

Menganalisis Efektifitas Sistem Pengendalian Internal terhadap Pelayanan Publik pada Bidang Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Nisa Sri Rahayu Hsb. Arnida Wahyuni Lubis

Program Studi Akuntansi Syariah , Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

nisasrirahayu11@gmail.com

ABSTRACT

Public services in goverment agencies, especially in the field of licensing services will not be separated from the practice of maladministration. To overcome this practice, a system that can control the implementation of public services is needed, namely the internal control system. The purpose of this research is to analyze the effectiveness internal control system for public services in the field of licensing at the invesment office and one- stop integrated service in the city of Medan. This type of research uses a qualitative description rules and all information obtained from the mechanism of observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that the internal control system implemented in DPMPTSP Medan city has not been effective and optimal because there are still many complaints report from the public regarding the procedure system. Which is long- winded, takes a long time in obtaining permits, and it is found that Medan city DPMPTSP officers who work not yet competent and responsible for their work.

Keywords: *public service, licensing, internal control system*

ABSTRAK

Pelayanan publik di instansi pemerintahan khususnya dibidang pelayanan perizinan tidak akan terlepas dari adanya praktek maladministrasi. Untuk menanggulangi praktek tersebut maka dibutuhkan sebuah sistem yang bisa mengontrol pelaksanaan pelayanan publik yakni sistem pengendalian internal. Adapun tujuan dari adanya penelitian riset ini untuk menganalisis efektifitas sistem pengendalian internal terhadap pelayanan publik dibidang perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan (DPMPTSP Kota Medan). Jenis penelitian ini memakai kaidah deskripsi kualitatif dan semua informasi yang didapat dari mekanisme observasi, wawancara serta dokumentasi. Adapun hasil adanya penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal yang diterapkan di DPMPTSP Kota Medan belum efektif dan optimal karena masih banyak laporan pengaduan dari masyarakat mengenai sistem prosedur yang bertele- tele, membutuhkan tenggat waktu nan panjang dalam pengurusan perizinan serta ditemukan petugas DPMPTSP Kota Medan yang belum kompeten dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Kata Kunci: Pelayanan Pubik, Perizinan, Sistem Pengendalian Internal

PENDAHULUAN

Instansi dalam pemerintahan memiliki peranan yang cukup penting dalam memenuhi kepentingan khalayak umum yakni menyediakan pelayanan optimal terhadap orang banyak. Adapun layanan yang dimaksud ialah pelayanan publik yang tertulis pada UUD RI No. 25 tahun 2009 yang berisi mengenai Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia. Pelayanan ialah suatu aktivitas yang disediakan sebagai pemberi bantuan, menyediakan dan menangani semua barang ataupun dalam bentuk jasa melalui berbagai pihak. Soeprapto (2005: 124) menyatakan arti pelayanan publik itu suatu pemberdayaan dalam melengkapi hak kewenangan yang dimiliki warga setempat. Oleh karena itu, secara konkret pelayanan publik yang disediakan diwajibkan memiliki kapasitas nilai yang bagus dan apik supaya bisa mencapai kenyamanan kepengguna layanan tersebut.

Pelayanan publik adalah melayani kebutuhan pihak lain yang memiliki keperluan dalam organisasinya sesuai dengan prosedur dan aturan yang diberlakukan (Agung Kurniawan, 2005). Pelayanan publik diartikan sebagai sekumpulan aktivitas dalam usaha memenuhi hak asasi insan, baik itu posisi sebagai individu maupun kedudukan anggota organisasi yang mencakup berbagai macam yakni segi politik, ekonomi, sosial, & budaya supaya tercapainya kemakmuran dalam kehidupan. Memenuhi kepentingan kewenangan asasi setiap insan merupakan komitmen bagi pemerintah Indonesia seperti yang tertera dalam alinea ke 4 berdasarkan pembukaan UUD 1945 yang pada dasarnya berisi pemerintahan negara Indonesia bertanggung jawab untuk melindungi, mencerdaskan, & mensejahterakan segenap bangsa Indonesia & seluruh tumpah darah Indonesia.

