

Implementation of *e-government* Through the My Retribution Application in Sidoarjo Regency

[Penerapan *e-government* Melalui Aplikasi My Retribusi Di Kabupaten Sidoarjo]

Naailatun Nabiilah¹⁾, Ilmi Usrotin Choiriyah²⁾

¹⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: ilmiusrotin@umsida.ac.id

Abstract. *Sidoarjo Regency as an effort to improve the quality of public services. In the current era of digitalization, the use of information and communication technology in government implementation has become an urgent need to create efficient, effective, and transparent governance. The study was conducted using qualitative methods with a descriptive approach to examine the implementation of the My Retribution application developed by the Regional Tax and Retribution Management Agency (BPPD) of Sidoarjo Regency. Data collection was conducted through in-depth interviews with key informants from the BPPD and the Task Force Team, field observations, and documentation studies of related policies. The research findings indicate that the My Retribution application has successfully increased the efficiency of regional retribution services by reducing administrative processes, reducing complicated bureaucracy, and increasing transparency in retribution management. This application allows the public to access retribution services online, reducing waiting times, and minimizing unnecessary direct contact. However, several obstacles were still encountered in its implementation, including limited access to technology for some communities and a lack of intensity of socialization regarding the application's use. This study concludes that the implementation of the My Retribution application is a strategic step in an effort to realize a good governance system based on e-government. However, continuous efforts are needed to optimize the use of these applications in order to be able to realize more effective, quality, and responsive public services to meet the needs of the community.*

Keywords - *e-government, public services, digitalization of government, good governance, Sidoarjo Regency*

Abstrak. *Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada masa digitalisasi sekarang ini, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pada pelaksanaan pemerintahan menjadi kebutuhan mendesak guna menciptakan tata kelola dimana efisien, efektif, dan transparan. Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengkaji implementasi aplikasi My Retribusi yang dikembangkan oleh Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPD) Kabupaten Sidoarjo. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara secara mendalam dengan informan kunci dari BPPD dan Tim Satgas, observasi lapangan, serta studi dokumentasi kebijakan terkait. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa aplikasi My Retribusi telah berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan retribusi daerah dengan mengurangi proses administrasi, mengurangi birokrasi yang rumit, dan meningkatkan transparansi dalam pengelolaan retribusi. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan retribusi secara online, mengurangi waktu tunggu, dan meminimalkan kontak langsung yang tidak perlu. Meski demikian, masih ditemukan sejumlah hambatan dalam pelaksanaannya, antara lain terbatasnya akses teknologi bagi sebagian masyarakat serta kurangnya intensitas sosialisasi terkait penggunaan aplikasi tersebut. Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi aplikasi My Retribusi merupakan langkah strategis sebagai upaya mewujudkan sistem pemerintahan yang baik berbasis e-government. Namun demikian, dibutuhkan upaya berkesinambungan untuk mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi tersebut agar mampu mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, berkualitas, dan responsif untuk memenuhi keperluan masyarakat.*

Kata Kunci - *e-government, pelayanan publik, digitalisasi pemerintahan, good governance, Kabupaten Sidoarjo*

I. PENDAHULUAN

Di era globalisasi dan digitalisasi sekarang, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merupakan komponen utama dalam berbagai sisi kehidupan, termasuk penyelenggaraan pemerintahan [1]. *E-government* tergolong sebagai salah satu model pelayanan publik berbasis elektronik yang saat ini sedang dikembangkan oleh pemerintah [2]. *E-government* merupakan suatu sistem informasi yang digunakan oleh pemerintah guna memberikan layanan kepada masyarakat, bisnis, dan pihak-pihak lain yang berkepentingan. Pada konteks ini, penerapan *e-government* diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan, juga dapat memperkuat partisipasi masyarakat untuk proses pengambilan kebijakan. Hal ini sangat penting karena pelayanan publik yang

cepat dan terbuka dapat meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap pemerintah dan memperbaiki kualitas layanan yang diterima oleh publik [3]. Selain itu, penerapan e-government mampu menyederhanakan proses birokrasi yang kompleks serta meningkatkan kecepatan dan ketanggapan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

The World Bank Group menyatakan, bahwa *e-government* merupakan bentuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang memiliki tujuan sebagai upaya meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih optimal. Penerapan *e-government* diupayakan untuk mencapai sistem tata kelola pemerintahan yang efektif juga adaptif terhadap dinamika dan kemajuan zaman. Sebagai langkah nyata guna meningkatkan standar pelayanan, banyak pemerintah daerah yang mulai mengimplementasikan berbagai aplikasi berbasis teknologi digital. Misalnya, aplikasi layanan publik yang berbasis *web* dan *mobile*, yang memberi kesempatan kepada masyarakat agar bisa mengakses layanan dengan lebih mudah dan cepat.

