

Analisis Efektivitas Penerimaan Retribusi Air Minum dalam Meningkatkan Kinerja PDAM Gwar Gwamar Kabupaten Kepulauan Aru

Ester Melania Pasamba¹, Viaty Nurhidayati²

¹Program Studi Akuntansi PSDKU Universitas Pattimura Ambon

²Program Studi Akuntansi STIE Pembangunan Nasional Indonesia Malang

e-mail : estempasamba@gmail.com

Abstrak

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan air bersih bagi masyarakat di berbagai wilayah Indonesia. Salah satu tanggung jawab utama PDAM adalah memastikan bahwa air yang disalurkan ke masyarakat memenuhi standar kualitas yang ditetapkan oleh pemerintah. Hal ini melibatkan pemantauan dan pengujian rutin kualitas air di berbagai titik distribusi. Pada tahun 2022 dan 2023, BPKP Provinsi Maluku menemukan adanya kelemahan kinerja PDAM Gwar Gwamar Kabupaten Kepulauan Aru selama 2 (dua) tahun berturut-turut dengan penilaian kinerja yang tidak memuaskan. Penilaian kinerja PDAM tersebut dilakukan dengan melibatkan empat aspek penilaian, yaitu keuangan, pelayanan, operasional, dan sumber daya manusia. Peneliti menggunakan data primer berupa wawancara dan data sekunder berupa laporan pencapaian target pendapatan PDAM Gwar Gwamar tahun anggaran 2024 per bulan Januari-April. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat efektivitas retribusi air minum Kabupaten Kepulauan Aru dalam kurun waktu bulan Januari-April tahun 2024 menunjukkan kenaikan dan penurunan yang fluktuatif setiap bulannya. Rata-rata efektivitas retribusi air minum Kabupaten Kepulauan Aru selama 4 bulan dalam kurun waktu Januari-April adalah sebesar 77,40%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja PDAM Gwar Gwamar Kabupaten Kepulauan Aru masih tergolong kurang efektif atau kurang sehat dalam melaksanakan pemungutan Retribusi Daerah.

Kata kunci: *Efektivitas, Retribusi, Kinerja*

Abstract

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) is a regionally-owned enterprise (BUMD) responsible for providing clean water services to communities in various parts of Indonesia. One of the PDAM's main responsibilities is to ensure that the water supplied to the community meets the quality standards set by the government. This involves regular monitoring and testing of water quality at various distribution points. In 2022 and 2023, BPKP Maluku Province found weaknesses in the performance of PDAM Gwar Gwamar Aru Islands Regency for 2 (two) consecutive years with unsatisfactory performance assessments. The PDAM performance assessment was carried out by involving four aspects of assessment, namely finance, services, operations, and human resources. Researchers used primary data in the form of interviews and secondary data in the form of reports on the achievement of PDAM Gwar Gwamar's revenue targets for the 2024 fiscal year per January-April. Based on the results of the study, it can be concluded that the level of effectiveness of drinking water levies in the Aru Islands Regency in the January-April period in 2024 shows a fluctuating increase and decrease every month. The average effectiveness of drinking water levies in the Aru Islands Regency for 4 months in the January-April period was 77.40%. This shows

that the performance of PDAM Gwar Gwamar Aru Islands Regency is still classified as less effective or less healthy in implementing the collection of Regional Levies.

Keywords: *Effectiveness, Retribution, Performance*

PENDAHULUAN

Air merupakan kebutuhan dasar yang sangat penting bagi kehidupan dan berbagai aktivitas ekonomi sehari-hari. Air adalah elemen kunci dalam pertanian yang merupakan sumber pangan utama bagi manusia. Tanpa air yang cukup, tanaman tidak bisa tumbuh dengan baik yang dapat mengakibatkan penurunan produksi pangan dan berdampak pada keamanan pangan. Banyak industri, termasuk manufaktur, memerlukan air dalam jumlah besar untuk proses produksi, pendinginan, dan pembersihan. Kekurangan air dapat menyebabkan terganggunya proses produksi dan meningkatkan biaya operasional. Air juga digunakan untuk pembangkit listrik, terutama dalam pembangkit listrik tenaga air dan pembangkit listrik tenaga uap. Tanpa pasokan air yang memadai, kapasitas pembangkit listrik dapat terhambat, mempengaruhi pasokan energi secara keseluruhan. Selain itu, air diperlukan untuk berbagai keperluan rumah tangga seperti minum, memasak, mencuci, dan sanitasi. Ketersediaan air yang cukup dan bersih sangat penting untuk menjaga kesehatan dan kebersihan masyarakat.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan air bersih bagi masyarakat di berbagai wilayah Indonesia. PDAM mengelola sumber daya air yang digunakan untuk penyediaan air bersih, termasuk pengelolaan sumur, mata air, sungai, dan danau. Pengelolaan ini harus dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan ketersediaan air bagi masa depan. Salah satu tanggung jawab utama PDAM adalah memastikan bahwa air yang disalurkan ke masyarakat memenuhi standar kualitas yang ditetapkan oleh pemerintah. Ini melibatkan pemantauan dan pengujian rutin kualitas air di berbagai titik distribusi.

