



**AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI
RETRIBUSI PENGELOLAAN FASILITAS OLAHRAGA BAGI
KENAIKAN PAD**

Studi di Dinas Kepemudaan, Keolahragaan dan Pariwisata Kota Malang

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

ROSSA LUKE ANISSA PUTRI

NPM 21901019047



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG**

2023

RINGKASAN

Rossa Luke Anissa Putri, 21901091047, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, 2023, **Akuntabilitas dan Transparansi Retribusi Pengelolaan Fasilitas Olahraga Bagi Kenaikan PAD**, Dosen Pembimbing I Retno Wulan Sekarsari, S.AP., M.AP., M.Pol.Sc, Dosen Pembimbing II Septina Dwi Rahmawati, S.AP., M.AP

Penelitian ini dilakukan atas dasar dalam (LAKIP DISPORAPAR 2019:20) tidak adanya laporan kontribusi retribusi pengelolaan fasilitas olahraga pada laporan pertanggungjawaban dinas, Capaian jumlah penyelenggaraan event olahraga yang menurun pada tahun 2021 dan naik pada tahun 2022 yang mengurangi penggunaan fasilitas olahraga karena pandemi Covid-19. Jenis penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan fenomenologi dengan metode penelitian kualitatif deskriptif. Data yang terkumpul merupakan kombinasi dari data primer dan data sekunder untuk digunakan sebagai data penjas bahan analisis penelitian. Sumber data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. DISPORAPAR Kota Malang telah akuntabel dalam retribusi pengelolaan fasilitasnya yang dibuktikan dengan indikator pengukuran akuntabilitas hukum, akuntabilitas proses, akuntabilitas program, akuntabilitas kebijakan. Tetapi belum Transparan dalam retribusi pengelolaan fasilitasnya yang dibuktikan dengan belum terpenuhinya 2 (dua) indikator yaitu kesediaan dan aksesibilitas dokumen serta kejelasan dan kelengkapan informasi dari 4 (empat) indikator dengan terpenuhinya keterbukaan proses dan kerangka regulasi yang menjamin transparansi. Kontribusi retribusi fasilitas olahraga pada PAD tahun 2022 adalah Rp. 472.255.000, artinya realisasi penerimaan PAD melalui hasil retribusi jasa usaha pengelolaan fasilitas olahraga berpengaruh terhadap kenaikan PAD dengan kontribusi 0,65% dari total realisasi penerimaan PAD. Tetapi laporan retribusi pengelolaan fasilitas olahraga ini hanya laporan tertulis oleh Pemerintah Kota Malang dan tidak tertera dalam LAKIP DISPORAPAR Kota Malang.

Kata Kunci : akuntabilitas, transparansi, PAD

SUMARRY

Rossa Luke Anissa Putri, 21901091047, *Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, 2023, Accountability and Transparency of Retribution for Management of Sports Facilities for Increasing PAD*, Advisor I Retno Wulan Sekarsari, S.AP., M.AP., M.Pol.Sc, Advisor II Septina Dwi Rahmawati, S.AP., M.AP

This research was conducted on the basis of (LAKIP DISPORAPAR 2019: 20) there is no report on the contribution of retribution for sports facilities in the official accountability report, the achievement of the number of holding sporting events decreased in 2021 and increased in 2022 which reduced the use of sports facilities due to the Covid-19 pandemic 19. This type of research was conducted using a phenomenological approach with descriptive qualitative research methods. The data collected is a combination of primary data and secondary data to be used as explanatory data for research analysis. Sources of data obtained through observation, interviews and documentation. DISPORAPAR Malang City has been accountable in the management of its facilities as evidenced by indicators of measuring legal accountability, process accountability, program accountability, policy accountability. However, it is result't transparent in the retribution for its facilities as evidenced by the non-fulfillment of 2 (two) indicators, namely the availability and accessibility of documents as well as the clarity and completeness of information from the 4 (four) indicators by the fulfillment of process openness and regulatory frameworks that guarantee transparency. The sports facility levy contribution to the 2022 PAD is Rp. 472,255,000, meaning that the realization of PAD revenue through the results of business service fees for managing sports facilities has an effect on the increase in PAD with a contribution of 0.65% of the total realized PAD revenue. However, the sports facility management levy report is only a written report by the City Government of Malang and is not listed in the LAKIP DISPORAPAR of Malang City.