Pemerintahan diberikan tugas untuk menyediakan pelayanan yang sebaik-baiknya terhadap pelaksanaan setiap pelayanan publik untuk masyarakat. Namun seringkali ditemukan banyak kasus yang mengatakan pelayanan publik itu serupa dengan namanya KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) ataupun seringkali disebut dengan maladministrasi. Adapun ciri dari praktek maladministrasi dalam pelaksanaan pengawasan pelayanan publik menurut Ombudsman RI (20017) ialah pelayanan publik yang disediakan itu tidak selaras dengan antrian (mengutamakan orang yang diistimewakan), adanya iuran liar diluar ketetapan, penyelesaian layanan yang tidak tepat waktunya dan ketentuan persyaratan layanan yang tidak jelas.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang sering terjadi dibidang perizinan di DPMPSTP Kota Medan yang tidak terlepas dari adanya isu maladministrasi ditemukan bahwa adanya laporan pengaduan dari beberapa masyarakat mengenai perizinan baik itu perizinan membangun bangunan, izin membuka usaha, izin membuka apotek dan lain- lainnya yakni pelayanan yang disediakan berbelit- belit yang menghabiskan biaya yang lumayan besar sebab persyaratannya izinnnya harus melalui beberapa instansi, adanya petugas pelayanan yang kurang kompeten, kurang adanya sosialisasi mengenai perizinan online padahal itu untuk memudahkan proses perizinan bagi pemohon dan adanya ketidakjelasan lamanya

sistem kepengurusannya. Oleh sebab itu dibutuhkan sebuah sistem yang mempunyai fungsi mengontrol dan memberi pengawasan terhadap aktivitas pelayanan publik khususnya dibidang perizinan yakni sistem pengendalian internal.

Sujarweni (2015: 69) mengemukakan bahwa sistem pengendalian internal merupakan skema yang dirancang sebagai pengamanan semua aktivitas yang terdapat dalam perusahaan. Selain itu instansi tersebut sudah menetapkan aturan mengenai ketetapan pemberlakuan sistem pengendalian internal yakni Peraturan Pemerintahan No. 60 tahun 2008 mengenai SPIP (Sistem Pengendalian Internal Pemerintahan) yang dimana SPIP memegang peranan penting dalam pelayanan publik di lembaga pemerintahan.

Sesuai dengan uraian yang sudah tertera diatas, maka jelas bahwa di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan belum dikelola secara efektif karena disebabkan sistem pengendalian internal masih lemah. Masalah yang telah dikemukakan diatas sebaiknya harus diatasi dan ditanggulangi agar lebih baik lagi kedepannya sehingga sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Jika masalah tersebut bisa diatasi maka tentunya menghasilkan kepuasan bagi masyarakat. Untuk itu peneliti terdorong melaksanakan penelitian tersebut dengan memberi judul “ **Menganalisis Efektifitas Sistem Pengendalian Internal Terhadap Pelayanan Publik Pada Bidang Perizinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan**”.

TINJAUAN LITERATUR

Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi berdasarkan pendapat Romney dan Steinbart (2015) yakni suatu sistem yang digunakan sebagai pengumpulan, pencatatan, penyimpanan serta pengolahan data agar mendapatkan informasi dalam pembuatan keputusan. Mulyadi (2013) mengemukakan bahwa sistem informasi akuntansi ini sebuah kumpulan yang didalamnya terdapat data formulir, sebuah catatan, dan laporan yang dikumpulkan sebisa mungkin agar mendapatkan informasi keuangan bagi manajemen guna mempermudah proses pengolahan data keuangan.

Sistem informasi akuntansi digunakan untuk skema proses penghimpunan dan pengoperasian data selanjutnya langsung dilaporkan informasi mengenai data transaksi keuangan (Diana dan Setiawan, 2011).

