

PENGAWASAN DALAM PEMUNGUTAN RETRIBUSI JASA UMUM ATAS PELAYANAN KESEHATAN PADA UPTD PUSKESMAS RATU JAYA TAHUN 2023

Dika Rosdiana¹ , Selvi^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : dianarosdik30@gmail.com¹ , selvi300990@gmail.com²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

Supervision, retribution
collection, health retribution.

This study aims to analyze how supervision in collecting public service levies on health services at UPTD Puskesmas Ratu Jaya, to analyze the obstacles to supervision in collecting public service levies on health services at UPTD Puskesmas Ratu Jaya, and to analyze the efforts made in overcoming supervision obstacles in collecting public service levies on health services at UPTD Puskesmas Ratu Jaya. This method and type of research is descriptive qualitative. This type of research is based on the place of research, namely field research, which is research by conducting observations in the field to explore further information, namely through informants BLUD Treasurer, Accounting Officer, Cashier, Registration Officer and patients. The results showed that the theory of supervision implemented at UPTD Puskesmas Ratu Jaya has not been maximally implemented, due to obstacles, namely limited human resources, inadequate systems and technology, lack of implementation of standard operating procedures that have been set, time management. And there are efforts to overcome these obstacles by implementing standard operating procedures, conducting routine inspections, improving the simpus depok system, adding specialized staff and conducting internal and external audits.

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Dalam rangka mengemban kewajibannya, Puskesmas berfungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, Pusat pemberdayaan masyarakat, Pusat pelayanan kesehatan Strata Pertama (pelayanan Kesehatan Perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat. Pelayanan preventif (pencegahan), promotif (promosi kesehatan, kuratif (pengobatan) dan rehabilitative (pemulihan pasien) di tingkat masyarakat. Terdapat 38 Puskesmas di Kota Depok yaitu antaranya: Puskesmas Abadi Jaya; Puskesmas Beji; Puskesmas Bhakti Jaya; Puskesmas Bojongsari; Puskesmas Cilangka; Puskesmas Cilodong; Puskesmas Cimanggis; Puskesmas Cimpaeun; Puskesmas Cinangka; Puskesmas Cinere; Puskesmas Cipayung; Puskesmas Cislak pasar; Puskesmas Depok Jaya; Puskesmas Depok Utara; Puskesmas Duren Seribu; Puskesmas Harjamukti; Puskesmas Jatijajar; Puskesmas Kalimulya; Puskesmas Kedaung; Puskesmas Kemirimuka; Puskesmas Limo; Puskesmas Mampang; Puskesmas Mekarsari; Puskesmas Pancoran Mas; Puskesmas Pasir Gunung Selatan; Puskesmas Pasir Putih; Puskesmas Pengasinan; Puskesmas

Sukmajaya; Puskesmas Pondok Sukmajaya; Puskesmas Rangkapan Jaya Baru; Puskesmas Villa Pertiwi; Puskesmas Sawangan; Puskesmas Sukamaju Baru; Puskesmas Sukatani; Puskesmas Tanah Baru; Puskesmas Tapos; Puskesmas Tugu; dan Puskesmas Ratu Jaya.