Keywords: accountability, transparency, PAD

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Menghadapi era globalisasi yang penuh peluang juga penuh dengan tantangan, aparatur pemerintahan dalam hal ini hendaknya memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian barang dan jasa. Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, bahwa pemerintah daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

Pemerintahan merupakan suatu lembaga atau organisasi yang diberikan keabsahan oleh rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan pada suatu negara. Dengan adanya kebijakan publik sebagai salah satu dimensi pokok dalam praktik dan ilmu administrasi publik. Segala aktivitas kehidupan berbangsa dan bernegara serta bermasyarakat mulai dilakukan oleh birokrasi. Sebagai salah satu unsur penting dalam administrasi publik. Dalam suatu konteks organisasi seperti halnya suatu negara sebagai organisasi dengan skala besar, kebijakan publik merupakan instrumen yang jelas menggambarkan hubungan yang riil antara pemerintah dengan masyarakat. Melalui kebijakan publik ini segala proses penyelenggaraan negara, pelayanan publik dan pembangunan akan mulai berjalan. Intinya kebijakan publik ini sebagai titik awal pengoperasian program

dalam semua tingkatan pemerintahan.

Dengan memiliki salah satu fungsi yaitu fungsi pelayanan baik pelayanan pemerintah, pelayanan pembangunan, pelayanan kemasyarakatan maupun pelayanan pemberdayaan. Upaya penerapan fungsi-fungsi pemerintahan yang ada kemudian diterapkan dalam penyelenggaraan birokrasi khususnya pelayanan publik, karena pelayanan publik yang selalu menjadi titik ukur citra kinerja birokrasi. Pemerintah juga sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab untuk terus berupaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur dalam dari keberhasilan pelayanan publik harus senantiasa menjadi perhatian khusus untuk mengukur seberapa jauh kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Masyarakat sebagai pelanggan membutuhkan suatu pelayanan yang cepat, tepat dan akurat. Pemerintah diharapkan dapat terus menyesuaikan perkembangan zaman sehingga bisa memanfaatkan perkembangan teknologi sehingga prosedur birokrasi yang berbelit-belit, tidak efisien dan lambat harus ditinggalkan. Tantangan bagi aparatur pemerintahan sebagai pelayan masyarakat untuk mewujudkan harapan dan kebutuhan tersebut. Permintaan pelayanan publik terus meningkat baik dalam segi kualitas maupun kuantitasnya. Hal tersebut terkait dengan semakin tingginya jumlah penduduk, peningkatan tingkat pendidikan, peningkatan kebutuhan, serta bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik yang identik dengan persoalan administratif juga tak lepas dari pemenuhan keinginan dari publik.

Pelayanan publik sendiri disediakan oleh para penyelenggara pelayanan publik yang dilakukan institusi penyelenggara negara dan lembaga independen berdasarkan undang-undang. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan masih memiliki keterbatasan sumber daya. Dengan ini kata kunci dari konteks pelayanan publik Wahab (dalam Wahab, 2001:43) adalah kemampuan pemerintah mengatur penyediaan beragam pelayanan publik yang responsif, kompetitif dan berkualitas kepada rakyatnya.

Pelayanan publik yang diselenggarakan harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan dan pada hakekatnya pelayanan yang diberikan oleh setiap petugas layanan pada setiap instansi pemerintahan memiliki standar pelayanan yang sama yang bisa di jadikan pedoman dalam pemerintahan nasional. Tidak hanya Esensi pelayanan untuk membantu menyiapkan serta mengurus keperluan orang lain, tapi pelayanan publik ini dapat dilihat dalam kegiatan interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan dengan rangkaian kegiatan tertentu. Pada pelayanan publik biasanya masyarakat memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan yang disediakan oleh institusi pemerintah. Birokrasi sebagai aktor utama dan faktor yang turut berperan dalam perwujudan pemerintahan yang baik (*good goverment*) dan pemerintahan yang bersih (*clean goverment*). Peran dan posisi yang dimiliki birokrasi dalam pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik, birokrasi juga sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Munculnya paradigma baru tentang pelayanan publik yang disebut *New*

Public service (NPS), menurut Pasolong (2016:141) NPS merupakan suatu paradigma baru dalam administrasi publik yang berkaitan dengan pelayanan publik. NPS menjadi dasar dalam mengembalikan posisi masyarakat sebagai pihak yang perlu mendapat pelayanan publik dan tidak dikonotasikan sebagai pelanggan, bila masyarakat dikonotasikan sebagai pelanggan maka akan terbentuk model pelayanan yang memicu diskriminasi pelayanan dengan melakukan perbedaan pelayanan melalui tingkatan ekonomi pelanggan.