PDAM bertugas untuk mengolah dan mendistribusikan air bersih yang memenuhi standar kesehatan kepada masyarakat termasuk proses pengambilan air baku, pengolahan, hingga distribusi ke rumah-rumah pelanggan. Selain menyediakan air bersih, PDAM juga berperan dalam edukasi masyarakat tentang pentingnya menjaga kebersihan air dan konservasi air. Hal ini termasuk kampanye hemat air dan pendidikan tentang cara mencegah pencemaran sumber air. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air dan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Kabupaten Kota, maka pemerintah daerah bertanggung jawab untuk membangun sistem penyediaan dan pelayanan air minum kepada masyarakat. Hal ini dilakukan untuk memastikan terpenuhinya standar kebutuhan pokok air minum bagi masyarakat.

Pelayanan kepada pelanggan merupakan rutinitas di PDAM Gwar Gwamar. PDAM melayani pelanggan setiap hari kerja, baik untuk keperluan reparasi maupun untuk merespon formulir pemasangan pipa air leding untuk pelanggan baru. Pelanggan dapat mendatangi secara langsung bagian Humas maupun menyampaikan keluhan melalui telepon. Keluhan yang sering disampaikan pelanggan kepada PDAM Gwar Gwamar yaitu air yang seharusnya mengalir selama 24 jam sering terhambat serta mengeluarkan warna yang keruh.

Pada tahun 2022 dan 2023, BPKP Provinsi Maluku menemukan adanya kelemahan kinerja PDAM Gwar Gwamar Kabupaten Kepulauan Aru selama 2 (dua) tahun berturut-turut dengan penilaian kinerja yang tidak memuaskan. Penilaian kinerja PDAM tersebut dilakukan dengan melibatkan empat aspek penilaian, yaitu keuangan, pelayanan, operasional, dan sumber daya manusia. Penilaian kinerja PDAM dengan empat aspek tersebut menghasilkan nilai kinerja yang mengelompokkan PDAM ke dalam tiga kategori: Sehat dengan nilai $> 2,8$; Kurang Sehat dengan nilai $2,2 - 2,8$; dan Sakit dengan nilai $< 2,2$. PDAM Gwar Gwamar Kabupaten Kepulauan Aru mendapat penilaian kinerja kurang sehat pada tahun 2023 dan kinerja sakit pada tahun 2022.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Apriani (2018) menyimpulkan bahwa pendapatan usaha PDAM Tirta Musi Kota Palembang belum maksimal dikarenakan tidak tercapainya target pendapatan penjualan air. Selain itu, terdapat 2 faktor penghambat dalam pendapatan usaha PDAM Tirta Musi Kota Palembang, yaitu faktor internal adanya keterbatasan sumber daya manusia dan rendahnya tingkat pengawasan, serta faktor eksternal masih kurangnya kesadaran pelanggan dalam membayar air dan adanya kecurangan yang terjadi di masyarakat. Hasil penelitian Maria, *et al* (2019) menunjukkan bahwa pada tahun 2015, efektivitas pelayanan dalam meningkatkan retribusi air bersih di PDAM Tirta Komodo Kabupaten Manggarai dikategorikan kurang efektif. Hal ini akibat tunggakan retribusi sebesar Rp.1.243.358.650 dengan jumlah pelanggannya 2352 anggota. Pada tahun 2012 jumlah tunggakan bayar meningkat sebesar Rp.1.357.890.620 seiring dengan jumlah pelanggan yang meningkat sebesar 2756 anggota. Pada tahun 2013 dan tahun 2014 tunggakan retribusi dan jumlah pelanggannya menurun drastis. Namun, pada tahun 2015 kenaikan tunggakan retribusi meningkat sebesar Rp.1.926.166.431 seiring dengan kenaikan jumlah pelanggan sebesar 3793 anggota. Jadi, dapat disimpulkan bahwa besarnya jumlah pelanggan dapat mempengaruhi tunggakan retribusi.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di lingkup PDAM Gwar Gwamar Kabupaten Kepulauan Aru serta beberapa temuan penelitian terdahulu diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Efektivitas Penerimaan Retribusi Air Minum Dalam Meningkatkan Kinerja PDAM Gwar Gwamar Kabupaten Kepulauan Aru.