UPTD Puskesmas Ratu Jaya dengan No. Registrasi 1033652 berdiri pada bulan Desember Tahun 2013. UPTD Puskesmas Ratu Jaya mempunyai visi yaitu Terciptanya Masyarakat Sehat di Wilayah Kerja Puskesmas Ratu Jaya, Menuju Terwujudnya Masyarakat yang Maju, Berbudaya, dan Sejahtera. Serta memiliki misi Meningkatkan tata kelola dan pelayanan Puskesmas Ratu Jaya yang modern dan partisipatif, Mewujudkan wilayah kerja Puskesmas Ratu Jaya yang sehat, aman, tertib dan nyaman. Puskesmas Ratu Jaya berada di Perumahan Permata Depok Regency RT 07/10 kelurahan Ratu Jaya Kecamatan Cipayang Kota Depok Kode Pos 16439, yang berdiri di atas area tanah fasilitas sosial dan fasilitas umum (fasos fasum) dari Perumahan Permata Depok Regency dengan luas 750 m². Wilayah kerja Puskesmas Ratu Jaya meliputi 2 (dua) Kelurahan binaan yaitu: Kelurahan Ratu Jaya dan Kelurahan Pondok Jaya. Puskesmas Ratu Jaya menyediakan pelayanan poli umum, poli lansia, poli gigi, poli KIA, poli TB, Poli MTBS, pelayanan IGD 24 jam dan PONED (Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar). Puskesmas Ratu Jaya menaungi beberapa Posyandu dan Posbindu di wilayah kerjanya. Puskesmas Ratu Jaya sudah Terakreditasi UTAMA pada Tahun 2023. Sehubungan dengan kenaikan tarif yang telah diterapkan oleh seluruh Puskesmas di Kota Depok, maka adanya Pro dan Kontra dari masyarakat yang menuai, mulai dari respon masyarakat yang tidak setuju karena kenaikannya cukup tinggi yang akan memberatkannya, namun ada juga yang memaklumi, karena kenaikan tarif ini sudah cukup sesuai dengan fasilitas yang didapatkan dari Puskesmas. Kenaikan retribusi yang ditetapkan pemerintah Kota Depok itu guna meningkatkan fasilitas Puskesmas, sehingga pasien lebih merasa nyaman ketika ke Puskesmas. Rata-rata pasien yang berkunjung ke Puskesmas dalam sehari bisa mencapai 150-200 sekian pasien. Biasanya di hari senin lebih banyak pasien yang datang.

Alur pelayanan pasien adalah proses urutan pelayanan pasien di Puskesmas Ratu Jaya sesuai kebutuhan pasien berdasarkan dengan ketentuan yang berlaku. Tujuannya sebagai pedoman pasien/keluarga memperoleh informasi dan paham terhadap tahapan dan prosedur pelayanan klinis, seperti yang tertuang dalam Keputusan Kepala Puskesmas Ratu Jaya No.440/013.2/KPTS/PKM-RAJA/IV/2022. Prosedur alur pelayanan yaitu: pertama pasien datang untuk mengambil kertas nomor antrian pendaftaran, kecuali pasien gawat darurat. Kemudian, Petugas pendaftaran memanggil pasien sesuai nomor urut dan mendaftarkan pasien, setelah itu, petugas menerima pembayaran pasien secara tunai, selanjutnya petugas Rekam Medis mengirimkan Dokumen Rekam Medis ke unit poli yang dituju. Selanjutnya, petugas pada unit pelayanan memeriksa pasien sesuai nomor urutan poli, kemudian, petugas pada unit pelayanan merujuk pasien ke unit terkait sesuai kebutuhan pasien jika memerlukan pemeriksaan penunjang atau ke Rumah Sakit. Selanjutnya, Petugas tersebut menegakkan diagnosa dan membuat resep untuk pasien, setelah itu petugas dalam unit pelayanan tersebut menerima hasil pemeriksaan penunjang, selanjutnya, petugas meminta pasien menyerahkan resep pada bagian apotik. Kemudian, petugas pada bagian apotik menerima resep dan menyiapkan obat. Terakhir, Petugas memberikan obat kepada pasien dan menjelaskan prosedur mengonsumsinya, setelah itu pasien sudah bisa pulang.

Prosedur pengawasan yang diterapkan pada UPTD Puskesmas Ratu Jaya yaitu petugas pendaftaran menginput tarif retribusi sesuai Peraturan Walikota yang berlaku. Kemudian, petugas mencatat per item di buku retribusi Puskesmas, selanjutnya petugas mengunduh data rekapitulasi retribusi dari SIMPUS.DEPOK pada fitur rekap kasir sesuai tanggal dan shif pada saat itu. Lalu disesuaikan antara retribusi dan uang yang ada. Kemudian disetorkan ke Akuntan Puskesmas selaku yang mengelola keuangan Puskesmas. Setelah itu, Akuntan hanya menyalin laporan tersebut tanpa adanya crosscheck kembali di SIMPUS.DEPOK sesuai pendapatan. Sedangkan bisa saja