Pada paradigma NPS ini menyebabkan pola hubungan antara negara dengan masyarakat, dimana lebih menekankan kepada kepentingan masyarakat. Dalam hal ini negara diuntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih baik serta lebih demokratis. Semakin maraknya isu demokratisasi telah memperkuat posisi masyarakat sipil untuk menuntut hak mereka ketika berhubungan dengan birokrasi. Dalam hal ini birokrasi perlu merevilitasi diri untuk dapat menghasilkan pelayanan publik yang demokratis, responsif, efisien dan transparan.

Upaya meningkatkan pelayanan publik yang demokratis, konsep NPS menjanjikan perubahan nyata pada kondisi birokrasi pemerintahan sebelumnya. Pelaksanaan konsep ini membutuhkan keberanian aparatur pemerintahan, karena mereka akan mengorbankan waktu, dan tenaga untuk mempengaruhi semua sistem yang berlaku. Alternatif yang ditawarkan konsep ini adalah pemerintah harus mendengar suara masyarakat dalam pengelolaan tata pemerintahan. Meskipun tidak mudah bagi pemerintah untuk menjalankannya, setelah sekian lama bersikap sewenang-wenang terhadap

publik. Paradigma ini semua ikut terlibat dan tidak ada lagi yang hanya menjadi penonton.

NPS merupakan paradigma yang berdasarkan atas konsep yang pada hakikatnya sesuai dengan nilai-nilai yang ada di masyarakat. Sistem nilai dalam masyarakat adalah dinamis sehingga perlu pelayanan yang prima dari pemerintah. Upaya penting dan konsistensi pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat merupakan bagian penting.

Sisi transparan dan akuntabel haruslah dimiliki pelayanan publik untuk memenuhi prinsip pelayanan publik yang baik. Mengingat kepercayaan yang menurun dari masyarakat kepada pelayanan publik pemerintahan pada masa ini. Seharusnya jika memperhatikan pedoman dan aturan yang ada seharusnya tidak akan ada lagi pelayan publik yang buruk terlebih tidak akan ada diskriminasi dalam pelayanan yang berkualitas ini. Tetapi, pada kenyataannya masih adanya sejumlah instansi pemerintahan yang tidak mempresentasikan pelayanan yang memuaskan dan membuat kepercayaan masyarakat. Salah satu sisi akuntabilitas dimana pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan tidak bertentangan dengan hukum serta perundang-undangan, yang kondisi ini bermakna bahwa pelayanan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan, bersifat efektif dan efisien.

Transparansi adalah upaya memberikan informasi yang terbuka dan jujur kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintah dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayakan dan

ketaatannya pada peraturan perundang-undangan. Adanya transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, terjadi peningkatan terhadap kinerja karena semua kegiatan, program, pengelolaan keuangan dilakukan dengan terbuka, dengan memperluas saluran transparansi yang ada di pemerintahan maka pengawasan akan lebih baik dari pemberi amanah dan masyarakat sehingga tingkat pencapaian kinerja pemerintah dapat lebih baik.

Adanya penerapan transparansi pada setiap perangkat daerah dapat meningkatkan kinerja pemerintah dengan baik dengan melakukannya keterbukaan informasi yang akurat dan relevan. Pemerintahan yang transparan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Dapat dikatakan transparan apabila dalam penyelenggaraan pemerintahannya mudah diakses atau diketahui oleh masyarakat sehingga masyarakat bisa memantau sekaligus mengevaluasi kinerja pemerintah.