Adapun elemen dari sistem informasi akuntansi dibagi menjadi 6 elemen diantaranya (Romney dan Steinbart (2015)):

1. Data yang diterima mengenai organisasi dan proses bisnisnya.
2. Pengguna mempunyai tugas untuk mengoperasikan sistem sekaligus menjalankan sistem tersebut.
3. Memuat tata cara dan instruksi baik itu secara manual maupun non manual (modern) yang meliputi proses pencatatan, pemrosesan serta proses penyimpanan atas informasi mengenai kegiatan suatu organisasi.
4. Prasarana teknologi informasi meliputi komputer, perlengkapan dan instrumen jejaring komunikasi untuk sebagai pengumpul data,

pengoperasian data, menyimpan dan menyampaikan informasi dan data ke manajemen.

5. Sistem pengendalian internal sebagai sistem pengamanan yang bertugas untuk menjaga keamanan sistem dalam sebuah organisasi.

Sistem Pengendalian Internal

Menurut Mulyadi (2016: 129) sistem pengendalian internal meliputi desain suatu organisasi, tata cara dan bagian-bagian yang disatukan untuk sebagai pelindung kekayaan sebuah instansi, pemeriksaan akurasi, dan keandalan berbagai data informasi dalam akuntansi, menciptakan relistis serta mengembangkan ketaatan akan prosedur dari manajemen. Selain pengendalian internal diartikan sebagai struktur kinerja yang melekat dalam standar yang ditetapkan perusahaan untuk membuat desain, melakukan analisis, dan melakukan penilaian terhadap pengendalian internal (Warren et al., 2015: 400).

Menurut Peraturan Pemerintah No. 60 tahun 2008, sistem pengendalian internal pemerintahan ialah sistem yang melekat dalam suatu perbuatan yang diselenggarakan dengan rutin oleh pimpinan perusahaan dan semua petugas demi mendapatkan kepercayaan dengan terlaksananya mamfaat dari perusahaan berdasarkan kegiatan dengan cara efektif dan efisien, keandalan dari laporan keuangan, perlindungan aktiva suatu negara dan kedisiplinan pada berbagai aturan undang-undang yang diberlakukan.

Menurut Committee Of Sponsoring Organization Of The Treadway Commission (COSO) tahun 1992, sistem pengendalian internal ialah sistem yang terdiri dari ketua komisar, manajemen dan berbagai anggota yang dibentuk agar mendapatkan ketidakraguan penuh dengan berdasarkan 3 pencapaian tujuan diantaranya:

- a. Proses operasi secara efektif dan efisiensi.
- b. Keakuratan dalam proses pelaporan keuangan.
- c. Taat pada aturan yang ditetapkan organisasi.

Adapun tujuan dari adanya sistem pengendalian internal sebagai pelindung kekayaan organisasi, melindungi keakuratan laporan keuangan dalam organisasi, melindungi proses operasi bisnis, mempertahankan kedisiplinan dalam mengambil keputusan manajemen dan seluruh anggota yang ada di organisasi patuh pada hukum ataupun aturan yang disepakati (Sujarweni: 69).

AICPA(American Institute Of Cerified Public Accountants) tahun 1982 mengemukakan yakni sistem pengendalian internal terdiri dari wujud, cara serta alat yang bekerjasama dalam suatu perusahaan yang bertujuan sebagai sistem penjaga aset perusahaan, memeriksa dan meneliti keakuratan dari laporan akuntansi, mendorong efisiensi dalam bisnis dan mematuhi kebijakan manajemen yang ada. Dari uraian pendapat tersebut maka ditarik tujuan dari sistem pengendalian internal yakni:

1. Melakukan perlindungan terhadap aset dari perusahaan.
2. Melakukan pemeriksaan dan ketelitian dalam laporan akuntansi.
3. Mendorong efisiensi dalam proses operasi.