terjadinya selisih. Karena, pada saat mendaftarkan masih ditemukan petugas yang keliru terhadap penginputan sesuai tanggal. Pengawasan yang dilakukan pada saat ini masih terlihat kurang maksimal, karena ketika pasien membayar retribusi (pendaftaran) tidak diberikan kwitansi. Yang diberikan kwitansi hanya pasien yang membayar tindakan laboratorium, pemeriksaan kehamilan, cabut gigi, pembuatan surat keterangan sehat, dan sebagainya. Sedangkan, seharusnya setiap adanya pemungutan tarif retribusi pasien mendapatkan kwitansi agar tetap terjaga transparansinya. Berdasarkan penjelasan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah adanya pengawasan dalam pemungutan retribusi jasa umum atas pelayanan Kesehatan pada UPTD Puskesmas Ratu Jaya.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi Perpajakan** : Menurut Gunadi dalam (Putro,2023, p.20), mengatakan bahwa: “Administrasi Pajak adalah administrasi hukum atau legal administration yang artinya administrasi harus dijalankan sesuai ketentuan hukum khususnya ketentuan hukum formal perpajakan. Administrasi pajak merupakan instrument dari ketentuan formal perpajakan sehingga administrasi pajak memiliki posisi yang sangat penting karena menyangkut hak dan kewajiban yang dilindungi dengan administrasi yang baik.”
2. **Pengawasan** : Menurut (Siagian, 2021, p. 112), mengatakan bahwa: “Pengawasan ialah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.”
3. **Retribusi Pendapatan** : Menurut Yoyo (2017) dalam (Yuniara & Mais, 2020, p. 5), mengatakan bahwa: “Restribusi daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan.”
4. **Retribusi Pelayanan Kesehatan** : merupakan iuran atau pungutan daerah yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah sebagai pembayaran atas jasa sarana dan prasana yang diberikan oleh tenaga medis, tenaga paramedis, dan tenaga non paramedis yang berada di Instansi Kesehatan.

Kerangka Pemikiran

Kerangka konseptual digunakan sebagai landasan untuk mengembangkan berbagai konsep dari teori yang digunakan dalam penelitian, serta bagaimana hal itu berkaitan dengan perumusan masalah. Berdasarkan teori (Siagian, 2021, p. 115), ada dua macam teknik, yaitu pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung. Maka untuk pengawasan langsung dapat melalui inspeksi langsung, observasi di tempat, serta laporan. Terkait pengawasan langsung yang dilakukan oleh pemimpin sangat minim, sebab pemimpin tugasnya tidak hanya mengawasi. Sedangkan untuk pengawasan tidak langsung dapat berupa laporan tertulis ataupun lisan. Pada pelaksanaan pengawasan terdapat beberapa hambatan yang dapat menghambat jalannya proses tersebut. Faktor hambatan ini ditemukan saat melakukan penelitian. Selain itu, terdapat upaya untuk mengatasi hambatan yang terjadi dalam proses tersebut. Seperti telah dijelaskan diatas, maka penulis akan melakukan penelitian lebih dalam terkait Pengawasan dalam Pemungutan Retribusi Jasa Umum atas Pelayanan Kesehatan pada UPTD Puskesmas Ratu Jaya Tahun 2023.

METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat

disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar setting yang alamiah, seperti yang dikemukakan oleh Walidin et al (2015:77) dalam (Fadli, 2021, p. 35). Penelitian ini bertujuan guna mengetahui suatu kejadian atau fenomena dari situasi sosial secara alamiah yang berinteraksi secara langsung diantara peneliti dengan fenomena tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengawasan dalam pemungutan retribusi jasa umum atas pelayanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Ratu Jaya

Pada penelitian ini atas berdasarkan teori yang diungkapkan oleh (Siagian, 2021, p. 115), bahwa terdapat dua indikator teknik pengawasan, yaitu pengawasan langsung (direct control) dan pengawasan tidak langsung (indirect control). Bahwa kedua indikator ini memiliki keterkaitan pada proses pengawasan dalam pemungutan retribusi jasa umum atas pelayanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Ratu Jaya.

1) Pengawasan langsung (direct control)

Pengawasan langsung (direct control) merupakan sebuah metode pengawasan di mana pemimpin mengamati dan mengawasi pekerjaan karyawan secara langsung di tempat kerja. Dalam pengawasan langsung, pemimpin berinteraksi secara langsung dengan karyawan, memberikan arahan, koreksi, dan umpan balik seketika. Hal ini memungkinkan pemimpin untuk segera mengidentifikasi masalah, kesalahan, atau penyimpangan dari prosedur yang telah ditetapkan, serta memberikan solusi atau perbaikan dengan cepat. Pengawasan langsung ini dapat berbentuk inspeksi langsung, observasi di tempat (on the spot observation), dan laporan di tempat (on the spot report).