Efektivitas

Menurut *Oxford English Dictionary* (OED), kata efektif berasal dari bahasa Latin *effectivus* yang berarti menghasilkan atau menciptakan. Kata ini terkait dengan kata Latin *efficere*, yang berarti menghasilkan, menyelesaikan, atau membawa sesuatu ke dalam keberadaan. Dalam konteks modern, kata efektif sering digunakan untuk menggambarkan sesuatu yang mampu mencapai hasil yang diinginkan atau tujuan tertentu. Artinya, sesuatu yang efektif adalah sesuatu yang berhasil dalam menghasilkan efek atau dampak yang diinginkan.

Reni (2018) mendefinisikan efektivitas merupakan kemampuan untuk melaksanakan tugas dan fungsi dalam suatu organisasi dengan tidak ada tekanan atau konflik saat pelaksanaannya. Hal serupa diungkapkan Sedarmayanti (2006:61) yang mendefinisikan efektivitas sebagai ukuran yang menunjukkan seberapa jauh seseorang dapat mencapai tujuan mereka. Menurutnya, efektivitas adalah ukuran yang menunjukkan seberapa jauh suatu organisasi atau lembaga telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Peran di setiap organisasi atau lembaga sangat penting dan bermanfaat untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh organisasi itu sendiri, serta seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai menentukan tingkat efektivitasnya.

Dengan demikian, efektivitas mengacu pada tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan. Dengan kata lain, sesuatu dianggap efektif jika dapat memenuhi atau mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Efektivitas menilai seberapa baik suatu tindakan, proses, atau strategi dapat menghasilkan output yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas termasuk kualitas perencanaan, pelaksanaan, serta sumber daya yang digunakan.

Retribusi

Mardiasmo (2018) mengungkapkan retribusi sebagai pungutan yang dilakukan oleh pemerintah atas pembayaran jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh pemerintah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Retribusi ini dikenakan sebagai imbalan atas penyediaan pelayanan atau fasilitas tertentu yang diberikan oleh pemerintah daerah, sehingga pengguna jasa atau penerima izin membayar sejumlah uang sebagai kompensasi. Retribusi berbeda dengan pajak, karena pajak tidak memiliki imbalan langsung, sedangkan retribusi diberikan sebagai kompensasi langsung atas pelayanan yang diterima.

Santoso (2012) menyebut retribusi sebagai pungutan daerah atau pembayaran atas jasa maupun pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan juga diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi maupun suatu badan. Di Indonesia saat ini penarikan retribusi hanya dapat dipungut oleh pemerintah daerah. Oleh karena itu, retribusi yang dipungut di Indonesia adalah retribusi daerah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Retribusi daerah adalah pungutan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah sebagai pembayaran atas jasa atau izin khusus yang diberikan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan individu atau badan. Seperti yang dijelaskan di atas, jika seseorang ingin memanfaatkan jasa yang disediakan oleh pemerintah daerah, mereka harus membayar retribusi yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral serta etika. Kinerja mencakup kualitas dan kuantitas hasil kerja serta ketepatan waktu dalam penyelesaiannya.

Kinerja adalah setiap organisasi, besar atau kecil, yang berpikir dengan cara yang baik dan buruk dan berusaha untuk meningkatkan kualitas (Tampubolon, 2014). Kinerja adalah pencapaian hasil oleh suatu kelompok dalam jangka waktu tertentu, baik positif maupun negatif (Fahmi, 2013). Kinerja merupakan pekerjaan seseorang atau kelompok dalam suatu industri dalam mencapai tujuannya sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang mereka, tanpa melanggar hukum (Nursalam, 2015). Tampubolon (2014) mengungkapkan Performance mengacu pada kinerja, tugas atau pelaksanaan kerja, penyelenggaraan, dan jadwal kerja, sedangkan kinerja mengacu pada usaha seseorang bagaimana mereka menyelesaikan tugas yang diberikan oleh pemimpin atau perusahaan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif diperoleh dari laporan pencapaian target pendapatan tahun anggaran 2024 per bulan Januari-April, serta daftar piutang retribusi periode bulan April 2024 PDAM Gwar Gwamar. Sedangkan, data kualitatif diperoleh dari wawancara dengan pegawai PDAM dan warga yang menggunakan atau menerima layanan air bersih.

