

**STRATEGI IMPLEMENTASI ELEKTRONIFIKASI TRANSAKSI
PEMERINTAH DAERAH (ETPD) PADA PENERIMAAN
RETRIBUSI PELAYANAN PERSAMPAHAN / KEBERSIHAN
KOTA TANGERANG**

Disusun Oleh:

NAMA : YENI FAHRINDA
NPM : 2243021067
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI : MANAJEMEN KEUANGAN NEGARA

Tesis diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Magister Terapan Administrasi Publik (M.Tr.AP)



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
PROGRAM MAGISTER TERAPAN
TAHUN 2024**

**PROGRAM STUDI APN MAGISTER TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Nama : Yeni Fahrinda
NPM : 2243021067
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Keuangan Negara
Judul Tesis : Strategi Implementasi Elektronifikasi Transaksi
(Bahasa Indonesia) Pemerintah Daerah (ETPD) Pada Penerimaan
Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan Kota
Tangerang
Judul Tesis : *Implementation Strategy For Electronification*
(Bahasa Inggris) *Local Government Transactions (ETPD) On*
Retribution Receipts For Waste/Cleanliness Service
In Tangerang City

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan Pembimbing Tesis.

Pembimbing I


(Dr. Bambang Giyanto, M.Pd)

Pembimbing II


(Dr. Asropi, M.Si)

J A K A R T A

**PROGRAM STUDI APN MAGISTER TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : YENI FAHRINDA
NPM : 2243021067
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI : MANAJEMEN KEUANGAN NEGARA
JUDUL TESIS : STRATEGI IMPLEMENTASI ELEKTRONIFIKASI
TRANSAKSI PEMERINTAH DAERAH (ETPD)
PADA PENERIMAAN RETRIBUSI
PELAYANAN PERSAMPAHAN / KEBERSIHAN
KOTA TANGERANG

Telah mempertahankan tesis di hadapan penguji tesis Program Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Jakarta, Lembaga Administrasi Negara, pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 30 Mei 2024
Pukul : 08.00 s.d selesai

TELAH DINYATAKAN LULUS PENGUJIAN TESIS

Ketua Sidang : Dr. Hamka, M.A

Sekretaris : Dr. Ridwan Rajab, M.Si

Anggota : Dr. Achmad Djatmiko, MA

Pembimbing 1 : Dr. Bambang Giyanto, M.Pd

Pembimbing 2 : Dr. Asropi, M.Si



[Handwritten signatures of the board members and supervisors]

**PROGRAM STUDI APN MAGISTER TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yeni Fahrinda
NPM : 2243021067
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Keuangan Negara

Dengan ini menyatakan bahwa tesis yang telah saya susun dengan judul "Strategi Implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) Pada Penerimaan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan Kota Tangerang" merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan ini merupakan plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan atau ketentuan yang berlaku di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Jakarta, Juni 2024
Yang membuat pernyataan,



(Yeni Fahrinda)

**POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul "Strategi Implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) Pada Penerimaan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan Kota Tangerang". Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat guna memperoleh gelar Magister Terapan Administrasi Publik (M.Tr.AP) pada Program Magister Terapan, Politeknik STIA LAN Jakarta.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam proses penulisan tesis ini:

1. Bapak Dr. Bambang Giyanto, M.Pd dan Bapak Dr. Asropi, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan berbagai arahan, koreksi, saran dan masukan dalam penulisan tesis ini, serta memberikan dorongan semangat dan mengingatkan untuk rajin konsultasi dan bimbingan;
2. Bapak Dr. Hamka, M.A, Bapak Dr. Ridwan Rajab, M.Si, dan Bapak Dr. Achmad Djatmiko, M.A, selaku dosen pembahas dan penguji yang telah memberikan berbagai saran dan masukan guna menyempurnakan penelitian pada tesis ini;
3. Seluruh dosen pengajar pada Magister Manajemen Keuangan Negara yang berkenan memberikan ilmunya kepada saya selama menempuh perkuliahan;
4. Para narasumber yang luar biasa Bapak Tihar, SE, M.Si selaku Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Tangerang, Ibu Endang Purwaningsih SH, MM selaku Kepala Bidang Evaluasi dan Pelaporan, Keberatan dan Pengendalian Bapenda Kota Tangerang, Bapak Risdiana Setiawan, ST selaku Kepala UPT Pengelolaan TPA Sampah dan Retribusi DLH Kota Tangerang, Ibu Herni Yulita Hadiswara, SE. Ak., M.AP selaku Kasubbag Keuangan DLH Kota Tangerang, Mas M. Rifki Arrosyid selaku perwakilan Petugas Pemungut Retribusi Pelayanan Persampahan / Kebersihan DLH Kota Tangerang, serta pihak perwakilan wajib retribusi Mbak Icha dan mbak Sitti yang telah bersedia meluangkan waktunya serta membantu memberikan berbagai informasi kepada saya dalam melaksanakan penelitian ini;
5. Kedua orangtua saya Ibu Fatmawati dan Bpk. Alfakhri, serta kerabat-kerabat saya atas segala doa, dukungan, motivasi, dan semangat dalam penyusunan tesis ini;

6. Pemerintah Kota Tangerang, dan BKPSDM Kota Tangerang yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk dapat mengikuti tugas belajar di Politeknik STIA LAN Jakarta, serta Keluarga Besar Dinas Lingkungan Hidup Kota Tangerang yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada saya;
7. Teman-teman kelas magister Manajemen Keuangan Negara (MKN) angkatan 2022, yang tetap selalu kompak, saling mendukung, dan memotivasi selama perkuliahan hingga terselesaikannya tesis ini;
8. Rekan-rekan seperjuangan Tugas Belajar Pemerintah Kota Tangerang 2022 (Bu Ajeng, Mas Ayi, Mbak Aini, Mbak Marlinda, dan Mbak Bulan) terima kasih atas berbagai kebersamaan selama menjalani masa perkuliahan, saling berbagi informasi dan dukungannya dalam penyusunan tesis ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT memberikan kebaikan atas semua dukungan dan bantuan yang diberikan, Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak dan untuk penelitian selanjutnya.

Jakarta, Juni 2024



(Yeni Fahrinda)

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

ABSTRAK

STRATEGI IMPLEMENTASI ELEKTRONIFIKASI TRANSAKSI PEMERINTAH DAERAH (ETPD) PADA PENERIMAAN RETRIBUSI PELAYANAN PERSAMPAHAN/KEBERSIHAN KOTA TANGERANG

¹Yeni Fahrinda, ²Bambang Giyanto, ³Asropi

Politeknik STIA LAN Jakarta, Indonesia

[ynnifhrnda@gmail.com](mailto:yunnifhrnda@gmail.com)

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kondisi implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) melalui identifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi, serta rumuskan strategi apa yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan ETPD pada penerimaan retribusi pelayanan persampahan/kebersihan Kota Tangerang. Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis SWOT dengan pendekatan kualitatif, kemudian dilanjutkan dengan analisis matrik QSPM. Penelitian ini menunjukkan implementasi ETPD pada penerimaan retribusi pelayanan persampahan/kebersihan Kota Tangerang masih belum optimal, terdapat 4 (empat) aspek yang digunakan dalam proses identifikasi kondisi implementasi ETPD, yakni struktur birokrasi, disposisi, sumber daya, dan komunikasi. Hasil identifikasi tersebut dijadikan bahan untuk menentukan faktor pendukung dan penghambat dalam penelitian ini, yang dituangkan ke dalam analisa evaluasi faktor internal dan evaluasi faktor eksternal. Hasil analisis SWOT dan QSPM merekomendasikan 5 (lima) rumusan strategi dalam upaya optimalisasi, yakni (1) Melanjutkan kegiatan sosialisasi, (2) Memperluas kerjasama, (3) Mengadakan bimbingan teknis/ pelatihan, (4) Mengembangkan infrastruktur, dan (5) Menyediakan layanan pengaduan masyarakat.

Kata Kunci: Strategi, Implementasi, Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD), Penerimaan Retribusi Pelayanan Sampah/Kebersihan, Kota Tangerang.