2) Pengawasan tidak langsung (indirect control)

Pengawasan tidak langsung (Indirect control) merupakan sebuah metode pengawasan di mana pemimpin atau manajer menggunakan sistem atau mekanisme yang tidak memerlukan kehadiran fisik di lapangan. Dalam pengawasan ini, informasi dan data digunakan untuk memantau dan mengevaluasi kinerja karyawan serta proses kerja secara tidak langsung. Bentuk pengawasan tidak langsung ini dapat berupa laporan tertulis dan laporan lisan. Penyampaian laporan ini bervariasi waktunya, sesuai waktu yang telah ditentukan.

2. Hambatan yang terjadi pada pengawasan dalam pemungutan retribusi jasa umum atas pelayanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Ratu Jaya.

Dalam pelaksanaan pengawasan, tidak semua berjalan secara sempurna, tentu adanya temuan masalah atau kendala yang dapat menghambat proses tersebut. Menurut Handoko (2017), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengawasan yaitu faktor sistem dan faktor sumber daya manusia. Dalam penelitian ini, ada beberapa faktor penghambat terkait pelaksanaan pengawasan dalam pemungutan retribusi jasa umum atas pelayanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Ratu Jaya sebagai berikut.

1) Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Jumlah petugas yang terbatas di UPTD Puskesmas Ratu Jaya menjadi hambatan utama dalam melaksanakan pengawasan yang efektif. Keterbatasan ini menyulitkan pemberian

perhatian yang memadai pada setiap aspek pemungutan retribusi kesehatan, mulai dari keterbatasan pimpinan yang masih merangkap berbagai tugas, sehingga kurang fokusnya terhadap pengawasan. Keterbatasan petugas pemungut retribusi yang menimbulkan antrian panjang dan waktu tunggu yang lebih lama.

2) Keterbatasan sistem

Kendala di sistem yang kurang memadai, di mana ketika melakukan pengamatan di lapangan, adanya temuan gangguan pada server sehingga dapat menghambat kinerja petugas pemungut retribusi dan dikhawatirkan menimbulkan tindakan penyimpangan yang dilakukan petugas dengan memanipulasi atau tidak menginput biaya tindakan medis atau pemeriksaan lainnya sesuai biaya yang dibayar oleh pasien.

3) Manajemen waktu

Kurangnya efisiensi dalam manajemen waktu dapat menghalangi pelaksanaan pengawasan yang tepat waktu. Yang di mana pemimpin tidak melakukan pengawasan secara rutin kepada petugas pemungut retribusi.

4) Kepatuhan dan Kesadaran Pegawai

Kepatuhan dan kesadaran pegawai mengacu pada pemahaman dan pengetahuan, sejauh mana pegawai mengikuti dan menjalankan peraturan, kebijakan, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh Puskesmas terkait pemungutan retribusi. Bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh proses pemungutan retribusi dijalankan sesuai dengan aturan yang berlaku, dengan tingkat kepatuhan dan kesadaran pegawai yang tinggi.

3. Upaya yang dilakukan pada pengawasan dalam pemungutan retribusi jasa umum atas pelayanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Ratu Jaya.

Berdasarkan faktor-faktor hambatan di atas, dalam penelitian ini, ada beberapa upaya yang dapat dilakukan terkait pelaksanaan pengawasan dalam pemungutan retribusi jasa umum atas pelayanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Ratu Jaya ada sebagai berikut.

1) Penambahan Sumber Daya Manusia

Dengan menambah jumlah petugas agar dapat memberikan perhatian yang lebih memadai terhadap setiap aspek pemungutan retribusi. Dengan ini diharapkan pimpinan dapat fokus melakukan pengawasan terkait pemungutan retribusi dan mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan baik. Selain itu, menambah petugas khusus IT agar ketika terjadinya trouble pada sistem atau perangkat keras yang digunakan lebih cepat untuk teratasi dengan baik.