Sedangkan akuntabilitas adalah perwujudan kewajiban seseorang atau suatu unit organisasi untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan dalam rangka pencapaian tujuan. Penyelenggaraan ini harus didasari kesadaran para aparatur pemerintahannya, menurut Wasistiono (dalam Maulidiah, 2014:6) bahwa dalam kenyataannya belum semua aparat pemerintah menyadari arti pentingnya suatu pelayanan. Buruknya pelayanan publik disebabkan karena belum terlaksananya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Maka, pelayanan publik seharusnya dilaksanakan karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik belum

memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Akuntabilitas dan transparansi sebagai tolak ukur baiknya pelayanan publik yang diberikan harus diketahui, dipahami dan diterapkan oleh semua instansi pemerintahan di Indonesia baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Dapat diketahui bahwa dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik masih banyak terjadi permasalahan atau kelemahan yang dilakukan oleh institusi atau lembaga sebagai unsur pemberi pelayanan publik. Permasalahan yang berhubungan dengan kinerja pemerintah daerah merupakan buruknya kinerja pelayanan publik. Keluhan masyarakat pada rentang tahun 2016-2017 saja yang berkaitan dengan penyimpangan penyelenggaraan pelayanan publik yang menduduki peringkat pertama masih keluhan mengenai kinerja pemerintah daerah. Menurut media detik.com berdasarkan data yang diterima dari Ombudsman RI periode 1 Januari 2016 - 8 Januari 2017, ada 10.158 aduan yang diterima, 1.200 di antaranya laporan tembusan dari instansi yang diadakan pelayannya.

Pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang merupakan Instansi Pemerintah Daerah menerima dan menggunakan anggaran untuk menjalankan tugas pokok dan fungsinya, oleh karena itu kewajiban memaksimalkan upaya pemenuhan akuntabilitas dan transparansi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik harus terus di kembangkan. Pemerintah Kota Malang sebagai pelaksana pelayanan publik pada lingkup daerah ini dalam pelaksanaannya juga menganut akuntabilitas dan transparansi pada upaya peningkatan pelayanan publik. DISPORAPAR Kota Malang sebagai salah satu Organisasi

Perangkat Daerah (OPD) yang juga menerapkan manajemen pelayanan publik dalam setiap hubungannya dengan masyarakat perlu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dimiliki seperti pengelolaan fasilitas olahraga yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab pemerintah daerah ini, harus terus di kelola dari beberapa bagian, pengelolaan fasilitas hingga pemeliharannya.

Retribusi pengelolaan fasilitas olahraga DISPORAPAR Kota Malang ini menjadi sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Malang. Yang termasuk dalam wajib retribusi yang ada, dalam hal ini DISPORAPAR Kota Malang dituntut untuk mengelola fasilitas dengan memiliki prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam penerapannya. Fasilitas olahraga yang merupakan salah satu objek retribusi daerah ini merupakan salah satu sumber penerimaan bagi pemerintah daerah dan juga merupakan faktor dominan untuk menunjang pemerintah daerah. Retribusi yang menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) ini termasuk dalam retribusi jasa usaha daerah yang biaya sewa dan pengelolaannya dari dan oleh pemerintah daerah. Sehingga pengelolaan yang transparan serta pertanggung jawaban yang akuntabel sangat penting untuk menghindari praktek kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN) dan pengaruhnya terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Dalam (LAKIP DISPORAPAR 2019:20) tidak adanya laporan kontribusi retribusi pengelolaan fasilitas olahraga pada laporan pertanggungjawaban dinas,), Capaian jumlah penyelenggaraan event olahraga yang menurun pada tahun 2021 dan naik pada tahun 2022 yang mengurangi penggunaan fasilitas olahraga karena pandemi Covid-19.

Berdasarkan paparan di atas maka penelitian ini di maksudkan untuk melihat bagaimana akuntabilitas dan transparansi retribusi pengelolaan fasilitas olahraga Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yaitu DISPORAPAR Kota Malang bagi kenaikan PAD Kota Malang sesuai dengan PERDA Kota Malang Nomor 2 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha. Indikator-indikator pengukuran akuntabilitas dan transparansi yang ada pada penelitian ini tentunya memiliki kaitan dengan jurusan peneliti. Akar permasalahan yang menyebabkan masih buruknya kinerja pelayanan publik adalah prosedur yang berbelit-belit dan tidak transparan serta tidak akuntabel. Ditambah dengan masalah yang telah peneliti ketahui dalam pra penelitian bahwa, dalam perkembangan pengelolaan fasilitas olahraga masih adanya pengguna fasilitas yang belum mengetahui tentang teknis dan aturan dalam penyewaan fasilitas olahraga.