ABSTRACT

IMPLEMENTATION STRATEGY FOR ELECTRONIFICATION LOCAL GOVERNMENT TRANSACTIONS (ETPD) ON RETRIBUTION RECEIPTS FOR WASTE/CLEANLINESS SERVICE IN TANGERANG CITY

¹Yeni Fahrinda, ²Bambang Giyanto, ³Asropi

Politeknik STIA LAN Jakarta, Indonesia

[ynnifhrnda@gmail.com](mailto:yunnifhrnda@gmail.com)

This research was conducted to determine the conditions of implementation Electronification Local Government Transaction (ETPD), through identifying supporting and inhibiting factors for implementation, as well as formulating what strategies can be implemented to optimize ETPD on retribution receipts for waste/cleanliness service in Tangerang City. The data processing and analysis technique used in this research uses the SWOT analysis technique with a qualitative approach, and then continued with QSPM matrix analysis. This research show that the implementation of ETPD on retribution receipts waste/cleanliness service in Tangerang City is still not optimal, there are 4 (four) aspects used in the process of identifying ETPD implementation conditions, namely bureaucratic structure, disposition, resources and communication. The results of this identification are used as material to determine supporting and inhibiting factors in this research, which are expressed in an analysis of internal factor evaluation and external factor evaluation. The results of the SWOT and QSPM analysis recommend 5 (five) strategy formulations for optimization efforts, namely (1) Continuing outreach activities, (2) Expanding cooperation, (3) Providing technical guidance/training, (4) Developing infrastructure, and (5) Providing public complaint service.

Keywords: *Strategy, Implementation, Electronification Local Government Transaction (ETPD), Retribution Receipts for Waste/Cleanliness Service, Tangerang City.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	14
C. Rumusan Permasalahan.....	14
D. Tujuan Penelitian.....	15
E. Manfaat Penelitian.....	15
1. Manfaat Teoritis	15
2. Manfaat Praktis.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Penelitian Terdahulu	17
B. Tinjauan Kebijakan dan Teoritis	35
1. Tinjauan Kebijakan	35
a. Undang-Undang (UU) Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah	35
b. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah	36
c. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Satuan Tugas Percepatan Dan Perluasan Digitalisasi Daerah	37

d.	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2021 Tentang Tim Percepatan Dan Perluasan Digitalisasi Daerah Provinsi Dan Kabupaten/Kota Serta Tata Cara Implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah.....	38
e.	Peraturan Daerah (PERDA) Kota Tangerang Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan	39
2.	Tinjauan Teoritis	40
a.	Keuangan Publik	40
b.	Keuangan Daerah	41
c.	<i>Good Governance</i>	42
d.	<i>E-government</i>	44
e.	Strategi	46
f.	Implementasi	47
g.	Digitalisasi	50
h.	Retribusi	54
i.	Analisis SWOT.....	55
C.	Kerangka Berpikir	57
BAB III	59
METODOLOGI PENELITIAN	59
A.	Metode Penelitian.....	59
B.	Teknik Pengumpulan Data	59
1.	Wawancara	60
2.	Studi Dokumen.....	62
C.	Instrumen Penelitian.....	62
D.	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	63
BAB IV HASIL PENELITIAN	67
A.	Deskripsi Lokus Penelitian.....	67
B.	Penyajian Data dan Pembahasan.....	69
1.	Faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD)	

pada penerimaan retribusi pelayanan persampahan / kebersihan Kota Tangerang	73
a. Faktor Struktur Birokrasi	73
b. Faktor Disposisi	76
c. Faktor Sumber Daya.....	80
d. Faktor Komunikasi.....	84
2. Strategi Implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah pada Penerimaan Retribusi Pelayanan Persampahan / Kebersihan Kota Tangerang	103
a. <i>Analisis SWOT</i>	103
b. <i>Analisis QSPM</i>	111
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	117
A. Simpulan.....	117
B. Saran.....	118
LAMPIRAN	



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Target dan Realisasi Retribusi Pelayanan Persampahan / kebersihan TA 2020-2022	13
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1	Daftar <i>Key Informant</i>	61
Tabel 4.1	Realisasi Penerimaan Retribusi Pelayanan Persampahan / Kebersihan Kota Tangerang T.A 2020-2023	79
Tabel 4.2	Tabel Hasil Identifikasi Faktor Pendukung Dan Penghambat Implementasi ETPD Pada Penerimaan Retribusi Pelayanan Persampahan / Kebersihan Kota Tangerang.....	92
Tabel 4.3	Faktor Internal Implementasi ETPD pada Penerimaan Retribusi Pelayanan Persampahan / Kebersihan	94
Tabel 4.4	Faktor Eksternal Implementasi ETPD pada Penerimaan Retribusi Pelayanan Persampahan / Kebersihan	96
Tabel 4.5	Matriks Urgensi IFE	99
Tabel 4.6	Matriks Urgensi EFE.....	99
Tabel 4.7	Analisis Matriks IFE.....	100
Tabel 4.8	Analisis Matriks EFE	101
Tabel 4.9	Matriks SWOT strategi implementasi ETPD pada penerimaan retribusi pelayanan persampahan / kebersihan Kota Tangerang .	104
Tabel 4.10	<i>Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM)</i>	111
Tabel 4.11	Hasil QSPM.....	113
Tabel 5.1	<i>Action Plan</i>	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Tren Transaksi Elektronik di Indonesia 2012-2021	2
Gambar 1.2	Grafik Indeks Capaian ETPD Pemerintah Daerah Prov. Banten Semester II Tahun 2021 – 2022.....	11
Gambar 1.3	Grafik Perbandingan Kanal Pembayaran Pada Realisasi Penerimaan Tahun 2022 Retribusi Pelayanan Persampahan / Kebersihan Kota Tangerang	12
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	58
Gambar 4.1	Struktur Organisasi DLH Kota Tangerang.....	68
Gambar 4.2	Indeks ETPD Provinsi Banten Semester I TA 2023	72
Gambar 4.3	Capaian Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) Retribusi Pelayanan Persampahan / kebersihan Dinas Lingkungan Hidup Kota Tangerang	72
Gambar 4.4	Perjanjian Kerja Sama Antara Pemerintah Daerah Kota Tangerang dan PT. BPD Jawa Barat dan Banten tentang Penerimaan Retribusi Daerah Kota Tangerang.....	75
Gambar 4.5	Peraturan Walikota tentang Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah Kota Tangerang	78
Gambar 4.6	Surat Edaran Pelaksanaan ETPD.....	85
Gambar 4.7	Nota Dinas Hasil terkait pelaksanaan ETPD pada penerimaan retribusi pelayanan persampahan / kebersihan Kota Tangerang ...	87
Gambar 4.8	Notulen Rapat Evaluasi Kinerja Pegawai Retribusi dan Sosialisasi ETPD	89
Gambar 4.9	Matriks IE	102

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang

Seiring berjalannya perkembangan teknologi, pergeseran layanan dengan pemanfaatan teknologi juga menyentuh sistem pembayaran yang berlaku di masyarakat. Saat ini terdapat dua sistem pembayaran yang sering digunakan oleh masyarakat, yaitu pembayaran dengan sistem uang tunai dan pembayaran dengan menggunakan sistem non-tunai. Pembayaran dengan sistem tunai ialah metode pembayaran yang masih menggunakan alat pembayaran dalam bentuk uang kertas ataupun uang logam. Sedangkan metode pembayaran dengan sistem non-tunai, menggunakan Alat Pembayaran Berupa Kartu (APMK), giro, cek, dan nota debit, serta uang elektronik. (www.bi.go.id).

Pembatasan interaksi sosial yang diberlakukan oleh pemerintah pada wabah pandemi Covid-19 lalu, menjadi salah satu keadaan yang mempercepat dan memperluas upaya transaksi digital secara nasional. Hal tersebut membuat masyarakat secara segera beralih dan mulai terbiasa untuk menggunakan transaksi ekonomi tanpa kontak (*contactless economy*). Kini, masyarakat dapat menemukan banyak layanan publik, transaksi jual beli, dan aktivitas keuangan lainnya yang mulai dilakukan melalui prosedur tanpa tatap muka (*face to face*) dengan memanfaatkan beberapa *instrument* digital.