4. Melindungi perusahaan dari adanya praktek maladministrasi dari kebijakan manajemen yang telah ditetapkan.

Berikut elemen- elemen dalam sistem pengendalian internal diantaranya (UU No. 60 Tahun 2008):

1. Lingkungan Pengendalian yakni dalam instansi pemerintahan tersebut pemimpin perusahaan harus membentuk lingkungan pengendalian yang nyaman dan bersikap positif untuk setiap para petugas melalui integritas dan nilai moral etika, kompetensi dalam komitmen dan memelihara talian hubungan dalam instansi pemerintahan yang bersangkutan.
2. Penilaian Risiko yakni meliputi mengidentifikasi dan menganalisis risiko yang terjadi dalam sebuah instansi.
3. Kegiatan Pengendalian meliputi penilaian terhadap setiap kinerja instansi pemerintahan yang bersangkutan, pengendalian berbentuk fisik dalam aset, pemisahan tugas tiap petugas, dan otoritas setiap pelayanan yang diberikan.
4. Informasi dan Komunikasi untuk mencapai komunikasi yang optimal dan informasi yang memadai, dalam instansi pemerintahan harus menyediakan dan memanfaatkan sarana yang cukup baik serta melakukan pembaharuan sistem informasi dengan rutin.
5. Pemantauan yakni pemimpin badan negara diwajibkan melakukan pemantauan sesering mungkin baik itu berupa pemantauan pengevaluasian terpisah, pemantauan berkelanjutan dan menindaklanjuti pertimbangan konsekuensi dalam pengujian dan reuiew.

Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 96 tahun 2012 terkait dengan penyelenggaraan UU. No. 25 tahun 2009 yang memuat Pelayanan Publik, yang dimana diartikan sebagai aktivitas pemenuhan kebutuhan layanan yang cocok terhadap aturan undang- undang bagi masyarakat umum terhadap barang atau jasa maupun pelayanan yang bersifat eksekutif yang sudah diterapkan oleh para pengelola pelayanan publik. Menurut pendapat Moenir (2000: 26- 27) pelayanan publik merupakan kegiatan setiap orang maupun sekumpulan orang yang memiliki pegangan faktor material melalui sistem, tata cara, dan prosedur demi tercapainya hak tiap orang .

Pelayanan publik didefenisikan dalam memenuhi kepentingan khalayak umum yang dilakukan oleh para pengelola pemerintah guna tercapainya tujuan yakni memajukan kemakmuran umum. Selain itu pelayanan publik mempunyai tujuan supaya memberikan kepuasan khalayak umum sebagai pemakai layanan, kepuasan itu diterima melalui penyediaan layanan yang berkualitas dan prima yang termaktub dalam transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Standar pelayanan publik harus di publikasikan guna jaminan kepastian dalam penerimaan layanan. Standar pelayanan ialah segi yang harus ada dalam pelaksanaan pelayanan publik yang wajib dipatuhi oleh pihak dalam layanan

tersebut (Miles, B. Mathew, 2014). Adapun beberapa standar pelayanan publik diantaranya tata cara dalam layanan, waktu dalam penuntasan, pengeluaran operasi akomoditas, sarana dan prasarana serta kualifikasi para pemberi penyedia layanan.

Berikut asas- asas pelayanan publik yakni:

a. Transparansi

Transparansi menurut Hafiz (2005:72) merupakan keterbukaan serta kejujuran yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan pertimbangan hak untuk mengetahui secara terbuka dan seluruh yang berkaitan dengan tanggung jawab pemerintah terhadap sumber daya yang diyakini sesuai dengan peraturan yang berlaku.

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas ialah kewajiban untuk menyiapkan laporan terkait tindak lanjut dan aktivitas seseorang atau sekumpulan pihak yang lebih tinggi dan dimensi ini dalam pelayanan publik sangat harus dipertanggungjawabkan berdasarkan hukum yang telah ada.

c. Parsipatif

Partisipatif ialah masyarakat ikut berperan mengembangkan pelaksanaan pelayanan perizinan dengan memahami kemauan, keperluan serta keinginan dari masyarakat.

d. Kesamaan Hak

Kesamaan hak dalam pelayanan publik adalah pelayanan yang didalamnya tak terdapat perbedaan baik itu ditemukan dari sudut pandang perbedaan ras, suku, agama, status dan lainnya. Namun kesamaan hak dilihat dari ketegasan dan keteguhan.

