kumai telah berupaya untuk menjalin <u>komunikasi</u> yang baik dengan para pengguna jasa. Namun pengguna jasa berharap bisa menyampaikan langsung keluhan, saran dan kritik apabila ada disediakan call center</p>	
		<p>Proposisi Minor 7 : Pengguna jasa sudah merasa cukup puas dengan pelayanan petugas pemungut PNBP pada Kantor KSOP Kelas IV Kumai. <u>Responsif</u> para petugas terhadap kewajiban para pengguna jasa dirasa sangat membantu pengguna jasa dalam pelaksanaan pemungutan PNBP.</p>	
		<p>Proposisi Minor 8 : Dalam pemungutan PNBP ada 2 (dua) item yang harus dilengkapi oleh pengguna jasa yaitu: Permohonan Jasa Kepelabuhanan, kedua penerbitan nota tagihan Penerimaan Uang Jasa Kepelabuhanan (PUJK). Apabila kedua hal ini terpenuhi maka baru dibuat billing untuk bukti setor ke bank. Hal ini sesuai dengan peraturan bahwa tidak adanya permohonan jasa kepelabuhan dan nota tagihan PUJK dan billing untuk</p>	

		bukti setor ke bank, maka proses pemungutan tidak dilaksanakan	
2	<b>Akuntabilitas PNBP :</b>	<p>Proposisi Minor 1 : Pemungutan PNBP harus <u>dipertanggungjawabkan setiap bulan secara administratif</u> oleh bendahara penerimaan kepada Kepala Kantor KSOP Kelas IV Kumai.</p>	
		<p>Proposisi Minor 2 : Pemungutan PNBP pada Kantor KSOP Kelas IV Kumai telah sesuai dengan peraturan yang berlaku (<u>Akuntabilitas legal</u>). Bagi petugas yang melalaikan tugasnya diberikan sanksi berupa teguran ataupun hukuman disiplin. Praktek korupsi tidak mungkin terjadi dengan dilaksanakannya sistem pembayaran non tunai.</p> <p>Proposisi Minor 3 : <u>Akuntabilitas politik</u> pemungutan PNBP telah diatur oleh keputusan politik. Aturan tersebut harus dilaksanakan dengan baik oleh para pengelola PNBP karena setiap penyimpangan mempunyai konsekuensi hukum.</p> <p>Proposisi Minor 4 : Upaya <u>akuntabilitas profesional</u> dengan peningkatan kompetensi petugas pemungut PNBP dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan, dengan demikian profesionalitas mereka semakin meningkat sehingga pihak pengguna jasa merasa puas.</p>	<p>Pemungutan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai sudah dipertanggungjawabkan secara administratif, pemungutan PNBP di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku, dengan sitem pembayaran non tunai tidak ada praktek korupsi. Pemungutan PNBP diatur berdasarkan hasil keputusan politik. Peningkatan kompetensi petugas pemungut PNBP dilakukan agar menghasilkan petugas yang profesional dibidangnya. Dalam pelaksanaan pelayanan pemungutan PNBP perilaku sikap sopan dan santun sangat dibutuhkan sehingga terjalin hubungan yang baik antar pemungut PNBP dan pengguna jasa kepelabuhanan</p>

		<p>Proposisi Minor 5 :  <u>Akuntabilitas moral</u> melalui perilaku sopan harus dimiliki petugas pemungut PNBPN agar terjalin hubungan baik antara pihak pemungut dan pengguna jasa yang juga akan mempengaruhi hasil kerja yaitu hasil pemungutan PNBPN.</p>	
3	<b>Faktor Pendukung :</b>	<p>Petugas pengelola PNBPN memiliki kompetensi dibidangnya, adanya mesin EDC dapat mempermudah pengguna jasa melakukan transaksi, dengan diadakannya sosialisasi terkait PNBPN dan dibagikannya peraturan tentang PNBPN dapat membantu pengguna jasa melaksanakan kewajibannya.</p>	<p>Pentingnya kompetensi bagi petugas pengelola PNBPN, solusi yang diberikan oleh pihak Kantor KSOP Kelas IV Kumai dalam pembayaran PNBPN menggunakan mesin EDC.</p>
4	<b>Faktor Penghambat:</b>	<p>Faktor penghambat untuk pelaksanaan Pemungutan PNBPN dari internal maupun eksternal yaitu pada waktu libur, pada malam hari dan dini hari.</p>	<p>Penghambat pemungutan PNBPN di Kantor KSOP Kelas IV Kumai adalah waktu yang diluar jam kerja kantor dan hari libur.</p>