Menurut Gubernur Bank Indonesia Agus DW Martowardojo, *Cashless Society* merupakan lingkungan masyarakat yang sudah menggunakan aktivitas keuangan dengan sistem non-tunai, terutama dalam bertransaksi pada kegiatan ekonominya (Aslinawati et al., 2016). Keberhasilan pengembangan lingkungan *Cashless Society* juga didorong oleh beberapa faktor, antara lain: kemudahan dan keamanan, keragaman fitur dan *merchant*, luasnya jaringan distribusi, interoperabilitas antar layanan uang elektronik. Pada tahun 2014 Bank Indonesia membentuk Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) dengan harapan dapat membantu terbentuknya aktivitas transaksi yang terbiasa dengan metode

pembayaran non-tunai, adapun kelebihan dari transaksi non-tunai ialah aktivitas keuangan akan terasa lebih aman, dan mudah, efektif dan efisien. Gerakan Nasional Non Tunai diharapkan dapat meminimalisir permasalahan yang ditemukan dalam transaksi tunai, contohnya permasalahan uang yang tidak dapat diterima karena rusak, cacat, dan tidak layak.

Memanfaatkan pembayaran non-tunai menawarkan berbagai kemudahan kepada masyarakat, diantaranya masyarakat tidak perlu lagi menyediakan uang tunai yang beresiko terhadap tindak kejahatan, kemudahan yang ditawarkan oleh sistem non-tunai berikutnya adalah meningkatkan efektivitas transaksi keuangan, dengan mengurangi pembayaran tunai diharapkan dapat menghindari adanya kesalahan dalam proses hitung (*human error*). Sistem non-tunai merupakan sebuah alternatif untuk meningkatkan transaksi keuangan masyarakat secara keseluruhan. Hal ini juga membawa transparansi, skalabilitas, dan akuntabilitas yang lebih baik (Yakean, 2020). Kedepannya GNNT dapat menjadi langkah yang pasti dalam mewujudkan ekosistem *cashless society* (www.bi.go.id).

Gambar 1. 1 Tren Transaksi Elektronik di Indonesia 2012-2021



Sumber: Bank Indonesia, 2021

Pembayaran non tunai / *cashless payment* adalah salah satu upaya untuk mewujudkan *cashless society*. *Cashless society* yang pemerintah coba upayakan memberikan hasil yang efektif terhadap kelancaran sistem pembayaran di Indonesia. Efektifitas pencapaian *cashless society* dalam rangka kemudahan

sistem pembayaran dibuktikan dengan empat pilar sistem pembayaran, yaitu keamanan transaksi, efisiensi transaksi, perluasan akses pembayaran dan perlindungan terhadap pelaku transaksi (Aslinawati et al., 2016). Beberapa contoh pembayaran non tunai / *cashless payment* yaitu GoPay, ShopeePay dan juga aplikasi dompet digital seperti DANA, OVO, dan LinkAja. Ditinjau dari semakin maraknya pembayaran tanpa uang tunai, pihak Bank Indonesia meluncurkan produk kanal pembayaran berbasis digital yang dapat digunakan oleh masyarakat yaitu standar *Quick Response (QR) Code*. Kehadiran produk tersebut dapat digunakan untuk aktivitas pembayaran dengan memanfaatkan aplikasi berbasis server/uang elektronik, dompet elektronik, maupun *m-banking* yang disebut *QRIS (QR Code Indonesian Standard)*. Dengan masifnya penggunaan QRIS, diharapkan volume pembayaran melalui sarana elektronik / kanal digital dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap tingkat efisiensi dalam bertransaksi.

Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah pasal 222 diterbitkan pada tahun 2019, dalam PP ini berisi perintah terhadap pemerintah daerah untuk mulai melakukan aktivitas pengelolaan keuangan daerah yang berbasis elektronik. Implementasi Sistem Transaksi Non Tunai didasari oleh Instruksi Presiden Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pencegahan Dan Pemberantasan Korupsi maupun Surat Edaran (SE) Menteri Dalam Negeri No 910/1867/SJ 2017 Tentang Implementasi Transaksi Non-Tunai Pada Pemerintah Daerah upaya pemerintah untuk memaksimalkan transaksi non-tunai bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan keuangan daerah, hal ini sesuai dengan Pasal 283 ayat (2) pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang memberikan amanat mengenai penerapan aktivitas pengelolaan keuangan daerah dengan cara yang tertib, efisien, efektif, mengacu pada peraturan perundang-undangan, berprinsip ekonomis, bertanggung jawab, dan transparan, serta dapat memberikan manfaat.

Menteri Dalam Negeri menerbitkan Surat Edaran (SE) Menteri Dalam Negeri No. 910/1866/SJ 2017 Tentang Implementasi Transaksi Nontunai Pada Pemerintah Daerah Provinsi dalam rangka percepatan Elektronifikasi Transaksi

Pemerintah Daerah (ETPD). Definisi dari Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) ialah upaya pemerintah dalam perubahan sistem pembayaran dari tunai menjadi non-tunai melalui pembayaran dengan kanal digital yang diterapkan pada transaksi pendapatan dan belanja pemerintah daerah (Artha, 2021). Kebijakan ETPD merupakan upaya dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan pelayanan publik. Terdapat beberapa alasan implementasi digitalisasi bagi pengelola pendapatan negara dan manfaatnya bagi masyarakat. Beberapa manfaat organisasi yang diperoleh dari digitalisasi transaksi pendapatan meliputi integrasi proses bisnis, peningkatan pendapatan yang dikumpulkan, efektivitas biaya, dan komunikasi yang efektif serta transparansi informasi (Agyei-Ababio et al., 2023)

Untuk meningkatkan pengelolaan keuangan yang bertanggung jawab dan transparan, pemerintah telah menerapkan langkah-langkah untuk meningkatkan transaksi nontunai di lingkungan pemerintah daerah, sebagaimana diatur dalam Surat Edaran (SE) Menteri Dalam Negeri No 910/1867/SJ 2017 tentang implementasi transaksi non tunai pada pemerintah daerah, adapun isi dari surat edaran tersebut, sbb: 1. Transaksi nontunai adalah kegiatan pemindahan sejumlah uang tertentu dari satu pihak ke pihak lain dengan menggunakan alat pembayaran kartu (APMK), cek, rekening giro, dan berbagai alat pembayaran digital, 2. Pemerintah daerah dihimbau sudah mulai melakukan penerapan transaksi non-tunai paling lambat tanggal 1 Januari 2018, transaksi non-tunai tersebut diterapkan pada berbagai aktivitas keuangan yang terdiri dari transaksi penerimaan/pendapatan daerah dan transaksi pengeluaran/belanja daerah, 3. Penerapan transaksi non-tunai pada pengelolaan keuangan daerah dapat didukung dengan aktivitas koordinasi dengan berbagai lembaga keuangan, 4. Kepala Daerah/Gubernur dihimbau untuk membuat kebijakan dan menyusun rencana aksi terkait penerapan transaksi non-tunai pada Pemerintah Daerah, 5. Tahapan pelaksanaan transaksi non-tunai akan dimulai dengan instruksi untuk membatasi penggunaan uang tunai dalam aktivitas keuangan daerah yang didukung oleh kebijakan Gubernur, 6. Kepala Daerah/Gubernur diharapkan secara rutin

memberikan laporan perkembangan dan hasil evaluasi/monitoring berkelanjutan terkait penerapan transaksi non-tunai kepada Menteri Dalam Negeri.

Pemerintah telah menetapkan target inklusi keuangan sebesar 90% pada tahun 2024. Untuk mencapai tujuan inklusi keuangan, pemerintah memerlukan peran pemerintah daerah untuk membangun sinergi dengan pemerintah pusat (Saputri, 2021). Upaya implementasi transaksi digital dalam aktivitas keuangan pemerintah daerah merupakan langkah strategi pemerintah untuk mencapai tingkat inklusi keuangan yang sudah ditargetkan. Sebagai regulator, Bank Indonesia menyatakan dukungan penuh terhadap target pemerintah, bentuk nyata dari dukungan tersebut berupa penerbitan *mix policy* pada sektor sistem pembayaran.

