

## INTISARI

Retribusi pelayanan pasar merupakan salah satu komponen Pendapatan Asli Daerah (PAD). Retribusi pelayanan pasar dipungut melalui Dinas Perindustrian dan Perdagangan dengan menggunakan dua metode. Metode yang pertama adalah pemungutan manual, sedangkan metode kedua adalah *e-retribusi*. Perbedaan kedua metode tersebut terletak pada proses yang dilalui sebelum retribusi pasar sampai ke Kas Daerah. Metode pertama harus melalui Pemungut, Lurah, UPT, dan Bendahara Penerimaan Dinas. Metode kedua merupakan cara pemerintah mengurangi transaksi tunai, sehingga pedagang dapat langsung membayar melalui bank BPD DIY atau bank BTN. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi prosedur dan birokrasi dalam pemungutan retribusi pelayanan pasar, serta memberikan rekomendasi kepada Disperindag Kota Yogyakarta agar pemungutan retribusi pelayanan pasar dapat lebih efisien menggunakan pendekatan *lean government*. Penulis menggunakan metode analisis deskriptif, *process walk*, dan analisis DOWNTIME. Alat bantu yang digunakan untuk menemukan pemborosan dengan metode *process walk* adalah *process map*. Data primer yang digunakan berasal dari observasi dan wawancara langsung pada narasumber di Disperindag Kota Yogyakarta. Data sekunder yang digunakan adalah data jumlah pasar dan pedagang di Kota Yogyakarta, laporan keuangan pemerintah daerah Yogyakarta, laporan pertanggung jawaban bendahara penerima, serta data jumlah pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat dua pemborosan pada prosedur manual dan satu pemborosan pada *e-retribusi*. Pemborosan yang ditemukan pada prosedur manual adalah *waiting* dan *excess processing*, sedangkan pemborosan pada *e-retribusi* adalah *waiting*. Usulan atau rekomendasi yang diberikan merupakan peralihan dari metode manual ke metode *e-retribusi* dan menjadikan UPT Retribusi I dan UPT Retribusi II menjadi satu UPT Retribusi.

Kata Kunci: *Lean Government*, DOWNTIME, *Process Walk*, *Process Map*, Retribusi Pelayanan Pasar.

## ABSTRACT

*Market service retribution is one component of Local Revenue. Market service retribution are collected through the Department of Industry and Trade using two methods.. The first method is manual collection, while the second method is e-retribution. The difference between the two methods is the process that was passed before the market service retribution reached the Regional Treasury. The first method must go through the Collector, Lurah, UPT, and Revenue Treasurer. The second method is a way for the government to reduce cash transactions, so that traders can directly pay through BPD DIY or BTN banks. The purpose of this research is to evaluate the procedures and bureaucracy in collecting market service retribution, and provide recommendations to the Yogyakarta City Industry and Trade Office so that the collection of market service levies can be more efficient using a lean government approach. The author uses descriptive analysis methods, process walks, and DOWNTIME analysis. The tool used to find waste by the process walk method is the process map. The primary data used comes from observations and direct interviews with interviewees at the Yogyakarta City Industry and Trade Department. Secondary data used are data on the number of markets and traders in the city of Yogyakarta, financial statements of the Yogyakarta regional government, accountability reports of Revenue Treasurer, and data on the number of employees. The results showed that there were two wastes in manual procedures and one waste in e-retribution. Waste found in manual procedures is waiting and excess processing, while waste in e-retribution is waiting. Recommendations that can be given are a transition from the manual method to the e-retribution method and make UPT Retribution I and UPT Retribution II become one UPT Retribution.*

*Keywords: Lean Government, DOWNTIME, Process Walk, Process Map, Market service retribution.*