2) Pengembangan Sistem

Diharapkan dengan menyempurnakan sistem simpus depok maka mengurangi antrean atau penumpukan pasien dan dapat meminimalisir terjadinya tindakan penyimpangan atau manipulasi yang dilakukan oleh petugas terkait pembayaran retribusi.

3) Manajemen Waktu

Upaya yang dilakukan seperti menentukan jadwal secara rutin terkait pelaksanaan pengawasan dalam pemungutan retribusi. Sehingga diharapkan kepada pemimpin atau pihak yang berwenang terhadap pengawasan dapat fokus dalam melakukan pengawasan secara langsung maupun pengawasan secara tidak langsung.

4) Mengadakan Audit

Dengan mengadakan audit internal dan audit eksternal dapat memberikan perbaikan dan peningkatan dalam sistem pengawasan di UPTD Puskesmas Ratu Jaya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis tentang pengawasan dalam pemungutan retribusi jasa umum atas pelayanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Ratu Jaya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Dalam penerapan teori pengawasan dalam pemungutan retribusi jasa umum atas pelayanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Ratu Jaya, terdapat dua indikator, namun satu indikator yang belum terpenuhi, yaitu pengawasan secara langsung melalui inspeksi langsung serta observasi di tempat belum berjalan dengan baik, yang di mana seharusnya pimpinan atau pihak yang berwenang melakukan pemeriksaan dan pengamatan langsung terhadap pekerjaan, situasi, atau proses yang berjalan langsung di lapangan. Dikhawatirkan jika tidak dijalankannya pengawasan secara langsung dapat menimbulkan terjadinya kesalahan atau tindakan penyimpangan dan tidak berjalannya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
2. Terdapat beberapa faktor hambatan dalam pengawasan dalam pemungutan retribusi jasa umum atas pelayanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Ratu Jaya, yakni keterbatasan sumber daya manusia, di mana pemimpin tidak menerapkan pengawasan secara maksimal, mengingat tugas pemimpin tidak hanya melakukan pengawasan. Sistem dan teknologi yang kurang memadai, di mana pada saat melakukan pengamatan di lapangan, terdapat gangguan pada server simpus depok dan beberapa perangkat keras seperti computer, printer, wifi adanya trouble. Manajemen waktu dan kurangnya implementasi SOP yang telah ditetapkan.
3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pengawasan dalam pemungutan retribusi jasa umum atas pelayanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Ratu Jaya, yaitu diperlukan peningkatan fokus pimpinan, pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sesuai, inspeksi rutin, penggunaan akun khusus untuk mengawasi input kasir, penambahan staf khusus, melakukan audit internal dan eksternal serta peningkatan efisiensi sistem pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriansyah, R., & Fujiyanti, L. (2022). Pembuatan Sistem Informasi Retribusi Pelayanan Kesehatan Hewan Kota Pangkalpinang. *DINAMISIA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 242-253.
- Andani, B., & Kusumaningsih, R. (2022). Pengawasan Dinas Perhubungan terhadap Retribusi Parkir Kota Serang dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Berdasarkan Peraturan Walikota Serang Nomor 21 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Perparkiran. *Yustisia Tirtayasa: Jurnal Tugas Akhi*, 54-61.
- Ariga, W. F. (2019). Analisis Optimalisasi Pemungutan Retribusi Kesehatan Rumah Sakit Daerah Kota Subulussalam Aceh Tahun 2016- 2018. Jakarta: Program Studi Administrasi Publik.
- Asih, H. A., Yuliandri, & Yuslim. (2019). Regional House of Representatives (DPRD) Supervision of the Implementation of the Bukittinggi City Regional Regulation Regarding Public Roadside Parking Service Levy. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding (IJMMU)*, 205-215.
- Atmasepa, D. T. (2017). Pengawasan Badan Pendapatan Daerah terhadap pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Tahun 2015. *JOM FISIP*, 7.
- Basri, H., & Ashwad, H. (2021). PENGAWASAN DAN PENGELOLAAN RETRIBUSI PARKIR OLEH DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BENER MERIAH PROVINSI ACEH. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 91- 103.
- Budiman, Rahmiyati, A. L., & Safarina, L. (2021). ANALYSIS OF HEALTH SERVICE RETRIBUTION RATES FOR PRIMARY HEALTHCARE CENTERS IN CIMAHY CITY. repository.unar.ac.id, 1-11.
- Deavaty, F. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Tarif Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Wilayah Bekasi Pada E-Commerce Di Tokopedia. Jakarta: Pascasarjana Institut STIAMI.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 33-54.
- Handoko, D. T. (2019). ANALISIS ATAS EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN RETRIBUSI PELAYANAN KESEHATAN DAN KONTRIBUSINYA TERHADAP PENERIMAAN RETRIBUSI DAERAH DI KABUPATEN MESUJI. PALEMBANG: repository.unsri.ac.id.
- Husnayaini. (2021). FUNGSI PENGAWASAN DALAM KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DI KANTOR BUPATI KABUPATEN SOPPENG. Universitas Negeri Makassar, 13.
- Kolopita, H. D., Walewangko, E. N., & Maramis, M. T. (2023). ANALISIS PENGARUH PENDAPATAN PELAYANAN KESEHATAN DI . *Jurnal Pembangunan Ekonomi dan Keuangan Daerah*, 251-263.
- Kurniawan, A., & Sudrajat, M. A. (2021). Analisis Pengelolaan Penerimaan Retribusi Pelayanan di Klinik BRHC Majalaya. *prosidingfrima.digitechuniversity.ac.id*, 2656-6362.
- Malawat, S. H. (2022). buku ajar pengantar administrasi publik. Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al- Banjary.
- Malawat, S. H. (2022). Buku Ajar Pengantar Administrasi Publik. Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al- Banjary.

