

## Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Realisasi Penerimaan Retribusi Umum di Kabupaten Sumbawa Barat

Isma Yanti<sup>1\*</sup>, Subhan Purwadinata<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram, Indonesia

Email : [ismay8970@gmail.com](mailto:ismay8970@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [subhan\\_purwadinata@staff.unram.ac.id](mailto:subhan_purwadinata@staff.unram.ac.id)<sup>2</sup>

Korespondensi penulis: [ismay8970@gmail.com](mailto:ismay8970@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to analyze the influence of service quality, facilities, and human resources on the realization of general service retribution revenue in West Sumbawa Regency. The realization of general service retribution in West Sumbawa Regency remains fluctuating and has not yet been optimal, while service quality, facilities, and human resources are important factors in driving an increase in the realization of general service retribution revenue. This research uses a quantitative associative approach with primary data and multiple linear regression analysis through IBM SPSS Statistics 25. The results show that, partially, service quality and human resources have a positive and significant effect, while facilities do not have a significant effect. Simultaneously, service quality, facilities, and human resources have a positive and significant effect. These findings emphasize the importance of improving service quality, facilities, and human resources to optimize general service retribution revenue and support the increase of locally generated revenue (PAD) as well as sustainable development in West Sumbawa Regency. Therefore, it is expected that the local government will develop appropriate strategies to improve these aspects in order to achieve more optimal regional development goals*

**Keywords:** *Service, Levies, Development*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, sarana prasarana, dan sumber daya manusia terhadap realisasi pendapatan retribusi pelayanan umum di Kabupaten Sumbawa Barat. Realisasi retribusi pelayanan umum di Kabupaten Sumbawa Barat masih mengalami fluktuasi dan belum optimal, padahal kualitas pelayanan, sarana prasarana, dan sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam mendorong peningkatan realisasi pendapatan retribusi pelayanan umum. Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif kuantitatif dengan data primer dan analisis regresi linier berganda melalui IBM SPSS Statistics 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas pelayanan dan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan sarana prasarana tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, kualitas pelayanan, sarana prasarana, dan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan. Temuan ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan, sarana prasarana, dan sumber daya manusia untuk mengoptimalkan pendapatan retribusi pelayanan umum serta mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan pembangunan berkelanjutan di Kabupaten Sumbawa Barat. Oleh karena itu, diharapkan pemerintah daerah dapat merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan aspek-aspek tersebut guna mencapai tujuan pembangunan daerah yang lebih optimal.

**Kata kunci:** Pelayanan, Retribusi, Pembangunan

### 1. LATAR BELAKANG

Pembangunan daerah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik yang berkualitas. Seiring meningkatnya kebutuhan pelayanan publik, beban pembiayaan pemerintah daerah pun semakin besar. Untuk itu, pemerintah diberikan kewenangan melalui pelaksanaan otonomi daerah yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah (UU HKPD). Pelaksanaan

otonomi daerah membutuhkan sumber dana yang cukup. Pada dasarnya daerah memiliki hak untuk mengelola keuangannya sendiri dalam mendukung pelaksanaan tugas-tugas otonomi tersebut (Yanti dan Ghozali 2020).

Salah satu sumber pembiayaan utama dalam penyelenggaraan otonomi daerah adalah Pendapatan Asli Daerah (PAD), yaitu penerimaan yang bersumber dari potensi daerah itu sendiri, seperti pajak daerah, retribusi, hasil pengelolaan kekayaan daerah, dan sumber sah lainnya (Nurjaya 2023). Dari empat sumber PAD, retribusi daerah memegang peran penting karena menggambarkan kemampuan daerah dalam menyediakan layanan publik kepada masyarakat (Rizkina dkk., 2022). Umam dan Fadila (2019) menjelaskan bahwa retribusi adalah pungutan atas jasa atau izin khusus yang diberikan oleh pemerintah daerah sebagai bentuk kompensasi, yang diharapkan mampu menjadi sumber pembiayaan pembangunan serta mendorong pemerataan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Besar kecilnya penerimaan retribusi daerah tergantung pada besar kecilnya upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam melakukan pungutan retribusi daerah. Anggaran pemerintah daerah setiap tahunnya ditetapkan target penerimaan retribusi daerah yang harus dicapai. Pencapaian suatu target retribusi daerah akan menjadi indikator kinerja keuangan daerah sehingga diperlukan kinerja yang optimal terhadap penerimaan retribusi.