Bank Indonesia menyusun kebijakan dalam mengatur pedoman pengaturan transaksi nontunai di sektor pemerintahan, dengan tujuan untuk mempercepat dan mendorong penerapan sistem pembayaran nontunai di tingkat nasional (Rika & Thamrin, 2019). Transformasi sistem pembayaran baru tersebut, dapat menjadi moment penting bagi Pemerintah Daerah dalam membentuk langkah yang tepat terkait kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam kepentingan pelayanan publik (Saputri, 2021). Bukan hanya di Indonesia, pada negara berkembang lainpun penerapan sistem pembayaran non-tunai dirasa sangat efektif, di negara Kenya contohnya, penggunaan sistem pembayaran otomatis memiliki dampak terhadap peningkatan jumlah transaksi pendapatan di Kenya dalam setahun terjadi jumlah transaksi pendapatan yang terselesaikan lebih banyak setelah digunakannya sistem teknologi transaksi pendapatan (Gitaru, 2017).

Tahun 2021 diterbitkan Keputusan Presiden Nomor 3 Tahun 2021 tentang pembentukan Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (Satgas P2DD). Keputusan Presiden tersebut juga memberikan perintah kepada Gubernur, Bupati, dan Walikota untuk membentuk Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD). Dibentuknya TP2DD merupakan hal terpenting dari Keputusan Presiden Nomor 3 Tahun 2021, karena pemerintah daerah melakukan banyak aktivitas keuangan yang terkait dengan masyarakat, contohnya pada sisi

pendapatan daerah, yaitu penerimaan pajak dan retribusi daerah yang diperoleh dari masyarakat sebagai penerima jasa yang telah difasilitasi oleh pemerintah (Artha, 2021). Terdapat tiga manfaat dari kegiatan percepatan dan perluasan Elektronifikasi Transaksi Pemerintah yang disampaikan oleh Gubernur Bank Indonesia. Pertama, Elektronifikasi transaksi pemerintah dapat memperkuat efektifitas dan efisiensi pengelolaan keuangan negara, sehingga dapat memberikan pengaruh yang baik terhadap pertumbuhan ekonomi dan inklusivitas ekonomi secara keseluruhan, serta pemerataan tingkat kesejahteraan masyarakat. Kedua, Pelayanan publik yang lebih berkualitas, elektronifikasi transaksi pemerintah memberikan manfaat terhadap proses transaksi keuangan yang lebih cepat dan lebih transparan, serta dapat mencegah kebocoran layanan publik. Ketiga, Proses dalam aktivitas ekonomi dan keuangan digital dapat terintegrasi dengan lebih cepat.

Keputusan Presiden (KEPRES) No.3 tentang Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah tahun 2021, disinyalir dapat membuka peluang bagi Pemerintah Daerah dalam mengimplementasikan transaksi digital dalam aktivitas birokrasinya. Hal ini dapat pemantik semangat untuk mewujudkan salah satu visi jangka panjang Pemerintah Daerah yaitu Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD). Dalam kebijakan tersebut Menteri Perekonomian ditetapkan sebagai ketua gugus tugas yang terdiri dari enam perwakilan menteri lain dan Gubernur Bank Indonesia (BI). Selanjutnya, seluruh pemerintah daerah wajib segera membentuk tim gugus tugas di daerahnya masing-masing, dengan walikota/gubernur setempat sebagai ketuanya.

Menurut (Saputri et al., 2022), perubahan aktivitas berbasis digital adalah salah satu sumber daya utama yang berpengaruh terhadap aktivitas manusia di masa depan dalam berbagai sektor dan berbagai kepentingan. Melalui pemanfaatan *instrument* elektronik, segala aktivitas pelayanan telah dengan lebih baik dan menawarkan kemudahan bagi penerima layanan, namun dalam upaya optimalisasi pendapatan daerah, pemanfaatan teknologi tidak bisa berdiri sendiri. Upaya penerapan teknologi dalam pengelolaan pendapatan daerah ini telah

mengoptimalkan fungsi pengawasan dan pertanggungjawaban secara *vertical* menjadi lebih efektif (Saifuddin, 2020). Surat Edaran (SE) Menteri Dalam Negeri No. 910/1867/SJ 2017 dan sesuai Instruksi Presiden No. 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2016 dan Tahun 2017, menjelaskan berbagai manfaat dari transaksi non tunai yaitu; (1) transparansi dan akuntabilitas pada aktivitas pengelolaan keuangan daerah yang semakin kuat, (2) Meminimalisir tindak kejahatan peredaran uang palsu, (3) Pengeluaran negara menjadi lebih efisien, (4) Laju inflasi yang semakin kecil, (5) Menekan kemungkinan terjadinya tindak korupsi, (6) Sirkulasi uang dalam aktivitas perekonomian berjalan lebih optimal (*velocity of money*), dan (7) Aktivitas administrasi pengelolaan kas akan berjalan dengan lebih tertib (Septiani & Kusumastuti, 2019).

Menurut (Nugraha, 2018), dalam membentuk implementasi transaksi berbasis digital dalam lingkup birokrasi akan terasa sangat efektif apabila dimotivasi dengan model manajemen yang searah dan satu komando melalui instruksi *top down*. Hal ini dikarenakan efektivitas penerapan digital di pemerintahan daerah sangat dipengaruhi oleh peran pemerintah pusat di tingkat manajemen puncak. Bentuk dukungan yang perlu diberikan oleh Pemerintah Pusat dalam implementasi transformasi digital tersebut yaitu; (1) Dibentuknya arahan yang jelas dan terarah dalam bentuk visi dan misi, (2) Ketepatan alokasi sumber daya (petugas, waktu, anggaran, dan lain-lain), (3) Tersedianya sarana/prasarana dan infrastruktur yang mendukung, dan (4) Dilakukannya kegiatan sosialisasi yang merata dan berkelanjutan kepada setiap elemen yang terkait, (5) Koordinasi dan sinergitas yang terbangun dengan baik (Saputri, 2021).

Sistem pembayaran melalui elektronifikasi adalah salah satu strategi pemerintah dalam menciptakan pertumbuhan ekonomi yang seimbang, kuat, inklusif, dan berkelanjutan (Setiawan, H. et al., 2022). Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) memiliki tujuan untuk meningkatkan pendapatan daerah, yaitu melalui penerimaan pajak dan retribusi daerah serta meningkatkan tata kelola keuangan pemerintah melalui aktivitas pengelolaan keuangan dan

realisasi belanja daerah. Bank Indonesia beserta seluruh kantor perwakilan di daerah yang tersebar di seluruh Provinsi memiliki peran aktif untuk terus mendorong Pemerintah Daerah dalam menerapkan digitalisasi daerah melalui elektronifikasi transaksi pendapatan dan belanja pemerintah daerah dengan memanfaatkan instrumen-instrumen pembayaran digital.

Secara teknik maupun substansi, penerapan sistem pembayaran non tunai memerlukan kesiapan yang matang dan perencanaan yang baik, hal-hal demikian harus diperhatikan dalam mengukur kesiapan pemerintah terkait penerapan pembayaran dengan sistem non-tunai (Syabrina & Gevisioner, 2022). Terdapat banyak manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan transaksi non tunai, sistem pembayaran non tunai jika dilakukan secara optimal, dapat membantu proses otorisasi dan dokumentasi transaksi daerah yang lebih jelas dan akurat (Herlen et al., 2021). Manfaat tersebut sejalan dengan tugas dari penyelenggara pemerintah sebagai bentuk tanggungjawab kepada masyarakat dalam mengungkap kondisi keuangan dan bukti penyelenggaraan pelayanan yang baik dan mengikuti perubahan zaman (Mongisidi et al., 2019). Namun dalam penerapannya masa peralihan metode transaksi pembayaran tunai menjadi non tunai ini juga tentu akan menemukan kendala, seperti penerapan transaksi non-tunai di kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Badung. Kendala jaringan teknologi, kompetensi SDM yang belum maksimal, masih kurangnya sosialisasi, kendala pada insentif pegawai merupakan beberapa hal yang perlu diperhatikan lagi agar dapat mengoptimalkan penerapan transaksi non tunai di wilayah pemerintah (I Gusti & Anak Agung, 2020).