Populasi penelitian ini adalah pegawai PDAM dan warga yang menggunakan layanan air bersih. Teknik analisis data yang akan digunakan adalah analisis deskriptif dan kausal. Analisis deskriptif akan digunakan untuk menggambarkan/menguraikan data yang diperoleh dari pengamatan, wawancara dan studi dokumentasi. Analisis kausal akan digunakan untuk menganalisis hubungan antara penerimaan retribusi air minum dengan kinerja PDAM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Temuan

Realisasi penerimaan retribusi air minum menunjukkan hasil yang fluktuatif. Pada bulan Januari, realisasi retribusi air minum hampir mencapai target dengan kriteria cukup efektif. Pada bulan Januari, realisasi retribusi air minum sebesar Rp.794.813.200 hampir mencapai target yang ditentukan yaitu sebesar Rp.900.000.000. Namun, terjadi penurunan realisasi pada bulan Februari sebesar Rp.712.488.800 atau turun sekitar 9,15%. Pada bulan Maret pun mengalami penurunan realisasi, yakni hanya sebesar Rp.621.658.300 dengan peningkatan target sebesar Rp.960.000.000. Kenaikan target terjadi pada bulan April yakni sebesar Rp.980.000.000 dengan realisasi hanya sebesar Rp.758.500.100.

Tabel 4.1 Penerimaan Retribusi Air Minum di Kabupaten Kepulauan Aru Tahun 2024

Tahun 2024	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Efektivitas	Kriteria
Januari	900.000.000	794.813.200	88,31%	Cukup Efektif
Februari	900.000.000	712.488.800	79,16%	Kurang Efektif

Maret	960.000.000	621.658.300	64,75%	Kurang Efektif
April	980.000.000	758.500.100	77,39%	Kurang Efektif

Catatan: Rata-rata 77.40% atau Kurang Efektif

Berdasarkan data per bulan April tahun 2024, jumlah tunggakan tercatat sebesar Rp.8.577.838.000 seiring dengan meningkatnya jumlah pelanggan yakni sebanyak 7.329 orang. Hal ini disebabkan karena kurangnya tingkat kepatuhan dan kesadaran masyarakat dalam membayar retribusi air minum. Berdasarkan hasil wawancara, dana retribusi air minum digunakan untuk pembiayaan operasional PDAM seperti membayar gaji, membeli peralatan ringan dan berat, serta melakukan perbaikan. Terdapat beberapa peralatan yang membutuhkan pembaharuan tetapi tidak bisa dilakukan akibat faktor keuangan yang tidak mencukupi.

Analisis dan Pembahasan

1. Efektivitas Penerimaan Retribusi Air Minum di Kabupaten Kepulauan Aru

Tingkat efektivitas retribusi air minum Kabupaten Kepulauan Aru dihitung dengan membandingkan antara penerimaan retribusi air minum dengan target retribusi air minum. Apabila pendapatan retribusi air minum mendekati atau melebihi 100% maka retribusi air minum efektif atau dapat dikatakan kinerja pemungut retribusi air minum Kabupaten Kepulauan Aru tergolong baik. Pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa efektivitas retribusi air minum setiap bulan mengalami perubahan. Dengan melihat rata-rata efektivitas retribusi air minum di Kabupaten Kepulauan Aru yang kurang dari 100% atau rata-rata sebesar 77,40%, hal ini menunjukkan bahwa kinerja PDAM Gwar Gwamar Kabupaten Kepulauan Aru dalam pemungutan retribusi air minum kurang efektif.

2. Kinerja PDAM Ditinjau dari Aspek Keuangan

Pada tabel 4.1 dapat diketahui bahwa efektivitas penerimaan retribusi air minum PDAM Gwar Gwamar kurang efektif, terlihat dari realisasi penerimaan yang belum mencapai target. Hal ini mempengaruhi kinerja PDAM Gwar Gwamar Kabupaten Kepulauan Aru selaku PDAM yang dipercayakan oleh Pemerintah Daerah untuk mengelola retribusi air minum. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kurangnya efektivitas kinerja PDAM Gwar Gwamar Kabupaten Kepulauan Aru menyebabkan rendahnya penerimaan retribusi air minum PDAM Gwar Gwamar, dan rendahnya penerimaan retribusi air minum PDAM Gwar Gwamar akan kembali mempengaruhi kinerja PDAM Gwar Gwamar Kabupaten Kepulauan Aru.