Berdasarkan undang-undang No.1 Tahun 2022 Retribusi daerah dibagi menjadi tiga kategori berdasarkan jenis retribusinya yaitu retribusi jasa umum, retribusi jasa usaha, dan retribusi perizinan tertentu. Menurut Purwadinata dkk. (2022), dari ketiga jenis retribusi ini, yang paling berhubungan secara langsung dengan lapisan masyarakat dan dianggap keberadaannya adalah retribusi jasa umum. Retribusi jasa umum adalah layanan yang disediakan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan dan keuntungan umum yang dapat dinikmati oleh individu.

Kabupaten Sumbawa Barat, yang berada di bawah naungan administrasi Provinsi Nusa Tenggara Barat, memiliki luas sekitar 1.743,58 km<sup>2</sup> dengan 8 kecamatan dan 65 desa/kelurahan (Badan Pusat Statistik, 2024). Sehingga memiliki potensi dalam retribusi pelayanan jasa umum. Potensi ini mencakup sektor kesehatan, parkir tepi jalan umum, pasar, pengujian kendaraan bermotor, pengawasan menara telekomunikasi, serta pelayanan tera/tera ulang. Adapun penerimaan retribusi umum di kabupaten sumbawa barat tahun 2019-2023 sebagai berikut:

**Tabel 1.** Target dan Realisasi Retribusi Umum Kabupaten Sumbawa Barat  
Tahun 2019-2023

No	Tahun	Target	Realisasi	%
1	2019	7.164.000.000,00	5.710.613.587,60	79,71%
2	2020	8.314.000.000,00	9.230.760.834,60	111,03%
3	2021	7.664.000.000,00	5.027.680.251,00	65,60%
4	2022	5.876.296.054,00	4.916.148.650,00	83,66%
5	2023	5.869.996.600,00	5.364.402.166,94	91,39%

Sumber: BAPPENDA Sumbawa Barat, 2019-2023

Berdasarkan data tabel 1 Kabupaten Sumbawa Barat Pada tahun 2019, realisasi retribusi mencapai 79,71% dari target, lebih tinggi dibanding Kabupaten Sumbawa 48% dan Lombok Utara 25,9%. Tahun 2020, realisasi bahkan melampaui target sebesar 111,3%, menunjukkan pengelolaan yang efektif. Meskipun terjadi penurunan pada 2021 menjadi 65,60%, capaian tersebut masih lebih baik dibanding beberapa daerah kabupaten Lombok Tengah 59,7% dan kota mataram 43,5%. Tahun 2022 dan 2023 terjadi perbaikan dengan realisasi masing-masing 83,66% dan 91,39%,

Kabupaten Sumbawa Barat menunjukkan tren pencapaian target retribusi umum yang relatif konsisten dan lebih baik dibandingkan daerah lain di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Namun Penerimaan retribusi umum di Kabupaten Sumbawa Barat masih fluktuatif dan belum mencapai target 100%, yang mencerminkan adanya hambatan dalam optimalisasi pendapatan daerah. Menurut catatan keuangan di laman Web PPID Kabupaten Sumbawa Barat, penyebab utama ketidaktercapaian ini antara lain kualitas tingkat pelayanan yang belum optimal, fasilitas yang kurang terawat, serta rendahnya kualitas SDM dalam pengelolaan dan pengawasan retribusi. Hal ini menandakan masih adanya tantangan besar dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan retribusi di daerah tersebut.

Penelitian Sarijan, Sjarlis dkk. (2022) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap penerimaan retribusi pasar di Kota Parepare karena SDM mampu memberikan pelayanan terpercaya. Sofida dkk., (2024) menemukan sarana dan prasarana serta SDM berpengaruh positif signifikan terhadap penerimaan retribusi di Kabupaten Solok. Namun, Wafi (2022) dan Yoda (2014) menyatakan fasilitas tidak berpengaruh signifikan

terhadap penerimaan retribusi pasar. Selain itu, pengawasan berpengaruh negatif signifikan karena ketidakefektifan dalam penyeteroran retribusi (Sarijan dkk., 2022).