Dengan alasan pemilihan lokasi DISPORAPAR Kota Malang merupakan tempat magang peneliti sehingga pemilihan lokasi magang didasarkan pada hal itu. Perkembangan instansi yang diketahui peneliti ketika berada pada program magang mendukung penelitian peneliti untuk menentukan permasalahan yang terjadi. Perlunya pengetahuan masyarakat tentang pelayanan pemerintah pada penyewa fasilitas olahraga meskipun hanya dalam lingkup kecil penyewa fasilitas perlu untuk kita mengetahui pelayanan yang diberikan.

B. Permasalahan

Sesuai dengan konteks penelitian yang dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana akuntabilitas retribusi pengelolaan fasilitas olahraga DISPORAPAR Kota Malang?
2. Bagaimana transparansi retribusi pengelolaan fasilitas olahraga DISPORAPAR Kota Malang?
3. Bagaimana akuntabilitas dan transparansi retribusi pengelolaan fasilitas olahraga DISPORAPAR Kota Malang bagi kenaikan PAD Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, maka dapat di ketahui tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis akuntabilitas pengelolaan fasilitas olahraga DISPORAPAR Kota Malang.
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis transparansi pengelolaan fasilitas olahraga DISPORAPAR Kota Malang.
3. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana akuntabilitas dan transparansi retribusi pengelolaan fasilitas olahraga DISPORAPAR Kota Malang bagi kenaikan PAD Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi siapa saja yang ingin mengetahui kondisi dari sistem pemerintahan yang terdapat dalam penelitian ini, terutama berguna untuk:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penelitian ini.
 - b. Dapat dijadikan referensi untuk dapat meningkatkan kebijakan-kebijakan yang belum sempurna dan retribusi pengelolaan fasilitas daerah.
2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil penelitian ini dapat membantu memberikan gambaran mengenai hal-hal yang berkaitan dengan akuntabilitas dan transparansi pada instansi pemerintahan.
 - b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola fasilitas olahraga DISPORAPAR Kota Malang dalam pengambilan keputusan untuk mengembangkan dan menyempurnakan akuntabilitas dan transparansinya.
 - c. Memberikan pertimbangan bagi pihak pengguna fasilitas olahraga untuk melakukan kerjasama dengan melihat informasi yang di berikan penulis terkait tentang pengelolaan fasilitas olahraga dan memberikan wacana mengenai akuntabilitas dan transparansi yang bisa diperoleh pengguna fasilitas.

BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan peneliti memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai Akuntabilitas dan Transparansi Retribusi Pengelolaan Fasilitas Olahraga DISPORAPAR Kota Malang dan Pengaruhnya Bagi Kenaikan PAD Kota Malang adalah sebagai berikut:

1. DISPORAPAR Kota Malang telah akuntabel dalam retribusi pengelolaan fasilitasnya yang dibuktikan dengan indikator pengukuran akuntabilitas hukum, akuntabilitas proses, akuntabilitas program, akuntabilitas kebijakan
2. DISPORAPAR Kota Malang belum Transparan dalam retribusi pengelolaan fasilitasnya yang dibuktikan belum terpenuhinya 2 (dua) indikator dari 4 (empat) indikator dengan terpenuhi hanya dua indikator yaitu keterbukaan proses dan kerangka regulasi yang menjamin transparansi.
3. Kontribusi retribusi fasilitas olahraga pada PAD tahun 2022 adalah Rp. 472.255.000, artinya Maka realisasi penerimaan PAD melalui hasil retribusi jasa usaha pengelolaan fasilitas olahraga berpengaruh terhadap kenaikan PAD dengan kontribusi 0,65% dari total realisasi penerimaan PAD. Tetapi laporan retribusi pengelolaan fasilitas

olahraga ini hanya laporan tertulis oleh Pemerintah Kota Malang dan tidak tertera dalam LAKIP DISPORAPAR Kota Malang.