Hasil monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan oleh pihak Bank Indonesia, ditemukan berberapa tantangan yang dihadapi dalam penerapan ETPD, dan harus segera ditindaklanjuti agar dapat mengatasinya. Adapun tantangan tersebut terdiri dari; 1) Perbedaan infrastruktur IT, 2) Kesiapan Bank RKUD, 3) Data ETPD yang belum terbentuk, 4) Komitmen Pemda, dan 5) Literasi Non Tunai (www.bi.go.id). Dalam penerapannya ETPD dapat memberikan dorongan optimalisasi pertumbuhan PAD dan realisasi belanja daerah (Saputri, 2021). Bank

Indonesia menyampaikan bahwa Pemerintah Daerah yang berada pada tingkat ETPD yang tinggi cenderung juga berada pada tingkat pertumbuhan dan realisasi PAD yang baik. Hal serupa juga tergambar pada sisi pengeluaran, tingkat kesuksesan penerapan ETPD memiliki dampak terhadap realisasi belanja yang tinggi. Fenomena ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Fujiki & Tanaka, 2014) yang mencoba mengkaji fungsi permintaan mata uang rumah tangga di Jepang yang bergantung pada adopsi uang elektronik. Hasilnya menunjukkan bahwa permintaan mata uang meningkat seiring dengan adopsi uang elektronik.

Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian menyelenggarakan evaluasi kinerja (*championship*) Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD) tahun 2022, kegiatan ini bertujuan untuk mendorong semangat pemerintah daerah terkait kebijakan percepatan dan perluasan digitalisasi daerah. Bank RKUD mencoba memberikan dorongan terhadap penerapan digitalisasi, dengan melakukan inovasi layanan transaksi digital dan pembentukan ragam kanal berbasis digital di berbagai daerah dalam upaya menciptakan *cashless society*. Namun dalam penerapannya masih ditemukan berbagai tantangan, terutama minat masyarakat yang masih tinggi terhadap penggunaan uang tunai, kurang memadainya infrastruktur pendukung di pedesaan dan ketimpangan distribusi sumber daya manusia terampil di pemerintah daerah. Selain tantangan, penerapan elektronifikasi transaksi pemerintah ini juga memiliki peluang, dengan diterbitkannya Keppres No 3 Tahun 2021 dan SE Mendagri No 910/14005/SJ 2019 sebagai kebijakan yang mejadi landasan hukum, serta didukung regulasi/ketentuan yang ditetapkan setiap kepala daerah dalam membentuk *smart city* dan dibentuknya tim dalam percepatan dan perluasan digitalisasi daerah. Selain dukungan dari sisi internal, penerapan digitalisasi transaksi tersebut juga harus mempertimbangkan sisi yang lain, yaitu dukungan terhadap perkembangan teknologi dengan memberikan fasilitas yang mudah dan terjangkau, selain itu tingkat pendidikan masyarakat pun sangat berpengaruh terhadap kesuksesan perkembangan digitalisasi.

Beberapa Pemerintah Daerah di Indonesia telah mengambil langkah sebagai dukungannya terhadap penerapan Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD). Contohnya, seperti melakukan kerjasama dengan pihak *e-commerce* dalam pelayanan penerimaan retribusi daerah. Seperti yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Makasar yang telah memanfaatkan fitur *QRIS (Quick Response Code Indonesia Standard)* dalam transaksi penerimaan retribusi pelayanan persampahan. Sejak diterapkannya sistem QRIS tersebut masyarakat merasakan kemudahan dalam pembayaran retribusi pelayanan persampahan, karena masyarakat tidak perlu lagi mendatangi loket pembayaran. Selain memberikan kemudahan kepada masyarakat sistem pembayaran baru tersebut juga diterapkan untuk meminimalisir kebocoran/ tindak korupsi serta dapat menjadi *tools* untuk memastikan kesesuaian nominal pembayaran (Said, 2016).

Merujuk pada Keputusan Presiden (KEPRES) Nomor 3 Tahun 2021 tentang Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah, serta Keputusan Gubernur Nomor 970/Kep.81-Huk/2021 tentang Pembentukan Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah Prov. Banten. Pada bulan April tahun 2021 telah dibentuk Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD) Kota Tangerang yang ditandatangani oleh Walikota Tangerang, Arief R Wismansyah, dalam pembentukannya diharapkan TP2DD dapat mendorong berbagai proses transformasi digitalisasi dalam segala aktivitas keuangan di Kota Tangerang. Kota Tangerang bersama Bank Pembangunan Daerah BJB membentuk *roadmap* Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) kota Tangerang 2023-2025. Pembentukan *roadmap* tersebut diharapkan bisa menjadi bahan penetapan target, sarana monitoring, dan evaluasi *progress* implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) di dalam aktivitas penerimaan retribusi daerah di Kota Tangerang.

Hasil indeks pencapaian Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) Provinsi Banten menunjukkan bahwa Kota Tangerang pada semester ke-2 T.A 2022 berhasil memperoleh hasil tertinggi se-Provinsi Banten, dinyatakan bahwa Kota Tangerang dari sisi belanja dan pendapatan daerah pada tahun 2022,

Kota Tangerang telah memanfaatkan sepenuhnya Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) dalam kegiatan pengelolaan keuangan daerah.

Kota Tangerang memperoleh hasil Indeks Capaian ETPD paling unggul, mengalahkan 8 (delapan) kategori Pemda lainnya yang berada di wilayah provinsi Banten. Dengan rincian penilaian Indeks Capaian ETPD semester ke-2 T.A 2022 sbb, (1) Kota Tangerang 100%, (2) Kab. Lebak 99,3%, (3) Kota Tangerang Selatan 97,9% (4) Kab. Tangerang 96,5%, (5) Kab. Serang 96,5%, (6) Prov. Banten 95,1%, (7) Kota Cilegon 94,2%, (8) Kota Serang 88,7%, dan (9) Kab. Pandeglang 82,6%.

Gambar 1. 2 Grafik Indeks Capaian ETPD Pemerintah Daerah Prov. Banten Semester II Tahun 2021 – 2022