## 2. KAJIAN TEORITIS

### **Teori Stewardsip**

Stewardship theory oleh Donaldson dan Davis (1991) menyatakan bahwa manajer (steward) bertindak demi kepentingan bersama, dengan sifat dasar manusia yang dipercaya, jujur, dan bertanggung jawab. Teori ini menekankan pentingnya kerja sama antara steward dan principals (pemilik sumber daya) demi tercapainya tujuan bersama. Dalam konteks penelitian, pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat bertindak sebagai steward yang mengelola penerimaan retribusi umum, sementara masyarakat sebagai *principal's* yang membayar retribusi atas layanan publik yang diterima. Keberhasilan pengelolaan retribusi mencerminkan kepuasan masyarakat dan mencerminkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

### **Teori Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah, sebagaimana diatur dalam UU No. 25 Tahun 2007. Menurut Anggoro dkk. (2023) pelayanan publik oleh pemerintah daerah mirip seperti bisnis yang memberikan layanan kepada konsumen, di mana retribusi menjadi sumber pendapatan sebagai imbalan atas layanan tersebut. Meskipun tidak menjual jasa, pemerintah tetap membutuhkan biaya untuk menyediakan layanan publik, sehingga diperlukan sistem pembayaran (retribusi) bagi masyarakat yang memanfaatkannya.

### **Pendapatan Asli Daerah**

Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan penerimaan yang diperoleh pemerintah daerah dari kegiatan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemanfaatan sumber daya daerah sendiri. PAD menjadi indikator kemandirian dan kemajuan daerah karena mengurangi ketergantungan terhadap pemerintah pusat (Anggoro 2017). Menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 2022, PAD bersumber dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, serta lain-lain PAD yang sah. PAD memiliki peran penting dalam membiayai pembangunan dan pelayanan publik di daerah (Agustini dkk., 2022).

### **Retribusi Umum**

Retribusi jasa umum adalah pungutan atas layanan yang disediakan pemerintah daerah untuk kepentingan umum, yang dapat dinikmati oleh individu maupun organisasi. Hal ini diatur dalam Perda Kabupaten Sumbawa Barat Nomor 7 Tahun 2023. Menurut Anggoro dkk. (2023) objek retribusi jasa umum adalah pelayanan publik yang ditujukan untuk kemanfaatan umum

dan harus dapat diakses secara adil oleh semua kalangan masyarakat guna mendukung pembangunan daerah yang berkelanjutan. Sedangkan subjek retribusi adalah orang atau badan yang menikmati layanan tersebut, dan wajib retribusi adalah pihak yang secara hukum diwajibkan untuk membayar retribusi.

### **Faktor-Faktor Tidak Tercapainya Realisasi Penerimaan Retribusi**

Menurut Halim dan Nasir (2006) tidak tercapainya realisasi penerimaan retribusi daerah disebabkan oleh berbagai faktor, baik langsung maupun tidak langsung. Faktor langsung meliputi penentuan target pendapatan yang belum realistis, tingginya tingkat kebocoran, serta berkurangnya objek penerimaan. Sementara itu, faktor tidak langsung mencakup penggunaan data historis dalam penetapan target, belum efektifnya pemberlakuan sanksi, lemahnya pelayanan operasional di lapangan, keterbatasan sumber daya, birokrasi dalam pemungutan, lemahnya sistem pengawasan, serta belum tersedianya data dasar potensi penerimaan. Keseluruhan faktor ini menyebabkan optimalisasi pajak dan retribusi daerah belum tercapai secara maksimal.

### **Kualitas Tingkat Pelayanan**

Menurut Richadinata dkk., (2024), kualitas pelayanan adalah upaya maksimal penyelenggara jasa untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, yang dipengaruhi oleh layanan yang diharapkan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Jika layanan sesuai harapan, maka kualitas dipersepsikan baik, sebaliknya dianggap buruk jika tidak sesuai.

### **Fasilitas**

Fasilitas merupakan sarana prasarana penting yang berperan dalam meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna jasa (Oetama dan Sari 2017). Penyediaan fasilitas yang baik juga memegang peranan krusial dalam perkembangan perusahaan di masa depan, sehingga perusahaan jasa harus memberikan fasilitas terbaik kepada konsumennya (Arifin dkk., 2023). Selain itu, fasilitas sebagai elemen fisik mencakup aspek seperti penampilan bangunan, kebersihan, tata letak, dan kenyamanan, yang berpengaruh pada persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan serta meningkatkan pengalaman dan kesan positif pelanggan (Jumawan dan Prasetyo 2024).