- Mardiasmo. (2019). Perpajakan. Yogyakarta: ANDI.
- Parela, E. (2020). Pengaruh Pengawasan Dan Penghargaan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Imigrasi kelas I TPI Bandar Lampung. *jurnal.stiekrakatau.ac.id*, 4.
- Pasaribu, B., Herawati, A., Utomo, K. W., & Aji, R. H. (2022). Metodologi Penelitian. Tangerang, Banten: Media Edu Pustaka.
- Purnama, S. (2019). Analisis Penetapan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Penyabungan Kabupaten Mandailing Natal Tahun 2013-2017. Jakarta: Program Studi Administrasi Publik.
- Putro, E. A. (2023). Collaborative Governance dalam pengelolaan Retribusi sampah di Kelurahan Pondok Jaya Kota Depok. Jakarta: Program studi Administrasi Publik .
- Rahman, M. (2017). Ilmu Administrasi. Makassar: CV Sah Media.
- Rizal, S. M., & Radiman. (2019). Pengaruh Motivasi, Pengawasan, dan Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai. <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>, 117-128.
- Sari, M., & Asmendri. (2020). Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA. *NATURAL SCIENCE*, 41-53.
- Sari, S. I. (2020). Pengaruh Pengawasan dan Disiplin kerja terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Hervenia Kampar Lestari Sungai Pinang. Pekanbaru: repository.uir.ac.id.
- Siagian, S. P. (2021). Filsafat Administrasi. Jakarta: Bumi Aksara. Sirajuddin, S. (2017). Analisis Data Kualitatif. Makassar: Pustaka Ramadhan.
- Sugiyono. (2013). METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D. Bandung: ALFABETA.
- Sururama, R., & Amalia, R. (2020). Pengawasan Pemerintahan. Bandung: Cendekia Press.
- Syahputri, N. A., & Adi, N. (2020). Pengawasan Pelaksanaan Tugas Pegawai oleh Pimpinan di Kantor. *repository.unp.ac.id*, 3053-3063.
- Umbas, B. R., Nangoi, G. B., & Tirayoh, V. (2018). ANALISIS PENGELOLAAN DAN KONTRIBUSI PENERIMAAN RETRIBUSI PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PENDAPATAN ASLI DAERAH DI KABUPATEN MINAHASA UTARA. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 796-803.
- Wibowo, A. (2021). Metodologi Penelitian Praktis bidang kesehatan. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.
- Wulandari, A. (2020). FUNGSI PENGAWASAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI BAITUL MAAL WAT TAMWIL ASSYAFI'YAH PRINGSEWU. Lampung:repository.radenintan.ac.id.
- Yuniara, W., & Mais, R. G. (2020). Efektivitas Penerimaan Retribusi Daerah dan Kontribusinya Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di DKI Jakarta Periode 2015-2019. *repository.stei.ac.id*, 18.