B. Saran

Mengingat bahwa fasilitas olahraga tidak hanya digunakan untuk kebutuhan olahraga, tetapi juga digunakan untuk kepentingan pemerintah daerah sesuai dengan PERDA Kota Malang Nomor 2 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha. Pihak pengelola harus memiliki kualitas pelayanan yang baik dan dapat menciptakan kepuasan masyarakat pada pengelolaannya dalam penelitian ini adalah DISPORAPAR Kota Malang. Peneliti menyampaikan beberapa masukan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya layanan pemerintahan yang lebih baik di masa depan.

1. Agar penggunaan fasilitas olahraga dan proses penyewaannya memberikan kepuasan kepada penyewa. Penyewa benar benar memahami proses yang harus dilalui pada penyewaan.
2. Adanya kesediaan dan aksesibilitas dokumen untuk memberikan kemudahan kepada penerima pelayanan publik.
3. Kejelasan dan kelengkapan informasi yang harusnya mudah untuk diketahui dan diakses masyarakat khususnya penyewa fasilitas olahraga, sehingga penyewa faham betul terkait Peraturan Daerah yang memang berhubungan dengan kegiatan sewa fasilitas olahraga.
4. Pemerintah hendaknya memperhatikan penyewa “awam” yang baru pertama kali melakukan sewa, sehingga informasi dijelaskan secara lengkap termasuk peraturan yang tidak tertera dalam aplikasi sewa

online SIMBAH-E maupun saat *offline* yang rawan terjadi kesalahan yang tidak diinginkan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Djaja, Mustopa. 2003. *Transparansi Pemerintah*. Jakarta : Rineka Cipta
- Ghony, Djunaidi., dan F Almanshur. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Ar-Ruzz Media.
- Halim, Abdul., dan Syam K. 2007 *Akuntansi Sektor Publik: Akuntansi Keuangan Daerah*. Jakarta: Salemba Empat.
- Halim, Abdul., dan Syam kusufi. 2012. *Akuntansi Sektor Publik : teori, konsep dan aplikasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Krina, Loina Lalolo. 2003. *Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi*. Jakarta: Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional
- Kristianten. 2006. *Transparansi Anggaran Pemerintah*. Jakarta: Rineka Cipta
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata. 2019. Kota Malang.
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata. 2021. Kota Malang.
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata. 2020. Kota Malang.
- Mahmudi. 2011. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: UII Press.
- Mardiasmo. 2015. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Jakarta: CV. Indra Prahasta.
- Moleong, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mukarom, Zaenal., dan Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Nordiawan, Deddi., dkk. 2008. *Akuntansi Pemerintahan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Pasolong, Harbani. 2016. Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Purnomo, Budi S. 2009. Obligasi Daerah. Bandung: Alfabeta.

Raba, Manggaukang. 2006. Akuntabilitas Konsep dan Implementasi. UMM Press

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung:Alfabeta.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung:Alfabeta.

Sukardi. 2005. Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.

Jurnal dan Skripsi:

Alamsyah, N. (2016). Pengaruh Konsep Diri Terhadap Prestasi Belajar Matematika Siswa SMAN 102 Jakarta. Jurnal SAP

Betan, Usman A., dan Paskah I.N. 2021. Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Dana Desa.

Bovens, M. (2007) Analyzing and Assessing Accountability: A Conceptual Framework. European Law Journal, 13

Gusliana, Rimi., dan Lini P. 2020. Penerapan Prinsip Akuntabilitas dan Transparansi Dalam Mengelola Keuangan Desa. Jurnal Akuntansi dan Governance

Humaeroh, Siti dkk. 2022. Analisis Transparansi Dalam Mendukung Akuntabilitas Realisasi Dana Desa Pada Desa Muruy Kecamatan Menes Kabupaten Pandeglang Tahun 2020. Jurnal Moderat Vol. 8 No. 1.

Lubis, Ultri. 10 Ribu Aduan Warga ke Ombudsman di 2016 Terbanyak soal Pemda. Diakses pada 27 Oktober 2022 pukul 20.05 <https://news.detik.com/berita/d-3417121/10-ribuan-aduan-warga-ke-ombudsman-di-2016-terbanyak-soal-pemda>

Maani, Karjuni Dt. 2009. Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik. Jurnal Demokrasi Vol. VIII No. 1.