Pendapat Indrajit dan Wibawa yang mementingkan *e-government* sebagai sistem informasi yang digunakan pemerintah dengan tujuan menyediakan layanan yang lebih efisien, efektif, dan transparan, beberapa artikel penelitian lain juga memberikan penjelasan yang mendukung dan memperluas pemahaman tentang *e-government* [4]. Di sisi lain, Nugroho menyatakan, *e-government* sebagai "pemanfaatan sarana teknologi informasi juga komunikasi sebagai upaya untuk menunjang penyelenggaraan pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan juga partisipatif, dengan demikian dapat mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pemerintahan. Kemudian hal tersebut sejalan dengan pendapat Sari dan Prasetyo yang mengemukakan bahwa e-government bukan sekadar berperan dalam mengembangkan mutu pelayanan publik, dan juga memperkuat sistem tata kelola pemerintahan melalui keterbukaan data serta kemudahan dalam mengakses informasi [5]. Lebih lanjut, dalam penelitiannya, Ni Nyoman Dewi Pascarani,dkk. berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam upaya membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan juga berbagai pihak, termasuk masyarakat, sektor bisnis, dan antar pemerintah. *E-government* bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang semakin optimal, terbuka, dan bertanggung jawab, juga mempermudah akses layanan publik bagi masyarakat [6].

Selain Itu, dalam penelitiannya, Putra dan Wulandari, jelaskan bahwa penerapan *e-government* mampu mengurangi birokrasi yang berbelit dan mempercepat proses administrasi, sehingga pelayanan publik menjadi lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Mereka turut menegaskan bahwa integrasi sistem digital di berbagai sektor pemerintahan sangat penting untuk mewujudkan sinergi yang lebih maksimal [2]. Adapun Harahap, juga berpendapat bahwa e-government memiliki peran krusial dalam memperkuat akuntabilitas pemerintah melalui penyediaan mekanisme pelaporan dan pengawasan yang lebih transparan bagi publik, sehingga mampu memperkuat kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah. Selain itu, penerapan teknologi ini memungkinkan pemerintah untuk menjalankan pengelolaan anggaran secara lebih terbuka, menyederhanakan proses administrasi, serta memperkuat sistem pengawasan agar lebih efisien dan efektif [7].

Dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pemerintah Indonesia menginisiasi regulasi yang menginstruksikan semua pihak untuk instansi pemerintah guna mengimplementasikan *egovernment* dalam menjalankan pemerintahan [8]. SPBE sendiri bertujuan untuk mempermudah jalur masyarakat terhadap layanan pemerintah, menaikkan kualitas pelayanan publik, serta mendukung pembentukan tata kelola pemerintahan yang efisien serta transparan. Penerapan SPBE menjadi hal yang sangat mendasar dalam penggunaan teknologi digital untuk mengelola data serta informasi pemerintahan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan mutu pelayanan dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan tersebut. Hal tersebut selaras dengan komitmen pemerintah untuk menekan disparitas serta meningkatkan mutu tata kelola pemerintahan di seluruh wilayah Indonesia. Laporan SPBE Indonesia mencerminkan berbagai capaian serta masalah yang muncul dalam proses implementasi e-government di tingkat nasional.

Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 menjadi dasar permulaan dalam pengembangan *e-government* di Indonesia, mendorong kepala daerah untuk berinovasi dalam pelayanan publik berbasis teknologi [9]. Pemerintah juga fokus pada peningkatan infrastruktur telekomunikasi dan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan aparatur serta edukasi masyarakat agar teknologi dapat dimanfaatkan secara optimal. Hasil nyata dari kebijakan ini terlihat dari kenaikan peringkat Indonesia dalam UN *E-government* Survey 2024, di mana Indonesia naik 13 peringkat menjadi posisi 64 dari 193 negara, dan untuk pertama kalinya masuk kategori Very High EGovernment Development Index (VHEGDI) dengan skor 0,7991. Survei tersebut menilai kinerja berdasarkan tiga dimensi utama: Sumber Daya Manusia, Indeks Pelayanan Online, dan Infrastruktur Telekomunikasi. Meskipun sejumlah kemajuan telah tercatat, seperti pengembangan berbagai aplikasi pelayanan publik berbasis digital dan peningkatan penggunaan teknologi di sektor pemerintahan, tantangan seperti ketimpangan infrastruktur teknologi antar daerah dan rendahnya literasi digital masih menjadi hambatan utama. Namun, laporan ini juga memperlihatkan penerapan *e-government* memiliki dampak yang berkontribusi besar dalam mengembangkan kualitas pelayanan publik, efisiensi birokrasi, dan transparansi dalam pengelolaan anggaran pemerintahan. Salah satunya ialah retribusi.