### **Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan potensi individu yang mencakup kemampuan kognitif, fisik, serta perilaku yang dipengaruhi oleh lingkungan dan motivasi untuk memenuhi kebutuhan (Fauziah dan Dety 2023). SDM yang berkualitas ditandai oleh keterampilan, pengetahuan, kompetensi, serta sikap dan perilaku yang mendukung pencapaian tujuan

organisasi, termasuk kemampuan teknis, interpersonal, dan manajerial (Artamevia dkk., 2024).

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas tingkat pelayanan, fasilitas, dan sumber daya manusia terhadap realisasi penerimaan retribusi umum di Kabupaten Sumbawa Barat. Untuk mencapai tujuan tersebut, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini Regresi Linier Berganda

#### **Jenis penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian asosiatif, dapat dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala atau fenomena (Paiman dalam Fateqah & Nuswardhani, 2024). Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara, dan dokumentasi dan kuesioner.

#### **Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang di kumpulkan dan diolah sendiri berupa tanggapan responden pada kuesioner yang dibagikan serta data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dinas pendapatan daerah, Web Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumen (PPID), maupun web resmi mengenai Kabupaten Sumbawa Barat.

#### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai/karyawan pengelola retribusi umum dan masyarakat pengguna layanan. Sampel yang digunakan adalah pegawai pengelola layanan 50 dan masyarakat pengguna layanan 50, yang terdiri dari 100 orang. Sampel diambil secara purposive sampling digabungkan dengan accidental sampling karena untuk menghindari besarnya biaya penelitian, lamanya waktu penelitian dan digunakan sebagai sekedar gambaran umum.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Wawancara dilakukan kepada pegawai Bappenda dan dinas terkait untuk menggali informasi kualitatif mengenai retribusi pelayanan umum. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data dari sumber tertulis yang relevan. Sementara itu, kuesioner disebarkan kepada masyarakat dan pegawai pemerintah guna mengetahui persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, dan sumber daya manusia.

## Teknik Analisis Data

Teknik analisis data berupa dalam bentuk distribusi frekuensi nama, status responden, data umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan per bulan responden serta analisa untuk melihat hubungan dan bertujuan untuk menguji hipotesis atau korelasi antara variabel bebas dan terikat, menggunakan program IBM SPSS Statistic 25. Pengujian data menggunakan uji sebagai berikut:

1. Uji instrumen berupa uji validitas dan uji reliabilitas;
2. Uji asumsi klasik berupa uji normalitas data, uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi;
3. Analisis regresi berganda;
4. Uji hipotesis berupa Uji t (parsial), uji F (simultan), dan uji determinasi.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis diperoleh hasil perhitungan kualitas tingkat pelayanan, fasilitas dan sumber daya manusia terhadap realisasi penerimaan retribusi umum. sebagai berikut:

### Uji validitas

Berdasarkan uji validitas dalam penelitian ini semua item pernyataan 33 pernyataan variabel realisasi penerimaan retribusi umum menggunakan 3 indikator dengan 6 pernyataan, kualitas tingkat pelayanan menggunakan 5 indikator dengan 10 pernyataan, fasilitas menggunakan 5 indikator dengan pernyataan 9, dan sumber daya manusia menggunakan 5 indikator dengan 8 pernyataan. Semua Pernyataan hasil ujinya valid dibuktikan setiap item pernyataan  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$  0,196. Dengan demikian semua indikator dari variabel dapat digunakan dan layak.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cut of value	Keterangan
Kualitas Tingkat Pendidikan (X1)	0,887	>0,60	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,770	>0,60	Reliabel
Sumber Daya Manusia (X3)	0,850	>0,60	Reliabel
Realisasi Penerimaan Retribusi Umum (Y)	0,703	>0,60	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan uji reliabilitas bahwa setiap variabel memiliki crobach's alpha di atas ketentuan  $> 0,60$ , sehingga dapat dipastikan bahwa keseluruhan variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan layak digunakan.

### Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

**Tabel 3.** Uji Normalitas Kolmogorov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,81769222
Most Extreme Differences	Absolute	,046
	Positive	,046
	Negative	-,044
Test Statistic		,046
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.  
 d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil data diolah IBM SPSS 25, 2025

Pada tabel 3 diketahui bahwa sig. (2-tailed) pada uji Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,200, yaitu lebih besar dari 0,05 ( $>0,05$ ). Sehingga disimpulkan bahwa data yang diuji terbukti berdistribusi secara normal.

#### 2. Uji Multikolinieritas

**Tabel 4.** Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,585	1,947		1,841	,069		
	Kualitas Tingkat pelayanan X1	,193	,063	,330	3,068	,003	,485	2,062
	Fasilitas X2	,060	,085	,080	,699	,487	,427	2,341
	SDM X3	,265	,103	,340	2,584	,011	,323	3,094

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

Sumber: Hasil data diolah IBM SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel 4 bahwa nilai tolerance setiap variabel  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10,0$ . Sehingga disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terdapat hubungan multikolinieritas antara variabel Kualitas Tingkat pelayanan, fasilitas, dan SDM terhadap realisasi penerimaan retribusi umum.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 5.** Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,181	1,196		,151	,880
	kualitas tingkat pelayanan	,047	,039	,177	1,226	,223
	Fasilitas	,052	,052	,153	,996	,322
	SDM	-,074	,063	-,207	-1,171	,244

a. Dependent Variable: ABS RESIDUAL

Sumber: Hasil data diolah IBM SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel 5 bahwa nilai signifikan setiap variabel  $> 0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 4. Uji Autokorelasi

**Tabel 6.** Uji Autokorelasi

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value <sup>a</sup>	,06370
Cases < Test Value	50
Cases $\geq$ Test Value	50
Total Cases	100
Number of Runs	50
Z	-,201
Asymp. Sig. (2-tailed)	,841

a. Median

Sumber: Hasil data diolah IBM SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa bahwa nilai asymp. Sig. (2-tailed) sebesar  $0,841 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala autokorelasi antar variabel independen, sehingga analisis regresi linear layak dan dapat digunakan.

### Uji regresi linier berganda

**Tabel 7.** Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,585	1,947		1,841	,069
	Kualitas Tingkat pelayanan X1	,193	,063	,330	3,068	,003
	Fasilitas X2	,060	,085	,080	,699	,487
	SDM X3	,265	,103	,340	2,584	,011

a. Dependent Variable: TOTAL Y

Sumber: Hasil data diolah IBM SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel 7 maka persamaan regresi linier berganda:

$$Y = 3,585 + 0,193 X1 + 0,060 X2 + 0,265 X3 + e$$

1. Konstanta

Jika semua variabel independen (kualitas pelayanan, fasilitas, dan SDM) bernilai nol, maka realisasi penerimaan retribusi umum tetap sebesar 3,585. Ini menunjukkan adanya pengaruh dasar lain di luar variabel yang diteliti.

2. Kualitas tingkat pelayanan

Setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan realisasi penerimaan retribusi umum sebesar 0,193. Pengaruhnya positif dan signifikan.

3. Fasilitas

Setiap peningkatan satu satuan dalam fasilitas akan meningkatkan realisasi penerimaan retribusi umum sebesar 0,060. Pengaruhnya positif tetapi tidak signifikan.

4. Sumber Daya Manusia

Setiap peningkatan satu satuan dalam SDM akan meningkatkan realisasi penerimaan retribusi umum sebesar 0,265. Pengaruhnya positif dan signifikan.

### **Uji hipotesis**

#### **a) Uji parsial (Uji t)**

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat nilai t-hitung sebagai berikut:

- Hipotesis 1 (H1) – Kualitas Tingkat Pelayanan (X1), Koefisien: 0,193, Sig.: 0,003 < 0,05, t-hitung: 3,608 > 1,984. H1 diterima: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap realisasi penerimaan retribusi umum.
- Hipotesis 2 (H2) – Fasilitas (X2), Koefisien: 0,060 Sig.: 0,487 > 0,05 t-hitung: 0,699 < 1,984. H2 ditolak: Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap realisasi penerimaan retribusi umum.
- Hipotesis 3 (H3) – Sumber Daya Manusia (X3), Koefisien: 0,265 Sig.: 0,011 < 0,05, t-hitung: 2,584 > 1,984. H3 diterima: Sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap realisasi penerimaan retribusi umum.