e. Kondisional

Kondisional didefinisikan sebagai suatu pelayanan yang mana adanya kecocokan antara kondisi dengan kesanggupan pemberi dengan penerima layanan dengan pasti berasaskan efektivitas dan efisiensi. Ibrahim (2008:19) mengemukakan bahwa pengaturan tiap layanan umum harus disesuaikan antara kondisi dengan kebutuhan serta kesanggupan masyarakat dalam proses membayar berdasarkan hukum yang berlaku dan tetap memegang teguh efektivitas dan efisiensi

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban didefinisikan sebagai layanan pertimbangan dari penerima dengan pemberi layanan publik dari segi keadilan (Kesejahteraan and Services, 2014).

Pelayanan Perizinan

Pelayanan bidang perizinan menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri RI No. 138 tahun 2017 ialah aktivitas pelaksanaannya meliputi pemberian data dokumen dan pembuktian validitas atas kesepakatan oleh pemerintah terhadap pihak usaha sesuai dengan peraturan yang telah disetujui.

METODE PENELITIAN

Mengenai metode yang dipakai dengan adanya penelitian tersebut ialah metode deskripsi kualitatif. Metode ini dipergunakan agar menjelaskan, memahami dan mendapat gambaran mengenai sistem penyelenggaraan sistem pengendalian internal terhadap pelayanan publik pada bidang perizinan di DPMPTSP Kota Medan.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan pada tanggal 17 Januari 2022- 17 Februari 2022. Sumber pengumpulan data didapat melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut pengelolaan sistem pengendalian internal terhadap pelayanan publik pada bidang perizinan di DPMPTSP Kota Medan berdasarkan 5 unsur yakni:

1. Lingkungan Pengendalian

DPMPTSP Kota Medan menerapkan unsur integritas dan nilai etika moral setiap petugasnya. Hal tersebut ditemukan dengan adanya, Visi, Misi dan aturan- aturan yang telah dibuat manajemen mengenai tata cara petugas dalam etika dan moral. Aturan tersebut dibuat untuk dipatuhi oleh semua petugas DPMPTSP Kota Medan. Jika ditemukan ada petugas yang menyalahi aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan maka pihak petugas tersebut akan dikenai sanksi baik itu lisan, tulisan, teguran maupun peringatan.

2. Penilaian resiko

Penilaian resiko- resiko paling sering ditemukan dalam pelayanan publik bidang perizinan yakni resiko yang asalnya dari pihak pemohon seperti masih adanya pengaduan masyarakat mengenai prosedur yang berbelit-belit, adanya petugas yang belum kompeten terhadap pekerjaannya dan ditemukan juga adanya keterlambatan dalam kepengurusan penerbitan perizinan. Selain itu dalam penyediaan prasarana seperti komputer, printer, fotocopy dan lainnya ditemukan masih kurang memadai padahal prasarana ini mendorong penyelenggaraan sistem pengendalian internal yang baik.

3. Kegiatan Pengendalian

Di DPMPTSP Kota Medan ditemukan bahwa pemisahan tugas sudah cukup baik karena pemisahan tugas ini sudah dibentuk dalam *job description* demi tercapainya pelayanan yang disertai otoritas tiap orang serasi dengan akuntabilitas perorang supaya tidak mengalami penyimpangan dan kebocoran data pemohon.

4. Informasi dan Komunikasi

Penerapan informasi dan komunikasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah ada tapi belum memadai disebabkan beberapa hal seperti kurang adanya sosialisasi yang dilakukan oleh para petugas kepada masyarakat mengenai pelayanan perizinan ini padahal semua informasi terkait pelayanan tersebut sudah tertera di website <http://dpmptsp.pemkomedan.go.id> , lalu sering terjadi eror server pelayanan tersebut sehingga dapat mengganggu kinerja para petugas.