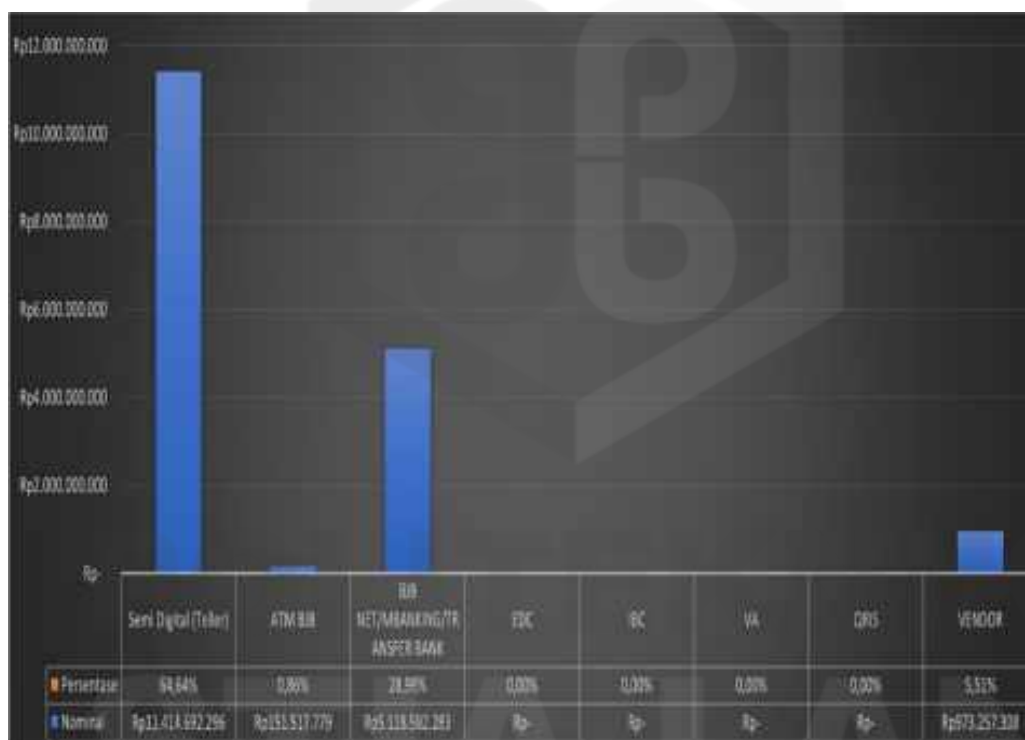
Sumber: P2DD.go.id 2023

Berbeda dengan hasil dari penilaian Indeks Capaian Elektronifikasi yang tertera diatas, faktanya tingkat ETPD pada pengelolaan keuangan di Pemerintah Kota Tangerang masih belum optimal, khususnya pada penerimaan retribusi pelayanan persampahan / kebersihan Kota Tangerang yang sebagian besar transaksi penerimaannya masih diterima melalui praktek pembayaran semi digital. Hal ini dirasa belum maksimal dalam penerapan *cashless society*, dikarenakan pada sistem pembayaran via *teller* bank masih di gunakan uang *cash* dari wajib

retribusi, dan masih adanya kontak fisik / *face to face* antara wajib retribusi dengan penerima pembayaran.

Dalam Undang-Undang tentang pajak daerah dan retribusi daerah Nomor 28 tahun 2009, Definisi retribusi daerah ialah pungutan yang bersifat resmi sebagai pembayaran atas jasa / pemberian ijin tertentu yang difasilitasi oleh Pemerintah Daerah terhadap kepentingan perorangan atau badan. Retribusi pelayanan persampahan /kebersihan merupakan salah satu jenis retribusi jasa umum di Kota Tangerang, dengan jumlah total wajib retribusi sebanyak 2.104 subjek. Pada jenis retribusi jasa umum Kota Tangerang, Retribusi pelayanan persampahan merupakan retribusi dengan realisasi pendapatan daerah tertinggi setiap tahunnya.

Gambar 1. 3 Grafik Perbandingan Kanal Pembayaran Pada Realisasi Penerimaan Tahun 2022 Retribusi Pelayanan Persampahan / Kebersihan Kota Tangerang



Sumber: DLH Kota Tangerang , 2023

Sejak awal tahun 2022, transaksi pembayaran retribusi pelayanan persampahan / kebersihan Kota Tangerang sudah 100% menghapus metode pembayaran tunai melalui petugas pemungut retribusi, namun metode non-tunai

yang telah berjalan sampai dengan akhir tahun 2022 masih terbagi menjadi 64,64% melalui setoran *teller* (semi non-tunai) dan 35,36% melalui kanal digital.

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Retribusi Pelayanan Persampahan / kebersihan TA 2020-2022

Target dan Realisasi Retribusi Pelayanan Persampahan / Kebersihan 2020-2022				
Tahun	Target Pendapatan	Realisasi Pendapatan	Total Target Pendapatan Retribusi Jasa Umum	%
2020	Rp 11.500.000.000	Rp 12.389.137.077	Rp 16.679.219.850	68,95%
2021	Rp 14.000.000.000	Rp 15.535.350.020	Rp 20.277.926.425	69,04%
2022	Rp 17.000.000.000	Rp 17.658.049.667	Rp 24.530.000.000	69,30%

Sumber: DLH Kota Tangerang , 2023

Retribusi Pelayanan persampahan / kebersihan Kota Tangerang merupakan retribusi jasa umum dengan target pendapatan terbesar di Kota Tangerang dengan jumlah target dan realisasi pendapatan yang demikian besar dengan wajib retribusi yang meliputi berbagai lapisan masyarakat dan sektor usaha, semestinya mampu memperoleh persentase pembayaran retribusi menggunakan kanal digital yang tinggi, namun faktanya, pembayaran retribusi pelayanan persampahan / kebersihan masih didominasi pembayaran melalui proses semi digital.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti mencoba untuk melakukan penelitian terkait implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) di Kota Tangerang, khususnya pada Retribusi Pelayanan Persampahan / kebersihan Kota Tangerang, terkait hal tersebut penelitian yang akan dilakukan berjudul **“STRATEGI IMPLEMENTASI ELEKTRONIFIKASI TRANSAKSI PEMERINTAH DAERAH (ETPD) PADA PENERIMAAN RETRIBUSI PELAYANAN PERSAMPAHAN / KEBERSIHAN KOTA TANGERANG”**

B. Identifikasi Masalah

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah berikut;

1. Implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) di Kota Tangerang belum berjalan secara optimal. Terutama pada Retribusi Pelayanan Persampahan / kebersihan Kota Tangerang.
2. Masih banyaknya masyarakat / wajib retribusi di Kota Tangerang yang lebih memilih sistem pembayaran melalui *teller* bank (semi digital) dibandingkan dengan memanfaatkan kanal digital.
3. Faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam upaya implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) di Kota Tangerang belum terindikasi dengan baik.
4. Belum dirancangan strategi yang dapat di upayakan dalam menindaklanjuti hasil identifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) di Kota Tangerang, khususnya pada penerimaan Retribusi Pelayanan Persampahan / kebersihan Kota Tangerang.

C. Rumusan Permasalahan

Implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) merupakan salah satu upaya Pemerintah untuk mengoptimalkan proses perencanaan dan pengelolaan keuangan daerah. Rumusan masalah penelitian ini adalah;

1. Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) pada penerimaan retribusi pelayanan persampahan / kebersihan Kota Tangerang, baik dari sisi internal maupun eksternal Pemerintah Kota Tangerang dalam implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD)?

2. Strategi apakah yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) pada penerimaan retribusi pelayanan persampahan / kebersihan Kota Tangerang?

D. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah;

1. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) pada penerimaan retribusi pelayanan persampahan / kebersihan Kota Tangerang, baik dari sisi internal maupun eksternal Pemerintah Kota Tangerang dalam implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD).
2. Untuk mengidentifikasi strategi apa yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) pada penerimaan retribusi pelayanan persampahan / kebersihan Kota Tangerang.

E. Manfaat Penelitian

Penerapan Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) tersebut, merupakan topik hangat dan masih terdapat ruang untuk penelitian lebih dalam sehingga menarik untuk dianalisis dan dicermati manfaat penerapannya.

1. Manfaat Teoritis

Kebaruan data dan fakta atas penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat serta dapat dijadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya khususnya bagi penelitian dengan topik manajemen keuangan negara/daerah.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi para pemangku kebijakan di Pemerintah Kota Tangerang dalam menyusun rencana

aksi (*action plan*) yang tepat pada implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD).



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Hasil penelitian ini memperoleh beberapa rekomendasi strategi yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) pada penerimaan retribusi pelayanan persampahan / kebersihan Kota Tangerang. sbb;

1. Melanjutkan kegiatan sosialisasi baik secara tatap muka maupun memanfaatkan berbagai media merupakan alternatif strategi yang memperoleh peringkat pertama. Strategi tersebut berperan penting dalam menanggulangi hambatan yang ditemukan dalam faktor sumber daya informasi.
2. Memperluas kerjasama dengan lebih banyak mitra / *merchant* agar semakin banyak dan berkembang jenis kanal pembayaran digital. Strategi ini dianggap dapat menjadikan solusi bagi hambatan yang terjadi pada faktor komunikasi.
3. Mengadakan kegiatan bimbingan teknis/ pelatihan baik secara mandiri/ internal Dinas Lingkungan Hidup Kota Tangerang, dengan melibatkan Lembaga Keuangan, dalam upaya memperbaiki hambatan pada faktor sumber daya diperlukan adanya kegiatan bimbingan ataupun pelatihan untuk meningkatkan kompetensi SDM.
4. Mengembangkan infrastruktur dan alat pembayaran elektronik yang dapat digunakan dengan mudah, nyaman, aman, dan cocok untuk semua pengguna dimaksudkan untuk menanggulangi hambatan pada faktor komunikasi Dinas Lingkungan Hidup sebagai pengelola retribusi pelayanan persampahan / kebersihan Kota Tangerang.
5. Menyediakan layanan pengaduan masyarakat untuk mengajukan keberatan terhadap kualitas layanan maupun kegagalan transaksi.