**b) Uji Simultan (Uji F)****Tabel 8.** Uji Simultan (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	281,544	3	93,848	27,544	,000 <sup>b</sup>
	Residual	327,096	96	3,407		
	Total	608,640	99			

a. Dependent Variable: TOTAL Y  
b. Predictors: (Constant), TOTAL X3, TOTAL X1, TOTAL X2

Sumber: Hasil data diolah IBM SPSS 25, 2025

Nilai F-hitung = 27,544 dengan signifikansi = 0,000 < 0,05, dan F-hitung > F-tabel (27,544 > 2,70). Sehingga disimpulkan Secara simultan, variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Realisasi Penerimaan Retribusi Umum. Hipotesis alternatif (Ha) diterima, dan hipotesis nol (Ho) ditolak.

**c) Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )****Tabel 9.** Uji Kiefisien Determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,680 <sup>a</sup>	,673	,656	1,846

a. Predictors: (Constant), TOTAL X3, TOTAL X1, TOTAL X2

Sumber: Hasil data diolah IBM SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel 8 di atas mengindikasikan bahwa besarnya angka Adjusted R square sebesar 0,656 atau 65,6% mempunyai arti bahwa realisasi penerimaan retribusi umum dipengaruhi oleh Kualitas Tingkat pelayanan, fasilitas dan sumber daya manusia sebesar 65,6%, sedangkan sisanya sebesar 34,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Pembahasan****a) Pengaruh Kualitas Tingkat Pelayanan Terhadap Realisasi Penerimaan Retribusi Umum Di Kabupaten Sumbawa Barat**

Publik yang menyatakan bahwa pelayanan berkualitas meningkatkan kepuasan dan kepatuhan masyarakat membayar retribusi (Anggoro dkk., 2023). Selain itu, teori stewardship menjelaskan bahwa pemerintah sebagai pelayan publik bertanggung jawab memberikan layanan optimal untuk membangun kepercayaan dan mendukung pendapatan daerah ((Donaldson dan Davis 1991). Temuan ini didukung oleh penelitian Sarijan dkk. (2022) dan Sari (2018) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap penerimaan retribusi pasar. Dengan demikian, pelayanan yang

cepat, sopan, dan ramah dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam membayar retribusi, meningkatkan realisasi penerimaan retribusi umum di daerah tersebut.

**b) Pengaruh Fasilitas Terhadap Realisasi Penerimaan Retribusi Umum Di Kabupaten Sumbawa Barat**

Hasil uji t menunjukkan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan retribusi umum di Kabupaten Sumbawa Barat (nilai  $t = 0,699$ ;  $p = 0,487 > 0,05$ ). Meskipun fasilitas tergolong cukup baik (rata-rata 3,54), masyarakat lebih mengutamakan kualitas pelayanan langsung dari petugas daripada kondisi fisik fasilitas. Temuan ini sesuai dengan penelitian Wafi (2022) dan Yoda (2014) yang menyatakan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan retribusi.

**c) Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Realisasi Penerimaan Retribusi Umum Di Kabupaten Sumbawa Barat**

Hasil uji t menunjukkan bahwa sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap realisasi penerimaan retribusi umum di Kabupaten Sumbawa Barat ( $t = 2,584$ ;  $p = 0,011 < 0,05$ ), dengan rata-rata skor 3,72 yang tergolong baik. Artinya, pegawai yang bertugas dalam pengelolaan retribusi umum memiliki kompetensi dan kinerja yang mendukung. Hal ini sejalan dengan teori stewardship (Donaldson & Davis, 1991) yang menyatakan bahwa aparatur pemerintah sebagai steward harus bertanggung jawab dan profesional dalam mengelola layanan publik. Teori pelayanan publik juga menekankan pentingnya kinerja SDM dalam keberhasilan pelayanan. Penelitian ini didukung oleh temuan Sofida dkk. (2024) dan Wibawa & Werastuti (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas SDM berpengaruh signifikan terhadap penerimaan retribusi. Dengan demikian, semakin baik kualitas SDM, maka semakin besar peluang peningkatan realisasi penerimaan retribusi umum.