Retribusi merupakan pembayaran yang dikenakan dari pemerintah daerah sebagai pembayaran untuk jasa atau pemberian izin tertentu yang secara khusus diadakan dan diberikan kepada orang pribadi atau badan. Menurut Bachrul Elmi, retribusi merupakan "biaya yang dibebankan kepada masyarakat sebagai pengguna atas jasa tertentu yang

diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah." Sementara itu, menurut Andrian Sutedi, retribusi merupakan "pembayaran sebagaimana yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah untuk imbalan terkait jasa atau izin tertentu yang secara khusus disediakan dan juga diberikan bagi kepentingan perseorangan maupun badan usaha." Selain itu Munawir juga menjelaskan bahwa retribusi adalah iuran yang memiliki sifat pemaksaan secara ekonomi karena disertai dengan adanya timbal balik langsung yang dapat dirasakan, sehingga hanya dibebankan kepada pihak yang menerima manfaat dari jasa tersebut. Abdul Halim, juga menyatakan bahwa retribusi merupakan pembayaran yang dipungut oleh pemerintah sebagai konsekuensi dari adanya kontra prestasi atau pembayaran berdasarkan prestasi tertentu yang diberikan oleh pemerintah daerah.

Retribusi daerah menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat penting. Beberapa studi menunjukkan penerimaan retribusi daerah berperan positif terhadap peningkatan PAD, yang pada gilirannya mendukung pembangunan daerah. Zulfikar dan Ardelia, menyebutkan "Kenaikan penerimaan retribusi turut berdampak pada meningkatnya pendapatan asli daerah" dan bahwa retribusi memberikan pengaruh positif dan besar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Namun, ada juga penelitian yang menemukan pengaruh negatif retribusi terhadap kemandirian pembangunan daerah, yang menunjukkan kompleksitas hubungan ini dan membutuhkan pengelolaan yang efektif[10].

Secara teori, retribusi daerah merupakan bentuk pungutan atas manfaat langsung yang diperoleh seseorang atau badan dari jasa publik yang nyata, yang diberikan kepada pemerintah daerah. Dari berbagai definisi dan penelitian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa retribusi daerah termasuk dalam kategori pungutan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah yang bersifat memaksa secara ekonomis, dengan tersedianya manfaat langsung yang diberikan oleh pemerintah kepada wajib retribusi. Fungsi utamanya adalah sebagai sumber pendapatan daerah yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan jasa serta pelayanan publik juga diberikan secara langsung kepada masyarakat. Seiring dengan kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta pengelolaan retribusi daerah melalui sistem yang efisien dan transparan menjadi sangat penting. Dengan adanya e-government, proses pengelolaan retribusi bisa dilaksanakan secara lebih praktis, efisien, dan terjamin keamanannya, mengurangi potensi terjadinya kebocoran anggaran akibat sistem yang tidak transparan.