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan temuan penelitian yang diuraikan pada Bab sebelumnya, maka penulis membuat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Prosedur pemungutan PNBP di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai sudah dilakukan secara transparan, serta dengan mekanisme dilaksanakan efektif dan efisien. Sistem pembayaran non tunai bagi pihak petugas dirasakan lebih praktis, tetapi bagi pengguna jasa ada kesulitan atau kendala ditinjau dari sisi waktu pembayaran yang dilakukan pada hari libur, bahkan malam hari dan dinihari. Secara umum petugas pemungut PNBP sudah memiliki kompetensi dan bekerja secara profesional, melayani dengan sopan dan ramah, memiliki tanggung jawab yang tinggi, bekerja tepat waktu. Proses komunikasi antara petugas dengan pengguna jasa berharap disediakan sistem call center. Para petugas memiliki sikap tanggap yang tinggi, sehingga para pengguna jasa merasa puas dalam pelayanan. Terdapat 2 (dua) item kelengkapan yang harus dilengkapi oleh pengguna jasa yaitu: Permohonan jasa kepelabuhan, kedua penerbitan nota tagihan Penerimaan Uang Jasa Kepelabuhanan (PUJK) dan apabila kedua hal ini tidak ada maka proses pemungutan tidak bisa dilaksanakan.
2. Pemungutan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai sudah dipertanggungjawabkan secara administratif,

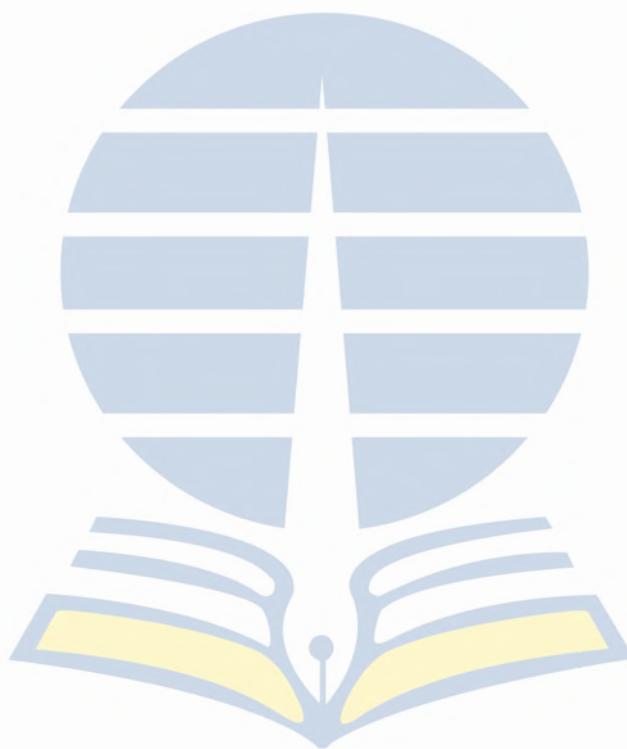
pemungutan PNBPN di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku, dengan sistem pembayaran non tunai tidak ada praktek korupsi. Pemungutan PNBPN diatur berdasarkan hasil keputusan politik. Peningkatan kompetensi petugas pemungut PNBPN dilakukan agar menghasilkan petugas yang profesional dibidangnya. Dalam pelaksanaan pelayanan pemungutan PNBPN perilaku sikap sopan dan santun sangat dibutuhkan sehingga terjalin hubungan yang baik antar pemungut PNBPN dan pengguna jasa kepelabuhanan.

3. Faktor pendukung dalam pelaksanaan pemungutan PNBPN di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai adalah kompetensi petugas pengelola PNBPN serta penggunaan mesin EDC untuk mempermudah transaksi pembayaran.
4. Faktor Penghambat dalam pelaksanaan pemungutan PNBPN di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai adalah pelaksanaan Pemungutan PNBPN yang dilakukan pada waktu hari libur, pada malam hari dan dini hari dikarenakan kegiatan yang dilakukan pengguna jasa kepelabuhanan pada waktu-waktu tersebut sehingga tidak dapat dilakukan penyetoran PNBPN ke Bank yang ditunjuk sebagai penerima PNBPN.