3. Tingkat Kepatuhan Masyarakat Dalam Membayar Retribusi Air Minum

Tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar retribusi air minum di Kabupaten Kepulauan Aru tergolong rendah, terlihat dari data tunggakan retribusi air minum sebesar Rp.8.577.838.000 pada bulan April 2024. Padahal pihak PDAM Gwar Gwamar telah menetapkan aturan denda dengan memutus saluran pipa air jika masyarakat terlambat atau tidak membayar retribusi. Terdapat beberapa faktor internal maupun eksternal yang menyebabkan masyarakat tidak membayar retribusi air minum.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubag Hubungan Pelanggan PDAM Gwar Gwamar Kabupaten Kepulauan Aru, terdapat beberapa faktor yang menyebabkan penerimaan retribusi air minum belum efektif. Faktor internal antara lain; sulitnya bertemu langsung dengan pengguna jasa retribusi air minum, lokasi kantor PDAM yang kurang strategis dan jauh dari permukiman masyarakat, serta belum adanya sosialisasi kepada masyarakat. Sedangkan, faktor eksternal antara lain; kurangnya kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar retribusi air minum. Dari hasil wawancara dengan pengguna jasa PDAM, diketahui bahwa masyarakat belum merasakan pelayanan yang maksimal dari PDAM Gwar Gwamar, yang disebabkan karena aliran air di wilayah tersebut sering terhambat serta mengeluarkan warna yang keruh.

4. Penggunaan Dana Hasil Retribusi Air Minum

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai umum PDAM Gwar Gwamar Kabupaten Kepulauan Aru, dana penerimaan retribusi dari pelanggan akan langsung di

setor ke rekening PDAM. Setiap bulan akan dilakukan dua kali penarikan yakni pada awal bulan untuk pembayaran distributor dan pada akhir bulan untuk biaya operasional, pembayaran gaji karyawan, serta perawatan dan perbaikan mesin, bak, pipa, dan sebagainya. PDAM Gwar Gwamar mempunyai gudang persediaan yang berisi peralatan untuk perawatan dan perbaikan. Apabila peralatan dengan harga yang tinggi tidak tersedia di gudang, maka akan dilakukan penarikan dana dari rekening PDAM untuk membeli peralatan tersebut. Namun, jika alat yang dibutuhkan tersebut tidak terlalu mahal, atau apabila terdapat pengeluaran tak terduga dengan jumlah harga yang kecil, maka PDAM Gwar Gwamar mempunyai kas kecil untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tingkat efektivitas retribusi air minum Kabupaten Kepulauan Aru dalam kurun waktu bulan Januari-April tahun 2024 menunjukkan kenaikan dan penurunan yang fluktuatif setiap bulannya. Rata-rata efektivitas Retribusi air minum Kabupaten Kepulauan Aru selama 4 bulan dalam kurun waktu Januari-April adalah sebesar 77,40%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja PDAM Gwar Gwamar Kabupaten Kepulauan Aru masih tergolong kurang efektif atau kurang sehat dalam melaksanakan pemungutan Retribusi Daerah.
2. Dapat disimpulkan bahwa kurangnya efektifitas kinerja PDAM Gwar Gwamar Kabupaten Kepulauan Aru menyebabkan rendahnya penerimaan retribusi air minum PDAM Gwar Gwamar.
3. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan penerimaan retribusi air minum belum efektif. Faktor internal antara lain; sulitnya bertemu langsung dengan pengguna jasa retribusi air minum, lokasi kantor PDAM yang kurang strategis dan jauh dari permukiman masyarakat, serta belum adanya sosialisasi kepada masyarakat. Sedangkan, faktor eksternal antara lain; kurangnya kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar retribusi air minum.

DAFTAR PUSTAKA

- Hyman, D. N. 2014. *Public Finance: A Contemporary Application of Theory to Policy*. 11th Edition. Cengage Learning.
- Mardiasmo. 2011. *Kriteria efektivitas*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan*. Penerbit Andi.
- Maria, P., Jhon D.L., Nikson T. 2019. *Efektivitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Penerimaan Retribusi Pada PDAM Tirta Komodo Kabupaten Manggarai*. Jurnal Ekonomika. ISSN: 2338-4905. Vol.4 No.2 Hal.12-18.
- Reni, A. (2018). *Efektivitas Pendapatan Usaha Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Kota Palembang*. Jurnal Studi Sosial dan Politik. ISSN:25978756. Vol.2 No.2.
- Santoso, M. A. 2012. *Hukum Pajak dan Retribusi Daerah*. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Sedarmayanti, 2006 *Sumber Daya Manusia Produktivitas Kinerja*. Penerbit Mandar Maju.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta Bandung.
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 Dan Diubah Kembali Menjadi Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.