Kabupaten Sidoarjo, sebagai daerah dengan pertumbuhan ekonomi yang cukup pesat di Jawa Timur, memiliki kekuatan besar dalam pengembangan *e-government*, seperti yang terlihat melalui inovasi layanan pembayaran retribusi digital, yaitu aplikasi "My Retribusi". Pada aplikasi mobile ini merupakan salah satu unsur dari bentuk implementasi *e-government* yang inovatif, yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan publik, terutama terkait pengelolaan retribusi daerah. Sejak resmi diluncurkan pada tahun 2023, My Retribusi berfungsi sebagai platform terpadu dalam mendukung digitalisasi pendapatan retribusi di seluruh Kabupaten, dengan kemampuan memproses data secara real-time serta mencakup berbagai jenis retribusi yang dikelola oleh 12 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pemungut. Sistem ini dirancang tidak hanya untuk mempermudah proses penarikan retribusi, tetapi juga untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pengelolaan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Aplikasi ini dikembangkan oleh Satgas Teknologi Informasi Pemkab Sidoarjo (Tim Taskforce) yang terdiri dari gabungan tim IT dari beberapa Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) di Kabupaten Sidoarjo, dengan server aplikasi pada Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) sebagai koordinator retribusi. Penerapan aplikasi My Retribusi di Kabupaten Sidoarjo berdasarkan pada Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, dan juga menjadi landasan hukum pengelolaan penerimaan retribusi secara digital [11]. Adapun pada data Badan Pusat Statistik, jumlah penduduk Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2023 meraih lebih dari total 2 juta jiwa dengan persentase penetrasi internet yang tergolong tinggi, memperlihatkan bahwa masyarakat Sidoarjo akrab dengan teknologi digital dan siap menerima aplikasi My Retribusi. Dalam penerapannya, My Retribusi menggunakan pendekatan transisi teknologi yang tidak dilakukan secara frontal, melainkan sistem akomodasi lama yang digunakan masing-masing OPD. Hal ini sekaligus menjadi bagian dari strategi mitigasi risiko pada setiap jenis retribusi, sehingga adaptasi berjalan lebih mulus bagi petugas dan wajib retribusi.

Gambar 1. Data Unit Pemerintah Daerah Pengguna Aplikasi My Retribusi

No	Nama Instansi	Unit	Jumlah Unit	Staf	Rekam
1	Dinas Pangan dan Pertanian	Lahan Pertanian	1	✓	✓
		Pemukatan	2	✓	✓
		Bumih Pertanian Irian	1	✓	✓
2	Dinas Perikanan	Pasar Ikan	1	✓	✓
		Pasar Ikan	1	✓	✓
		Dapur Ikan	1	✓	✓
3	Dinas Kesehatan	Lah. Kesehatan Daerah	1	✓	✓
		Orta Sehat	1	✓	✓
		Pemukatan	1	✓	✓
4	Badan Pengkaji, Keagenan dan Asat Daerah	Keagenan	1	✓	✓
		Keagenan	1	✓	✓
		Pemukatan	1	✓	✓
5	Dinas Perumahan, Pemukiman, Cipta Karya dan Tata Ruang (DPPKTR)	Perumahan	1	✓	✓
		Makam Perumahan	1	✓	✓
		Limbah Ciri	1	✓	✓
6	Dinas Kelautan dan Perikanan	Lautan Ciri	1	✓	✓
		Lautan Ciri	1	✓	✓
		Lautan Ciri	1	✓	✓
7	Dinas Kelautan dan Perikanan	Lautan Ciri	1	✓	✓
		Lautan Ciri	1	✓	✓
		Lautan Ciri	1	✓	✓
8	Dinas Kelautan dan Perikanan	Lautan Ciri	1	✓	✓
		Lautan Ciri	1	✓	✓
		Lautan Ciri	1	✓	✓
9	Dinas Kelautan dan Perikanan	Lautan Ciri	1	✓	✓
		Lautan Ciri	1	✓	✓
		Lautan Ciri	1	✓	✓
10	Dinas Kelautan dan Perikanan	Lautan Ciri	1	✓	✓
		Lautan Ciri	1	✓	✓
		Lautan Ciri	1	✓	✓
11	Dinas Kelautan dan Perikanan	Lautan Ciri	1	✓	✓
		Lautan Ciri	1	✓	✓
		Lautan Ciri	1	✓	✓
12	Dinas Kelautan dan Perikanan	Lautan Ciri	1	✓	✓
		Lautan Ciri	1	✓	✓
		Lautan Ciri	1	✓	✓
13	Dinas Kelautan dan Perikanan	Lautan Ciri	1	✓	✓
		Lautan Ciri	1	✓	✓
		Lautan Ciri	1	✓	✓
14	Dinas Kelautan dan Perikanan	Lautan Ciri	1	✓	✓
		Lautan Ciri	1	✓	✓
		Lautan Ciri	1	✓	✓

Sumber: Hasil Olah Peneliti, 2025

Salah satunya dapat dilihat pada gambar 1. Yang menunjukkan pengguna aplikasi My Retribusi di Kabupaten Sidoarjo. Sampai saat ini, tingkat penerapan My Retribusi telah berhasil meraih 90% dari target 70 unit layanan (setara dengan 63 unit) dan telah mencakup 14 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Sidoarjo. Sejumlah unit layanan masih belum sepenuhnya terhubung dengan aplikasi akibat terbatasnya sumber daya manusia (SDM) yang belum mempunyai kemampuan teknologi yang memadai. Selain itu, dalam penggunaan aplikasi belum berjalan secara maksimal, sehingga menghambat proses penerapan dan pemanfaatannya secara luas. Tidak sedikit pula masyarakat masih melakukan pembayaran retribusi secara manual karena lupa atau tidak menyadari bahwa proses tersebut sudah dapat dilakukan melalui sistem digital My Retribusi.