## B. SARAN

1. Berkaitan dengan Prosedur pemungutan PNBPN pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kumai dapat diajukan beberapa saran, meliputi: (1) kepada para petugas pemungutan PNBPN agar selalu meningkatkan ketelitian serta kecermatan didalam melakukan verifikasi terkait administrasi pembayaran dari para pengguna jasa, (2). Disamping hal tersebut, untuk menampung kritik, saran, keluhan para pengguna jasa yang dapat dimanfaatkan bagi peningkatan kualitas layanan dimasa yang akan datang, perlu juga dibuat media atau tempat khusus seperti *call center* atau dalam bentuk *live chat* sehingga terbangun sentuhan komunikasi personal-tradisional dalam kemas teknologi informatika (*e-service*) dengan demikian komunikasi personal menjadi lebih efektif dan masyarakat merasa lebih terlibat (partisipasi masyarakat)
2. Sehubungan dengan adanya kendala yaitu pelaksanaan pembayaran yang sering tidak sesuai dengan jam kerja bank tempat pembayaran untuk para pengguna jasa, sehingga praktek pembayaran dilakukan pada malam hari, atau dini hari, maka perlu dipertimbangkan kemungkinan untuk membuat kebijakan baru, diantaranya: (1) menerapkan sistem pembayaran dengan ATM Banking yang dapat dioperasikan 24 jam. Dengan sistem seperti ini, maka waktu pembayaran dapat dilakukan kapan saja selama 24 jam, (2) memanfaatkan sistem teknologi informasi yang memiliki akurasi tinggi untuk menciptakan interaksi dan komunikasi antara para pengguna jasa dengan aparat pelabuhan. Dengan cara ini, baik keberangkatan maupun

kedatangan kapal dapat dipastikan secara akurat, sehingga memungkinkan pembayaran dapat dilakukan lebih awal atau sesuai dengan jam kerja bank tempat pembayaran, atau tidak perlu menunggu waktu kapal datang atau kapal berangkat, maka proses pelayanan dapat dilaksanakan selain secara tepat sasaran namun juga memberikan keuntungan ekonomi dan sosial baik bagi pemerintah maupun masyarakat pembayar pungutan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Muhammad Tang (2010). *Model Citizen Charter Dalam Inovasi Pelayanan Publik (Perspektif New Public Management)*, Jurnal Administrasi Publik, Volume VI Nomor 2
- Afandi, M. I., & Warjio. (2015). *Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Asahan Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah dalam Pencapaian Target Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan*. Jurnal Administrasi Publik, Volume 6 Nomor 2
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arsyati, Darwanis & Djalil. 2008. *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Pengelolaan Keuangan Terhadap Kualitas Pertanggungjawaban Keuangan PNPB Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Instansi Pada Universitas Syiah Kuala*. Jurnal Telaah & Riset Akuntansi Vol. 1, No. 1. Januari 2008
- Baharuddin. (2015). *Akuntabilitas Pelayanan Publik: Studi Kasus Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan di Kota Makassar*. MIMBAR, Vol. 31, No. 2 (Desember, 2015): 263-270
- Basri Zainul Yuswar, Subri Mulyadi. (2003). *Keuangan Negara dan Analisis Kebijakan Utang Luar Negeri*. Edisi Kedua, Cetakan Kedua, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Blancero, D. & Johnson, S. A. (1997). *Customer service employees and discretionary service behavior: A psychological contract model* (CAHRS Working Paper #97-07). Ithaca, NY: Cornell University, School of Industrial and Labor Relations, Center for Advanced Human Resource Studies. <http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cahrswp/149>
- Budhiarto, Suryono, & Makmur. (2013) *Output Program Love Jamsostek Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Wacana– Vol. 16, No. 2
- Bertrand, M & S. Mullianathan. (1998). *Measuring and Understanding Transparency*, MIT Working Paper.
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar

- Denhart, Janet & Denhart, Robert B. (2003). *The New Public Service*, New York: M.E. Sharpe.
- Dermawan, Sjahrial. (2012). *Manajemen Keuangan*. Edisi Keempat, Cetakan Pertama, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Fadillah Putra. (2001) *Paradigma Kritis Dalam Studi Kebijakan Publik*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Gaspersz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hamid, Abdul. (2011). *Otonomi Daerah Dan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal *Academica Fisip Untad* Vol.03 No. 01 Februari 2011
- Haksever et al. 2000. *Service Management Operations*. USA : Pearson Prentice Hall
- Huda, Khoirul (2014). *Pertanggung Jawaban Hukum Tindakan Mal Administrasi Dalam Pelayanan Publik*. Jurnal *Heritage*, Volume 2 Nomor 2.
- Husein, Umar. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- International Monetary Fund. (1998). *Manual on Fiscal Transparency*. Draft Report.
- Islamy, M. Irfan. (2001). *Prinsip Pokok Pelayanan Publik*. Malang: Medio
- Islamy, M. Irfan. (2010). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- I Wayan Suandi. (2010). *Eksistensi Kebijakan Publik dan Hukum Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jurnal *Ilmiah FISIP*, Vol 1 No. 1. Hal 3
- Joseph G. Jabbra & O. P. Dwivedi (eds.) (1990). *Public Service Accountability: A Comparative Perspective*. *Journal of International Development* Volume2, Issue2, April 1990. Pages 278-279
- Joseph G. Jabbra & O.P. Dwivedi. (1988), Introduction dalam Jabbra & Dwivedi. *Public Service Accountability: A Comparative Perspective* (West Hartford, Connecticut: Kumarian Press Inc.)
- Juwitasari, Ratna Dkk, (2013). *Pelayanan Kesehatan melalui Citizen Charter Di Puskesmas Tanggung, Kota Blitar*. Prodi PPKN Universitas Negeri Malang, Malang, hal. 2

- Karhi, Nisjar S. (1997), *Beberapa Catatan Tentang Good Governance*, Jurnal Administrasi dan Pembangunan, Vol. 1, No. 2, Himpunan Sarjana Administrasi Indonesia, Jakarta
- Kane, E: (1999). *Designing Safety Nets to Fit Country Circumstances: A Progress Report*, Working Paper.
- Keown, J. Arthur. (2011). *Manajemen Keuangan*. Edisi Kesepuluh, Cetakan Pertama, PT Indeks, Jakarta
- Kumorotomo, Wahyudi. (2007), *Citizen Charter (Kontrak Pelayanan) Pola Kemitraan Strategis Untuk Mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik*, Makalah Pada Seminar Persadi, Pekanbaru, hal 6.
- Lewis. (2013). *Keadilan Distributif, Keadilan Prosedural, Keadilan Interaksional Kompensasi Dan Komitmen Karyawan*. JRMB, Volume 8, No.1 Juni 2013. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bulungan Tarakan
- Maani. (2009) *Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Demokrasi Vol. VIII No. 1 Th. 2009
- Mariana, Dede. (2006). *Reformasi Birokrasi Pemerintah Pasca Orde Baru*. Jurnal Sosiohumaniora, Vol. 8, No. 3, November 2006 : 240 - 254.
- Moenir, H.A.S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Muluk, Khairul (2008). *Knowledge Management, Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang : Bayu Media.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Mursitama, Tirta. (2012). *Peran Serta Masyarakat dan Dunia Usaha Dalam Mewujudkan Sistem Transparansi Nasional Pelayanan Publik*. Jurnal Rechts Vinding Vol 1 No 1 2012
- Moleong, Lexy J. (2007) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya. Offset, Bandung
- Nurhasanah. (2014). *Studi Tentang Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*. eJournal Ilmu Pemerintahan, 2 (4) 2014 : 3435 - 3446 ISSN 0000-0000, [ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id)

- Napitupulu, Paimin.( 2007). *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni.
- Osborne, D. & Gaebler. T. (1996). *Reinventing Government: How The Entrepreneurial Spirit Is Transforming The Public Sector*. Rosyid, A. (penerjemah). *Mcwirausahakan Birokrasi : mentranformasi semangat wirausaha ke dalam sektor publik jilid 2 (terjemahan)*, Seri manajemen strategi. PPM, Jakarta
- Partini & Wicaksono. (2004) *Citizen Charter, Terobosan Baru Penyelenggaraan Kebijakan Publik di Indonesia*, Makalah Seminar Bulanan PSKK UGM, Yogyakarta
- Rahadian, (2013). *Konsep Citizen Charter Sebagai Inovasi Dalam Pelayanan Publik*, Jurnal Delegasi Nomor 2 Volume II
- Resmi, Siti. (2011). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Edisi Keenam, Cetakan Pertama, Salemba Empat. Jakarta.
- Rohman, A. T, (2016). Skripsi. *Implementasi Kebijakan melalui Kualitas Pelayanan Penerimaan Pajak Daerah dan Implikasinya terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendapatan Kabupaten Kuningan*, Universitas Pasundan, Bandung,
- Suwartono. (2014). *Dasar – dasar Metodologi Penelitian*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Syafri Sofyan. (2013). *Analisis Kritis atas Laporan Keuangan*. Edisi Pertama, Cetakan Kesebelas, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Setiawan, Agus & Musri, Basri. (2006). *Perpajakan Umum*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama, PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Stella, P. (1993). *Tax Farming: A Radical Solution for Developing Country Tax Problems?* IMF Econ Rev (1993) 40: 217. March 1993, Volume 40, Issue 1, pp 217–225 <https://doi.org/10.2307/3867383>
- Smith, B.C. 1991. *The Comparative Analysis Of Bureaucratic Accountability*. Asian Journal Of Public Administration Vol.13 No.1 (June 1991)
- Sri Juni Woro Astuti, Bureucratic discretion : Analisis Interaksi Budaya Politik, Struktur, Birokrasi dan Budaya Birokrasi Pemerintah Daerah, Jurnal Ilmu Komunikasi dan Ilmu Administrasi Negara, Volume 2 No 1, Hal 6
- Soedarsono dkk, (2000), *Strategi Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara Jakarta