**d) Pengaruh Kualitas Tingkat Pelayanan Fasilitas, dan Sumber Daya Manusia Terhadap Realisasi Penerimaan Retribusi Umum Di Kabupaten Sumbawa Barat**

Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa variabel kualitas tingkat pelayanan, fasilitas, dan sumber daya manusia secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap realisasi penerimaan retribusi umum di Kabupaten Sumbawa Barat ( $F = 27,544$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ). Hal ini membuktikan bahwa ketiga variabel independen tersebut secara kolektif mampu menjelaskan variasi dalam penerimaan retribusi umum. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan, penyediaan fasilitas yang memadai, serta dukungan SDM yang kompeten akan mendorong partisipasi masyarakat dalam membayar retribusi, sehingga berdampak pada peningkatan penerimaan retribusi daerah.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap realisasi penerimaan retribusi umum karena pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan dan partisipasi masyarakat dalam membayar retribusi, dibuktikan dengan  $t$ -hitung (3,608) >  $t$ -tabel (1,984) dan signifikansi  $0,003 < 0,05$ . Sumber daya manusia juga berpengaruh positif dan signifikan karena petugas yang kompeten dan responsif mampu memberikan pelayanan yang efisien dan profesional, yang mendorong penerimaan retribusi lebih optimal ( $t$ -hitung 2,584 > 1,984; signifikansi  $0,011 < 0,05$ ). Sebaliknya, fasilitas tidak berpengaruh signifikan karena meskipun sarana tersedia, belum tentu digunakan atau dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat, sebagaimana ditunjukkan oleh  $t$ -hitung (0,699) <  $t$ -tabel (1,984) dan signifikansi  $0,478 > 0,05$ .

### Saran

Bagi pemerintah daerah, disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui pelatihan petugas, sistem pelayanan yang responsif, dan evaluasi rutin. Fasilitas layanan retribusi perlu dirawat dan diperbarui, serta SDM ditingkatkan melalui pelatihan dan pembinaan. Selain itu, koordinasi antar perangkat daerah harus diperkuat guna meningkatkan efektivitas penerimaan retribusi.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kesadaran wajib retribusi, tarif, pengawasan, dan kepatuhan masyarakat. Wilayah penelitian juga dapat diperluas agar mencakup retribusi jasa usaha dan izin tertentu, sehingga hasil penelitian lebih komprehensif dan bermanfaat dalam menyusun kebijakan peningkatan PAD.

## DAFTAR REFERENSI

- Agustini, Sri, Donny Indradi, sapta setia Darma, dan Wiwit Irawati. 2022. mengenal pajak daerah dan retribusi daerah (PDRB) lebih dalam. surabaya: cipta media nusantara.
- Anggoro, damas dwi, Indriani, dan R. An An andri Hikmat Sr. 2023. pajak daerah dan retribusi daerah dalam kebijakan hubungan keuangan pusat dan daerah. malang: TIM UB PREES.
- Arifin, Syamsul, Nur Aini Anisa, dan Priyo Utomo. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Ahas Daya Motor Surabaya." *Journal on Education* 5(3):9629–36. doi: 10.31004/joe.v5i3.1840.
- Arrizky, Tomy Yulian. 2018. "Analisa Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Realisasi Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor Pedesaan Dan Perkotaan Di Kabupaten Tapin." *Kindai* 14(2):170–83. doi: 10.35972/kindai.v14i2.205.
- Artamevia, Ardevi, Dwi Surya, Tasya Kamila Fiti, dan Hesti Kusumaningrum. 2024.