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nikita Oriza, dkk. (2022), dengan judul "Penerapan E Government Melalui Aplikasi Layanan SITEPAK Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi", yang menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif dan mengacu pada teori dari Wirtz dan Daiser. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengukur keberhasilan pengimplementasian *e-government* dalam aplikasi layanan SITEPAK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa penerapan *e-government* melalui aplikasi SITEPAK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi masih belum sepenuhnya optimal. Beberapa kendala yang ditemui meliputi proses transmigrasi seluruh database dari kabupaten dan kota di Indonesia, sehingga perubahan data lewat website SITEPAK tidak dapat dilakukan secara cepat. Selain itu, masyarakat menghadapi kesulitan dalam melakukan registrasi melalui situs tersebut, kurangnya pemahaman masyarakat terkait cara memasukkan dokumen sebagai pengelolaan data kependudukan, serta seringnya website mengalami gangguan teknis sehingga pengguna tidak dapat mengakses layanan [12].

Andriyus, dkk. (2023), mendalami "Penerapan *E-government* Melalui Aplikasi Sitanjak Makin Mantap Oleh Dinas Sosial", penelitian ini memiliki tujuan untuk bagaimana megambarkan dan menganalisis pengimplementasian *e-government* melalui aplikasi Sitanjak Makin Mantap, selain itu penelitian ini juga untuk memahami bagaimana penerapan aplikasi tersebut dalam upaya meningkatkan layanan public, serta mengidentifikasi layanan kendala dan aspek yang perlu di perbaiki guna penerapan *e-government* dapat berjalan lebih efektif serta efisien, dengan menggunakan metode kualitatif dengan tipe fenomenologi. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerapan aplikasi oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru belum berjalan secara optimal. Keterbatasan anggaran dan kurangnya sosialisasi masih menjadi kendala utama yang membutuhkan perbaikan pada aspek dukungan, kualitas, dan nilai [13].

Adapun Yayat Sudrajat, dkk. (2022), membuat penelitian yang bertajuk "Implementasi Aplikasi E-Retribusi di Pasar Pemerintahan Daerah Kabupaten Subang", dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif yang mengacu pada teori implementasi dari Matland. Tujuan dari penelitian tersebut untuk mengetahui Bagaimana Pengimplementasian Sistem aplikasi E-Retribusi dalam pemungutan retribusi di pasar Pemda Dinas Koperasi, UMKM Perdagangan, dan Perindustrian Kabupaten Subang. Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas dan efisiensi kerja dalam pengelolaan pasar terkait pemungutan retribusi juga belum maksimal. Hal tersebut disebabkan karena aspek ketepatan kebijakan, pelaksanaan, waktu, dan kondisi lingkungan belum sepenuhnya terpenuhi. Selain itu, masih ada petugas retribusi di lapangan yang kurang memiliki keterampilan dan kemampuan teknologi yang memadai [14].

Pengimplementasian *E-government* diperkirakan belum dapat menjadi solusi yang menyeluruh bagi pemerintah daerah pada pengelolaan arsip digital. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, strategi pengembangan *E-government* dirancang melalui empat tahapan yang bersifat progresif. Pada tahap pertama persiapan, yakni berfokus pada langkah awal seperti pembangunan situs informasi di setiap instansi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan, serta penyediaan sarana publik yang mudah dijangkau, misalnya pusat komunitas multiguna, kafe internet, dan pusat UKM. Pada tahap ini juga dilakukan kegiatan promosi untuk memperkenalkan situs kepada pengguna internal maupun masyarakat luas. Kemudian tahap kedua pematapan (maturasi), yakni mencakup pengembangan platform informasi publik yang bersifat interaktif dan penguatan konektivitas antarinstitusi. Tujuan utama dari tahap ini adalah memperluas akses informasi serta meningkatkan manfaatnya bagi masyarakat. Lalu tahap ketiga penguatan, yakni menitikberatkan pada pengembangan sistem layanan publik berbasis transaksi yang memungkinkan interoperabilitas antara aplikasi dan data di berbagai lembaga pemerintah, sehingga tercipta integrasi dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dan tahap keempat pemanfaatan, yakni diarahkan pada penerapan penerapan terintegrasi yang mencakup layanan Government to Government (G2G), Government to Business (G2B), dan Government to Citizen (G2C). Fase ini dimaksudkan guna mengoptimalkan interaksi dan layanan lintas sektor [15].

