



# PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP

Jl. Ruhui Rahayu I, No. 8, Kel. Sepinggian Baru, Kec. Balikpapan Selatan, Telp. (0542) 427614, 4651769, Fax. 4651769.

Laman : dlh@balikpapan.go.id Web : www.dlh.balikpapan.go.id

Kode Pos 76115

## SOP PETUGAS LAPANGAN PELAYANAN RETRIBUSI JASA UMUM ATAS PELAYANAN KEBERSIHAN

### A. URAIAN TUGAS :

1. Pendataan - Pencarian data baru
  - a. Wajib mengenakan surat tugas, kartu identitas, seragam kerja dan membawa kelengkapan form yang diperlukan;
  - b. Melakukan komunikasi aktif dan tetap menjaga sopan santun selama proses pendataan;
  - c. Melakukan pendataan sesuai dengan pembagian wilayah yang sudah ditetapkan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Balikpapan;
  - d. Melakukan penitikan Potensi Wajib Retribusi, baik yang bersedia didata, menolak dan yang masih berupa titip Form Pendataan melalui aplikasi yang sudah ditetapkan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Balikpapan dan dilaporkan ke Petugas Administrasi Umum;
  - e. Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan baik antar sesama tim wilayah, tim lintas wilayah serta dengan Koordinator Tim;
  - f. Pemerataan pendataan sesuai dengan Pembagian Wilayah.
2. Pemungutan dan penyetoran uang retribusi melalui :
  - a. Tunai
    - 1) Melakukan pemungutan retribusi rutin dilakukan setiap bulan, wajib disertai bukti pemungutan berupa Kartu Catatan Penyetoran RPP/K yang ditandatangani Wajib Retribusi. Apabila Wajib Retribusi juga meminta bukti pemungutan, maka Petugas Lapangan wajib memberikan Kartu Catatan Penyetoran RPP/K yang ditandatangani Petugas Lapangan;
    - 2) Wajib menyetorkan uang hasil pemungutan retribusi paling lama **H+1** kepada Bendahara Penerimaan dengan dilampiri Rekapitan setoran (yang ditandatangani oleh Petugas Admin, petugas lapangan, dan bendahara penerimaan), Kartu Catatan Penyetoran RPP/K dan Surat Tagihan Wajib Retribusi yang diterbitkan oleh Petugas Lapangan, Petugas Lapangan wajib meminta tanda tangan serta stempel lunas dari Bendahara Penerimaan sebagai tanda terima;
    - 3) Menyimpan secara rapi Kartu Catatan Penyetoran RPP/K.
  - b. Transfer
    - 1) Menerbitkan surat tagihan setiap bulan lewat E-Retribusi pada **tanggal 1-8 di bulan berjalan**, sesuai dengan koordinasi dari DLH Kota Balikpapan;
    - 2) Memantau secara rutin pembayaran dari Wajib Retribusi lewat aplikasi E-Retribusi, apabila sudah mendekati masa *expired* Surat Tagihan. Petugas Lapangan melakukan konfirmasi melalui Aplikasi *WhatsApp* ke Wajib Retribusi masing-masing agar segera melakukan pembayaran untuk menghindari denda;
    - 3) Melakukan koordinasi dengan Petugas Administrasi Umum apabila terdapat kendala ketika proses penerbitan surat tagihan retribusi, maupun kendala pembayaran ketika Wajib Retribusi akan melakukan pembayaran dan tidak bisa diselesaikan melalui sistem E-Retribusi, Petugas Administrasi Umum juga tidak bisa mengkonfirmasi melalui Aplikasi *WhatsApp* ke Wajib Retribusi, maka Petugas Lapangan dapat memungut uang retribusi secara tunai ke Wajib Retribusi pada bulan yang sama;
    - 4) Ketentuan pada angka 3 (tiga) diatas hanya berlaku ketika terjadi kendala pembayaran retribusi, untuk sistem penyetoran mengacu SOP Tunai pada angka 2.a.2).

3. **Piutang**  
Memverifikasi data piutang langsung ke Wajib Retribusi untuk mendapatkan informasi permasalahan/kendala sehingga timbul piutang, diisikan kedalam Form Pernyataan yang ditandatangani Wajib Retribusi dan Form Pernyataan tersebut diserahkan kepada Koordinator Tim untuk diteruskan kepada Petugas Administrasi Umum dengan melampirkan tanda terima.
4. Apabila ada permasalahan pekerjaan wajib menyampaikan secara lisan dan/atau tertulis kepada Koordinator Tim dan/atau Pengawas/Penelaah Teknis Kebijakan untuk diteruskan kepada Kasubbag Umum, Sekretaris Dinas Lingkungan Hidup dan Kepala Dinas Lingkungan Hidup.

**B. SOP UMUM :**

1. Seluruh pelayanan baik lapangan dan administrasi wajib saling mendukung dan berkoordinasi dalam melakukan pekerjaan sesuai tugas fungsi masing - masing;
2. Menyampaikan kendala internal dan eksternal kepada Koordinator Tim dan/atau atasan secara rinci;
3. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan baik lisan maupun tertulis;
4. Mematuhi seluruh peraturan yang telah ditetapkan oleh Kepala Dinas Lingkungan Hidup.

Balikpapan, 28 Maret 2024

KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP  
KOTA BALIKPAPAN,



SUDIRMAN DJAYALEKSANA