Strategi ini penting untuk dapat menjadi solusi hambatan kepercayaan masyarakat pada faktor sumber daya informasi.

B. Saran

Sesuai dengan hasil penelitian, diperoleh strategi untuk implementasi ETPD pada penerimaan retribusi pelayanan persampahan / kebersihan di Kota Tangerang yang mendapatkan nilai prioritas tertinggi adalah **“Melanjutkan kegiatan sosialisasi baik secara tatap muka maupun memanfaatkan berbagai media”**. Berdasarkan hasil tersebut peneliti memberikan saran berupa *action plan* untuk Dinas Lingkungan Hidup Kota Tangerang selaku pihak yang berperan dalam implementasi ETPD pada penerimaan retribusi pelayanan persampahan / kebersihan Kota Tangerang yang dibagi kedalam 3 (tiga) tahapan yaitu; Tahap 1 = Persiapan, Tahap 2 = Pelaksanaan, dan tahap 3 = Evaluasi yang dituangkan kedalam tabel sbb:

Tabel 5. 1 *Action Plan*

No.	Kegiatan	Penanggung Jawab	Tahap 1	Tahap 2	Tahap 3
1.	Membuat Tim Pelaksana Sosialisasi ETPD terhadap para wajib retribusi RPP/K.	UPT TPA dan Retribusi Pelayanan Persampahan / Kebersihan			
2.	Pemetaan wilayah/kelurahan yang tingkat pembayaran retribusi dengan kanal digitalnya masih belum optimal.	UPT TPA dan Retribusi Pelayanan Persampahan / Kebersihan			
3.	Membangun Komunikasi dengan pihak-pihak Kecamatan/Kelurahan di Kota Tangerang, terkait rencana pelaksanaan kegiatan sosialisasi.	UPT TPA dan Retribusi Pelayanan Persampahan / Kebersihan			

No.	Kegiatan	Penanggung Jawab	Tahap 1	Tahap 2	Tahap 3
4.	Membangun komunikasi dengan Pihak Humas Kota Tangerang, Dinas Komunikasi dan Informasi, serta media lainnya yang dinaungi oleh Pemerintah Kota Tangerang, terkait rencana kerjasama sosialisasi ETPD kepada masyarakat & badan usaha selaku wajib retribusi RPP/K.	UPT TPA dan Retribusi Pelayanan Persampahan / Kebersihan			
5.	Membuat bahan sosialisasi, berupa materi paparan, pamflet dalam bentuk hardcopy dan softcopy, serta video tutorial yang menginformasikan pembayaran RPP/K Tangerang dengan memanfaatkan kanal digital.	UPT TPA dan Retribusi Pelayanan Persampahan / Kebersihan			
6.	Pelaksanaan kegiatan sosialisasi tatap muka kepada masyarakat tingkat kelurahan/kecamatan.	UPT TPA dan Retribusi Pelayanan Persampahan / Kebersihan & Perangkat Daerah Terkait			
7.	Penyebaran informasi pembayaran RPP/K Tangerang dengan memanfaatkan kanal digital dengan memanfaatkan media cetak, media sosial, dll	Dinas Lingkungan Hidup Kota Tangerang & Dinas Kominfo Kota Tangerang			
8.	Evaluasi hasil rangkaian kegiatan sosialisasi terhadap capaian persentase ETPD retribusi pelayanan persampahan dan kebersihan secara berkelanjutan.	UPT TPA dan Retribusi Pelayanan Persampahan / Kebersihan & Subbag Keuangan DLH Kota Tangerang			

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

DAFTAR PUSTAKA

- Agyei-Ababio, N., Ansong, E., & Kudjo, P. (2023). Information Technology solutions used in revenue mobilization in an emerging digital economy. *Wisconsin Journal of Arts and Sciences*, 5(1), 14–35.
- Alaeddin, O., Altounjy, R., Zainudin, Z., & Kamarudin, F. (2018). From Physical To Digital: Investigating Consumer Behaviour Of Switching To Mobile Wallet. *Polish Journal Of Management Studies*, 17.
- Andrianto, N. (2007). *Good e-Government: Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-Government*. Malang: Bayumedia.
- Arosen, J. R. (1985). *Public Finance*. McGraw-Hill.
- Artha, N. P. M. (2021). *ETPD (Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Aslinawati, E., Wulandari, D., & Soseco, T. (2016). Public perception of the effectiveness of less cash society. *International Review of Social Sciences*, 4(1), 7–12.
- Brotodihardjo, S. (1998). *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Bandung: Refika Aditama.
- Buchanan, J. M. (2014). *Public Finance in Democratic Process*. University of North Carolina Press.
- Crawford, J., Butler-Henderson, K., Rudolph, J., Malkawi, B., Glowatz, M., Burton, R., ... Lam, S. (2020). COVID-19: 20 countries' higher education intra-period digital pedagogy responses. *Journal of Applied Learning and Teaching*, 3(1), 09–28. <https://doi.org/10.37074/jalt.2020.3.1.7>
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry & Research Design*. India: SAGE.
- Darwin. (2010). *Pajak dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- David, F. R. (2011). *Manajemen Strategis : Konsep* (Edisi 12). Jakarta: Salemba Empat.
- David, F. R., Steven, A. C., & David, F. R. (2017). What is the Key to Effective SWOT Analysis, Including AQC D Factors. *SAM Advance Management Journal*, 48(1). Diambil dari <https://www.strategyclub.com/wp-content/uploads/2022/01/AQCD-Paper.pdf>
- Diaz-Rainey, I., Ibikunle, G., & Mention, A. L. (2015). The technological

transformation of capital markets. *Technological Forecasting and Social Change*, 99, 277–284. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2015.08.006>

- Ferrell, O. ., & Hartline, M. D. (2008). *Marketing Strategy*. Australia: Thomson.
- Fitriasari, F. (2020). How do Small and Medium Enterprises (SMEs) survive the COVID-19 outbreak ? Research method. *Jurnal Inovasi Ekonomi*, 05(02), 53–62. Diambil dari <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/JIKO/article/view/11838>
- Fountain, J. E. (2001). *Building the Virtual State : information technology and institutional change*. Washington D.C: The Brookings Institution.
- Fujiki, H., & Tanaka, M. (2014). Currency demand, new technology, and the adoption of electronic money: Micro evidence from Japan. *Economics Letters*, 125(1), 5–8. <https://doi.org/10.1016/j.econlet.2014.07.032>
- Galavan, R. (2014). *Doing Business Strategy*. Ireland: NuBooks.
- Gitaru, K. (2017). The Impact of System Automation on Revenue Collection in Kenya Revenue Authority . (A Case Study of SIMBA). *Munich Personal RePEc Archive (MPRA)*, (80343), 1–49. Diambil dari <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/id/eprint/80343>
- Halim, A., & Kusufi, M. S. (2002). *Akuntansi Keuangan Daerah*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hartman, A., & Sifonis, J. (2000). *Net Ready: Strategies for Success in the E-Conomy*. United States: McGraw – Hill.
- Heiskala, M., Jokinen, J. P., & Tinnilä, M. (2016). Crowdsensing-based transportation services - An analysis from business model and sustainability viewpoints. *Research in Transportation Business and Management*, 18, 38–48. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2016.03.006>
- Heren, A. T., Putriana, V. T., & Yohana, D. (2021). Implementasi Kebijakan Transaksi Non Tunai Pemerintah Daerah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 21(1), 80. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v21i1.1235>
- Hikmawati, N. K., & Alamsyah, D. P. (2018). The digital company based on competitive strategy. *Proceedings of the 3rd International Conference on Informatics and Computing, ICIC 2018*, (2001). <https://doi.org/10.1109/IAC.2018.8780516>
- I Gusti, A., & Anak Agung, R. (2020). Implementasi Transaksi Non Tunai (Non Cash) dalam Mewujudkan Transparansi dan Akuntabilitas pada Sekretariat

Daerah Kabupaten Badung. *Jurnal Widya Publika*, 8(2), 193–202.