Mardiasmo. 2006. Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu Sarana Good Governance. Jurnal Akuntansi Pemerintah. Volume 2.

Ningtyas, Ade L dkk. 2019. Efektivitas DISPORA dalam Pemberdayaan Generasi Muda. Jurnal Respon Publik

Nurlaela, Elly., dan Liza A. 2018. Makalah Paradigma *New Public Service*. Institut Stiami. Jakarta.

- Pinanto, Amin., dan Puspita D. 2020. Akuntabilitas dan Transparansi Laporan Keuangan Pada Organisasi Pengelola Zakat: Studi Komparatif di BAZ dan LAZ Yogyakarta.
- Pringgowati, Nurul dkk. 2019. Evaluasi *Intergrated Marketing Communication* DISBUDPAR dan DISPORAPAR dalam Menyiapkan Kota Malang Sebagai *Tourism Hub* Tahun 2019-2020. *Jurnal Heritage*
- Riani, Ini Ketut. 2021. Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian Vol I*
- Rizal dkk. 2018. Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes) Tahun 2016. *Jurnal Al-Iqtishad*
- Safira, Ifaul D dkk. 2022. Implementasi Kebijakan Perencanaan Kegiatan *Event* Olahraga Pada Pandemi Covid-19. *Jurnal Respon Publik*
- Soselisa, Hendry C., dan Diana P. 2021. Penerapan Prinsip New Public Service dalam Pelayanan STNK Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis Vol.II.*
- Sudrajat, Arip Rahman. 2021. Akuntabilitas dan Transparansi Publik: Bagaimana Pengaruh Terhadap Kinerja Satuan Perangkat Daerah di Kabupaten Sumedang.
- Turner, Mark dan David Hulme. 1997 *Governance, Administration, and Development*, London: MacMillan. Press
- Wahab, Solichin Abdul. 2001. Globalisasi dan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Teori Governance. *Jurnal Administrasi Negara Vol II*

Web:

- Badan Pusat Statistik Kota Malang. 2022. Jumlah Pegawai Negeri Sipil di Kota Malang Menurut Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin 2020-2022. <https://malangkota.bps.go.id/indicator/101/280/1/jumlah-pegawai-negeri-sipil-di-kota-malang-menurut-tingkat-pendidikan-dan-jenis-kelamin.html> (Diakses pada 28 Februari 2023)
- Badan Pusat Statistik Kota Malang. 2022. Luas Kecamatan dan Presentase Luas Kecamatan di Kota Malang 2020-2022. <https://malangkota.bps.go.id/indicator/153/317/1/luas-kecamatan-dan-persentase-luas-kecamatan-di-kota-malang.html> (Diakses pada 28 Februari 2023)
- Badan Pusat Statistik Kota Malang. 2022. Potret Kemiskinan Kota Malang. <https://malangkota.bps.go.id> (Diakses pada 28 Februari 2023)
- Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Malang. Peta Kota Malang. https://pemerintahan.malangkota.go.id/?page_id=954 (Diakses pada 28 Februari 2023)

Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Malang. 2022. Pejabat Struktural dan Fungsional. <https://disporapar.malangkota.go.id/pejabat-struktural/> (Diakses pada 28 Februari 2023)

Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Malang. <https://disporapar.malangkota.go.id/> (Diakses pada 29 Februari 2023)

Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Malang. SIMBAH-E Sarana Olahraga. <https://simbahe.malangkota.go.id/> (Diakses pada 2 Maret 2023)

Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Malang. SIMBAH-E. <https://simbahe.malangkota.go.id/> (Diakses pada 2 Maret 2023)

JDIH BPK. Perda Kota Malang Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Usaha. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/50670> (Diakses pada 2 Maret 2023)

Landasan Hukum:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Usaha. Kota Malang

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengelolaan Barang Milik Daerah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan, Pemantauan, Evaluasi, dan Pelaporan Tindak Lanjut Hasil Pengawasan Fungsional.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2005 Tentang Standar Akuntansi Pemerintahan.

Peraturan Walikota Malang Nomor 106 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

Peraturan Walikota Malang Nomor 67 Tahun 2019 Tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintahan dan Pusat dan Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi. Sekretariat Negara. Jakarta.

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sekretariat Negara. Jakarta.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.