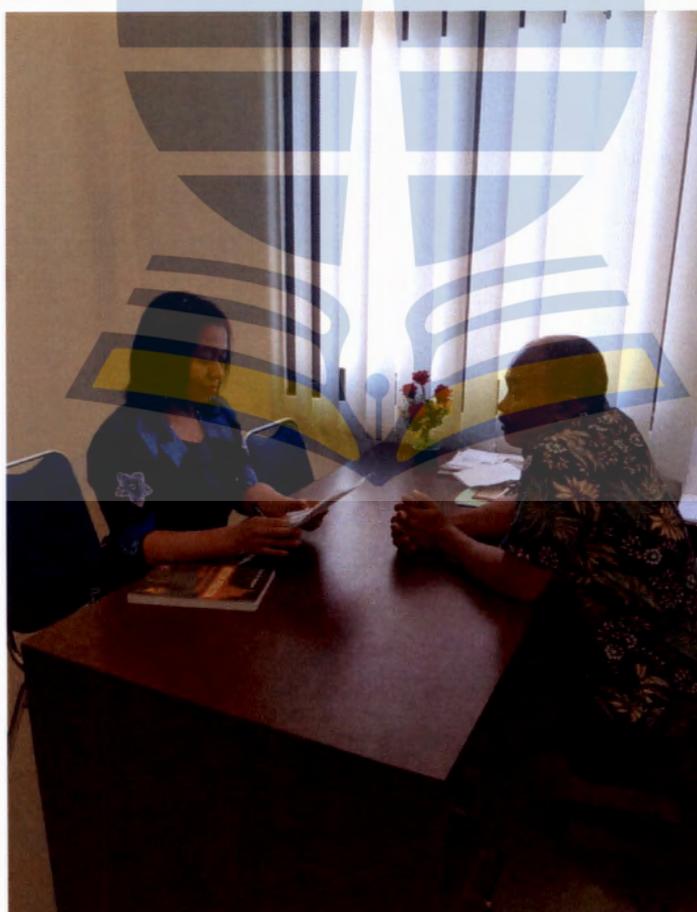
- Sumarsono Sonny. (2010). *Manajemen Keuangan Pemerintah*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Stiglitz, J.E., (1998). "The Private Uses of Public Interests: Incentives and Institutions", *Journal of Economic Perspectives*, 12, pp:3-22 (spring)
- Stiglitz, J.E: (1999): *On Liberty, the Right to Know, and Public Discourse: The Role of Transparency in Public Life*, Oxford Amnesty Lecture.
- Suryono, Agus. (2001). *Jurnal Budaya Birokrasi Pelayanan Publik*. Malang.
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Tansuria, Ivan Billy. (2013). *Bea Materai Pajak Atas Dokumen di Indonesia*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- USAID. (2009). *Praktek Praktek Yang Baik Dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan Menggunakan Pakta Pelayanan Masyarakat*, USAID, Hal iii
- Utomo, Warsito. (2006). *Administrasi Publik Baru Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Vishwanath, Tara and Kaufmann, Daniel, (1999). *Towards Transparency in Finance and Governance* (September). Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=258978> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.258978>
- Wahab, S Abdul. (1999). *Analisis Kebijakan Publik Teori dan Aplikasinya* Malang: PT Danar Wijaya.
- Widodo, Joko. (2001). *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra.
- Widodo, Joko. (2001). *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: CV Cutra Media
- Zulganef. (2008). *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sumber lain :

**Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perhubungan**

**Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 77 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Direktorat Jenderal Perhubungan Laut.**





Wawancara dengan Kepala Urusan Tata Usaha Kantor KSOP Kelas IV Kumai



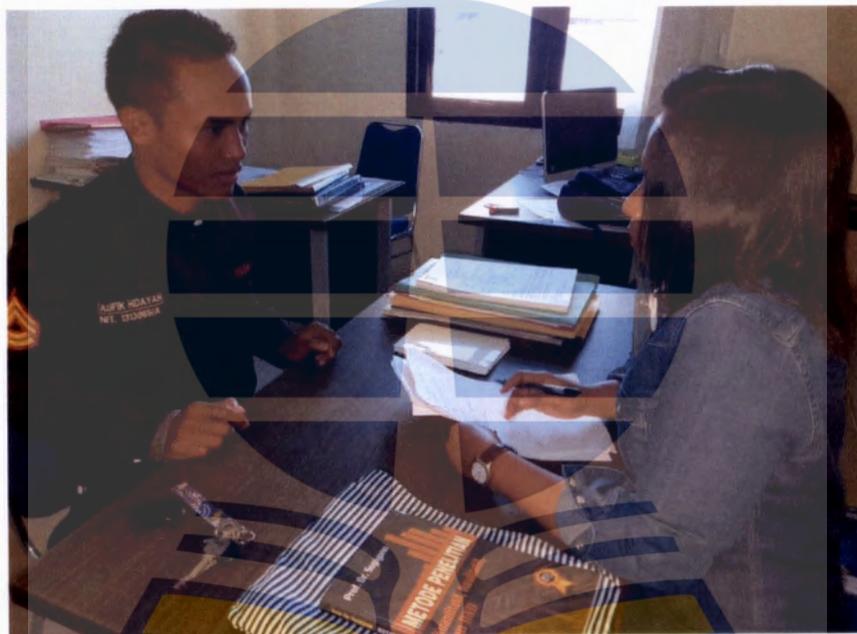
Wawancara dengan Bendahara Penerimaan Kantor KSOP Kelas IV Kumai



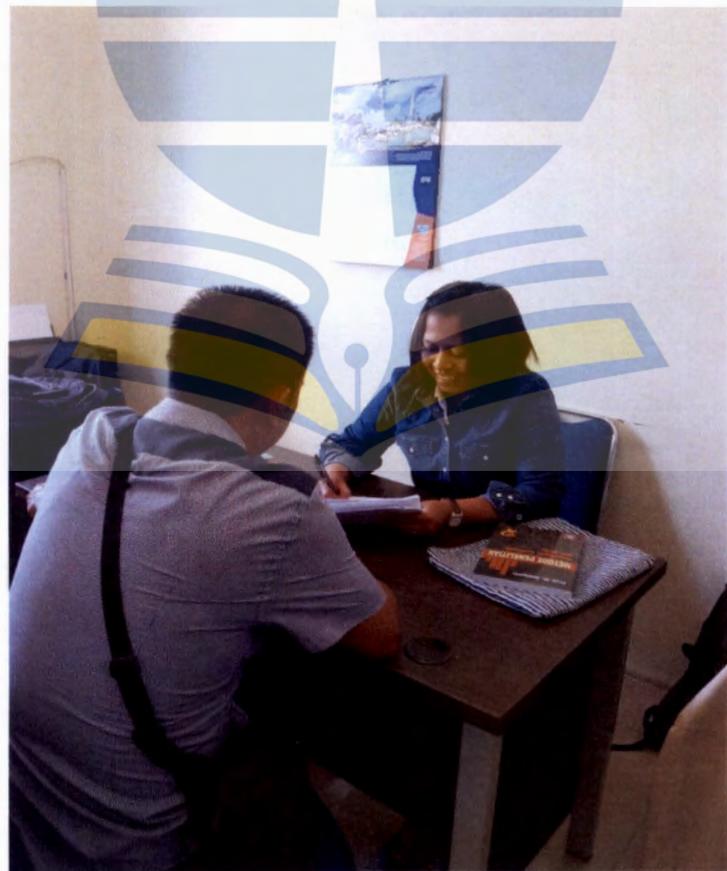
Wawancara dengan Petugas Pengelola PNBK Kantor KSOP Kelas IV Kumai



Wawancara dengan Pengguna Jasa (PT. USDA Seroja Jaya)



Wawancara dengan Pengguna Jasa (PT. WUS)



Wawancara dengan Pengguna Jasa (PT.HSL)