Intruksi presiden. Instruksi Presiden Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi.

J. Scott, B., & , Daniel, K. (2016). Digitalization. *The Elgar Companion to Urban Infrastructure Governance: Innovation, Concepts and Cases*, 383–399. <https://doi.org/10.4337/9781800375611.00030>

Jaelani, A. (2018). *Keuangan Publik; Analisis Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam. Africa's potential for the ecological intensification of agriculture.*

Keputusan Presiden. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah.

Khusaini, M. (2018). *Keuangan Daerah*. Malang: UB Press.

Lasa. (2005). *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.

Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427–436. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002>

Mardiasmo. (2009). *Akuntansi sektor publik*. Yogyakarta: Andi.

Mardiasmo. (2011). *Perpajakan edisi revisi*. Jakarta: Andi.

Marrus, S. K. (1994). *Building The Strategic Plan: Find Analyze, And Present The Right Information*. (Reprint ed). Krieger Publishing Company.

Mongisidi, E. C., Koleangan, R. A. M., & Rotinsulu, D. C. (2019). Analisis Implementasi Transaksi Non Tunai Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Manado. *Jurnal Pembangunan Ekonomi Dan Keuangan Daerah*, 20(1), 15–30. <https://doi.org/10.35794/jpekd.23435.19.9.2019>

Muhasim. (2017). Pengaruh Tehnologi Digital terhadap Motivasi Belajar Peserta Didik. *Palapa: Jurnal Studi Keislaman dan Ilmu Pendidikan*, 5(2), 53–77. <https://doi.org/10.36088/palapa.v5i2.46>

Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42. Diambil dari <https://www.academia.edu/download/64644054/228481721.pdf>

Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*.

- Opute, A. P., Irene, B. O., & Iwu, C. G. (2020). Tourism service and digital technologies: A value creation perspective. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 9(2), 1–18.
- Panourgias, N. S. (2015). Capital markets integration: A sociotechnical study of the development of a cross-border securities settlement system. *Technological Forecasting and Social Change*, 99, 317–338. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2015.02.014>
- Pearce, J. A., & Robinson, R. B. (2014). *Manajemen Strategis: Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian (terj)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Peraturan Daerah. Peraturan Daerah (PERDA) Kota Tangerang Nomor 7 Tahun 2018 tentang Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan.
- Peraturan Menteri. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2021 Tentang Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota serta Tata Cara Implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah.
- Peraturan Menteri. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2020 Tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah.
- Peraturan Pemerintah. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah.
- Peraturan walikota. Peraturan Walikota Tangerang nomor 800/Kep.501-BPD/2022 tentang Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah Kota Tangerang.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage*. New York: Free Press.
- Prakoso, K. B. (2005). *Pajak dan Retribusi Daerah*. Yogyakarta: UII Press.
- Quinn, R. E., Faerman, S. R., & Thompson, M. P. (2002). *Becoming a Master Manager: A Competency Framework* (3rd ed.). Wiley.
- Rahardjo, M. (2011). *Metode pengumpulan data penelitian kualitatif*.
- Rangkuti, F. (2001). *Creating Effective Marketing Plan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (2006). *Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (2013). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot Rating Dan OCAI*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Rika, & Thamrin. (2019). Implementasi Kebijakan Elektronifikasi Dana Operasional RT/RW di Kelurahan Benua Melayu Darat Kecamatan Pontianak Selatan Kota Pontianak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara - JURMAFIS*, 1–20. Diambil dari <http://jurnal.fisipuntan.org>
- Rosen, H. S., & Gayer, T. (2008). *Public Finance*. New York: McGraw-Hill.
- Said, M. (2016). Bayar Retribusi Sampah Bisa Pakai QRIS, Inovasi Bapenda Makassar. Diambil dari <https://www.sonora.id/read/423394289/bayar-retribusi-sampah-bisa-pakai-qr-is-inovasi-bapenda-makassar>.
- Saidi, M. D. (2014). *Pembaruan Hukum Pajak*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Saifuddin, R. (2020). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah. *Inovasi Pembangunan : Jurnal Kelitbangan*, 8(2), 183–192. Diambil dari <http://journalbalitbangdalampung.org>
- Saputri, O. B. (2021). Analisis swot transformasi digital transaksi keuangan pemerintah daerah dalam mendukung inklusi keuangan. *INOVASI: Jurnal ekonomi, keuangan dan manajemen*, 17(3), 482–494. Diambil dari <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/INOVASI>
- Saputri, O. B., Nurul Huda, & Mulawarman Hannase. (2022). Analisis Rencana Elektronifikasi Keuangan Daerah dalam Memperluas Kontribusi Zakat dengan Pendekatan Fishbone Diagram Analysis. *Al-Muzara'Ah*, 10(1), 1–17. <https://doi.org/10.29244/jam.10.1.1-17>
- Septiani, S., & Kusumastuti, E. (2019). Penerapan Transaksi Non Tunai Dalam Pelaksanaan Belanja Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan Prinsip Good Governance (Studi Kasus Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Barat. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 10(1), 1171–1181.
- Setiawan, A. (2017). *Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan Sistem Informasi E-Filling : Sebuah Pendekatan Fenomenologi*. Universitas Hasanuddin.
- Setiawan, H., Sanusi, & Rahayu, K. (2022). *Masa Depan Uang Digital di Indonesia Pasca KTT G20*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Siregar, B. (2015). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Soebechi, I. (2012). *Judicial Review : Perda Pajak dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Soetrisno, P. (2011). *Dasar-dasar Ilmu Keuangan Negara*. Yogyakarta: FE-UGM.

- Suaedi, F., & Wardiyanto, B. (2010). *Revitalisasi Administreasi Negara : Reformasi Birokrasi dan e-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Subarsono, A. (2011). *Analisis Kebijakan Publik, Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Surat Edaran. Surat Edaran (SE) Menteri dalam Negeri No. 910/1866/SJ 2017 tentang Implementasi Transaksi Nontunai pada Pemerintah Daerah Provinsi.
- Surat Edaran. Surat Edaran (SE) Menteri Dalam Negeri No 910/1867/SJ 2017 tentang implementasi transaksi non-tunai pada pemerintah daerah.
- Sutarni, N. (2019). Budaya Organisasi dalam Lingkup Manajemen Strategik. *Jurnal MANAJERIAL*, 4(1). <https://doi.org/10.17509/manajerial.v4i1.16510>
- Syabrina, E., & Gevisioner, D. R. A. (2022). Kesiapan Penerapan Sistem Pembayaran Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan (RPP/K) Non Tunai Readiness for Implementation of the Non-Cash Waste/Cleather Service Retribution (Rpp/K) Payment System. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(3), 216–222. Diambil dari <https://jkp.ejournal.unri.ac.idhttps://jkp.ejournal.unri.ac.id>
- Syaukani, Afan, G., & Rasyid, M. R. (2004). *Otonomi Dalam Kesatuan*. Jakarta: Yogya Pustaka.
- Tapscott, D. (1996). *The Digital Economy, Promise and Peril In The Age of Networked Intelligence (eng)*. Jakarta: PT Abdi Tandır.
- Undang-undang. Undang-Undang (UU) Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Indonesia.
- Undang-undang. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Usman, M. U. (2006). *Menjadi Guru Profesional*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Wahab, S. A. (2005). *Analisis Kebijaksanaan; Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Waluyo. (2007). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- West, D. M. (2004). E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes. *Public Administration Review*, 64(1), 16–27.
- Winarno, B. (2014). *Kebijakan Publik : Teori, Proses, dan Studi Kasus*. (T. Admojo, Ed.) (Cet.2, Ed.). Yogyakarta: CAPS (Center for Academic

Publishing Service).

Wirawan B, I., & Burton, R. (2013). *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.

Yakean, S. (2020). E-Payment System Drive Thailand to Be a Cashless Society. *Review of Economics and Finance*, 18, 87–91. <https://doi.org/10.55365/1923.X2020.18.10>



POLITEKNIK
STIALAN
JAKARTA