5. Pemantauan

Proses pemantauan dilaksanakan guna mengoptimalkan kinerja dalam instansi pemerintah. Dalam hal ini di DPMPTSP Kota Medan ditemukan bahwa proses pemantauan sudah dilakukan dengan baik, terlihat bahwa bentuk pemantauan yang dilakukan berupa pengevaluasian terhadap perbaikan dan pembuatan serta penyelenggaraan tata cara dan kebijakan dalam mengatasi setiap permasalahan dan resiko yang terjadi.

KESIMPULAN

Adapun hasil dari penelitian yang sudah peneliti wujudkan maka bisa ditarik kesimpulan yakni sistem pengendalian internal yang diterapkan di Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan belum efektif karena masih banyak ditemukan pelayanan yang belum cukup optimal hal tersebut ditandai dengan masih adanya laporan dari masyarakat mengenai sistem prosedur yang bertele-tele dan membutuhkan waktu nanpanjang dalam pengurusan perizinan dan masih ditemukan adanya petugas yang masih belum kompeten dan tanggung jawab.

SARAN

Dari kesimpulan yang sudah diperoleh, maka peneliti membagi saran sebagai bahan evaluasi dan masukan agar tercapai keefektivitasan dalam sistem pengendalian internal di DPMPTSP Kota Medan yakni:

1. Sebaiknya DPMPTSP Kota Medan harus rutin melakukan bimbingan dan arahan pada masyarakat dalam penggunaan sistem informasi dan komunikasi dalam proses kepengurusan perizinan agar pihak usaha dapat mengerti terhadap website yang telah dibuat oleh instansi guna memudahkan kerja petugas dalam mengurus perizinan.
2. Perlu dilakukannya pelatihan dan bimbingan terhadap para petugas agar mempunyai kompetensi yang tidak berlawanan dengan kode etik sehingga petugas dapat bekerja secara maksimal dan perlu membuat sanksi tegas akan kepada mereka yang menyeleweng dari aturan yang sudah disetujui.
3. Perlu perhatian khusus dari pemerintah daerah mengenai sarana dan prasarana guna menunjang kinerja para petugas di DPMPTSP Kota Medan.
4. Melakukan evaluasi berkala atas kinerja petugas agar lebih efektif dan berkompeten

DAFTAR PUSTAKA

- COSO. (2013). *Internal Control- Integrated Framework: Executive Summary*, Durham, North Carolina.
- Diana, A., & Setiawan, L. (2011). *Sistem Informasi Akuntansi: Perancangan, Proses, Dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi Ofseet.
- Hafiz Abdu Tanjung. (2005). *Akuntansi, Transparansi dan Akuntabilitas Keuangan*

Publik, Yogyakarta: BPFE UGM.

Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Bandung: Mandar Maju.

Kesejahteraan, N, and Services, O, (2014), *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkan Berlandaskan Konsep “ Welfare State ?”*

Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta; Pembaruan.

Miles, B. Mathew., Huberman, A. Michael dan Saldana, Johnny. 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods Source Book*. Third Edition. Arizona State University, America.

Moenir, A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mulyadi. (2013). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Mulyadi. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.

Ombudsman RI. (2017). *Laporan Tahunan 2017*. Jakarta: Sekretariat Jendral Ombudsman Republik Indonesia

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 138 Tahun 2017 Tentang *Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Berita Negara RI Tahun 2017 No. 1956*. Jakarta.

Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2008 Tentang *Sistem Pengendalian Intern Pemerintah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 No. 127. Jakarta.

Peraturan Pemerintah RI No. 96 Tahun 2012 Tentang *Pelaksanaan UU. No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*: Lembaran Negara RI Tahun 2012 No. 215. Jakarta.

Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2015). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.

Soeprapto, Riyadi. (2005). *Pengembangan Model Citizen’s Charter Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Indonesia*. Delegasi No. 2 Agustus 2005.

Sujarweni, V. W. (2015). *Sistem Akuntansi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Warren, C. S., Reeve, J. M., & Duchac, J. E. (2015). *Pengantar Akuntansi Adaptasi Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.