- “Pengembangan SDM Berkualitas : Kunci Sukses Institusi Pendidikan.” jurnal ilmu pendidikan 2(1):1–11.
- Atika, Kina, Nisa, dan Ulul Mafra. 2020. “Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PIN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim.” *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 17(4):355. doi: 10.31851/jmwe.v17i4.5098.
- Damas Dwi Anggoro. 2017. pajak daerah dan retribusi daerah. malang: TIM UB PRESS.
- Donaldson, Lex, dan James H. Davis. 1991. “Stewardship theory or agency theory.” *Australian journal of management* 16:49–64.
- Fateqah, bidjaksana arief, dan sri karuniari Nuswardhani. 2024. teori dan praktik metode penelitian kuantitatif kualitatif. yogyakarta: anak hebat indonesia (anggota ikapi).
- Fauziah, Sifa, dan Dety Mulyanti. 2023. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs).” *MANABIS: Jurnal Manajemen dan Bisnis* 2(1):27–36. doi: 10.54259/manabis.v2i1.1547.
- Halim, Abdul, dan Jamal Abdul Nasir. 2006. “Kajian Tentang Keuangan Daerah Pemerintah Kota Malang.” *Jurnal Ekonomi dan Manajemen* 7(2):231–40.
- Jumawan, dan Ade Ilham Prasetyo. 2024. “analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di wuling arista bekasi.” *Journal penelitian ilmu-ilmu sosial* 1(1):427–37. doi: 10.30871/jaba.v2i1.703..
- Kadek Riyan Putra Richadinata, A. A. ngurah bagus Aristayudha, vitalia fina carla Rettobjaan, ni made Widnyani, dan ni luh putu surya Astitiani. 2024. manajemen pemasaran: konsep kualitas pelayanan dan keputusan pembelian. kab cilacap provinsi jawa tengah: PT MEDIA PUSTAKA INDO.
- Mahendrayanti, Made, dan i made Wardana. 2021. “the Effect of Price Perception, Product Quality, and Service Quality on Repurchase Intention.” *American Journal of Humanities and Social Sciences Research* 5(1):182–88.
- Munawir. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi.” *Hukum Islam, Ekonomi Dan Bisnis* 4(2):204–15.
- Nurjaya, Muhammad. 2023. “Analisis Efektivitas Retribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Maros.” *Journal of Government Insight* 3(1):305–14. doi: 10.47030/jgi.v3i1.629.
- Nurjaya, Muhammad. 2023. “Analisis Efektivitas Retribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Maros.” *Journal of Government Insight* 3(1):305–14. doi: 10.47030/jgi.v3i1.629.
- Oetama, Seanewati, dan Desy Herlina Sari. 2017. “pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT.Bank Mandiri (Persero) TBK di Sampit.” *terapan manajemen dan bisnis* 3(1):59–65.

- Purwadinata, Subhan, Ismawati, dan Eriani. 2022. "Analisis Kontribusi Retribusi Pasar Terhadap Retribusi Daerah Kabupaten Sumbawa Barat." *Jurnal Ekonomi & Bisnis* 10(1):31–39. doi: 10.58406/jeb.v10i1.728.
- Rizkina, Miftha, Nina Andriany Nst, dan Nur Aliah. 2022. "Efektivitas Penerimaan Retribusi IMB dan Kontribusinya Terhadap PAD." *Journal of Business and Economics Research (JBE)* 3(2):163–67. doi: 10.47065/jbe.v3i2.1721.
- Sarijan, Sahria, Sylvia Sjarlis, dan Syarifuddin Kitta. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan Dan Kesadaran Wajib Retribusi Terhadap Penerimaan Retribusi Pasar Pada Uptd Pasar Kota Parepare." *The Manusagre Journal* 1(1):148–60. [21] Sofida, Yeni, Zefriyenni, dan Lusiana. 2024. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan retribusi pelayanan pasar di kabupaten solok." *economics and business* 04(02):1–11.
- Umam, Khaerul, dan Yendri Iqbal Fadila. 2019. "Dampak Retribusi Jasa Umum Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Kuningan." *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara* 11(2):79–91. doi: 10.15575/jpan.v11i2.7638.
- Wafi, Uly Risda. 2022. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pembayaran Retribusi di Pasar Tanggul Jember." Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
- Yanti, Darma, dan Rosalina Ghozali. 2020. "Analisis Faktor Capaian Realisasi Penerimaan Retribusi Jasa Angkutan Sungai dan Penyeberangan pada Dinas Perhubungan Kota Palembang." *Indonesian Treasury Review Jurnal Perbendaharaan Keuangan Negara dan Kebijakan Publik* 5(2):121–29. doi: 10.33105/itrev.v5i2.168.
- Yoda, Tilawatil Ciseta. 2014. "Analisis Faktor-Faktor Penyebab Rendahnya Penerimaan Retribusi Pasar di Kota Padang." *Jurnal Akuntansi* 1–22.