Berdasarkan permasalahan dalam penerapan *egovernment* melalui aplikasi my retribusi yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk meneliti pengimplementasian *E-government* Melalui Aplikasi My Retribusi di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana tahapan pengimplementasian *e-government* dalam aplikasi My Retribusi di Kabupaten Sidoarjo, bagaimana prosedur penerapan Aplikasi My Retribusi, serta kendala apa saja yang menghadang dalam proses penerapannya.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pengkajian yang mendalam mengenai pengimplementasian *E-government* melalui aplikasi My Retribusi di Kabupaten Sidoarjo. Pendekatan kualitatif sebab dapat menggambarkan realitas sosial secara menyeluruh, kontekstual, dan memahami makna di balik fenomena yang diteliti[16]. Dengan fokus penelitian bagaimana Penerapan *E-government* Melalui Aplikasi My Retribusi di Kabupaten Sidoarjo, dan kendala yang di hadapi oleh pemerintah dalam pemungutan retribusi daerah melalui aplikasi my retribusi di kabupaten sidoarjo. Lokasi penelitian ditetapkan di Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Sidoarjo dengan informan penelitian yang terdiri atas Tim pengelola aplikasi My Retribusi , serta Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menggunakan aplikasi tersebut.

Penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni metode penentuan subjek penelitian menurut kriteria atau pertimbangan tertentu, dengan memilih individu yang dinilai memiliki pengetahuan dan pemahaman paling mendalam terhadap permasalahan yang dikaji. Penggunaan teknik ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang relevan, komprehensif, serta selaras dengan tujuan penelitian. Pengumpulan data yakni melalui tiga teknik utama. Pertama, wawancara mendalam (*in-depth interview*), merupakan percakapan langsung antara peneliti dan informan yang dilakukan secara terstruktur maupun semi-terstruktur guna memperoleh data dan informasi yang lebih detail serta menyeluruh. Kedua, observasi langsung, yakni observasi secara langsung terhadap aktivitas yang berkaitan dengan pelaksanaan aplikasi My Retribusi di lapangan. Ketiga, dokumentasi, yang mencakup pengumpulan data tertulis, foto, laporan, maupun arsip resmi yang relevan dengan penerapan aplikasi tersebut.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif serta diformulasikan oleh Miles dan Huberman, yang terdiri atas tiga tahapan utama. Tahap pertama yaitu reduksi data, yang mencakup proses memilah, menyederhanakan, dan mengorganisasikan data mentah dan diperoleh dari lapangan. Tahap kedua yakni penyajian data, di mana data yang telah diolah disusun secara sistematis agar memudahkan peneliti dalam memahami dan menarik kesimpulan. Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang melibatkan interpretasi terhadap makna data, pengecekan konsistensi informasi, serta pembuktian temuan berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Model ini bersifat interaktif dan dilakukan secara terus-menerus sampai data mencapai kejenuhan, sehingga memungkinkan peneliti terus mengolah dan menafsirkan informasi secara dinamis selama proses penelitian berlangsung. Dengan metode ini, penelitian diharapkan dapat menghasilkan cerminan yang jelas dan komprehensif mengenai sejauh mana aplikasi My Retribusi mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan retribusi daerah sesuai harapan dalam penerapannya [3].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Retribusi daerah termasuk dalam komponen penting Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang mempunyai peran strategis untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan serta pelaksanaan pembangunan di daerah. Di Kabupaten Sidoarjo, beberapa Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) sistem penerimaan retribusi sebelumnya masih menggunakan metode manual yang bersifat tradisional, misalnya dengan karcis kertas atau pembayaran tunai secara langsung kepada petugas. Praktik tersebut, meskipun sederhana, seringkali menimbulkan berbagai keterbatasan, seperti proses birokrasi yang panjang, kesulitan dalam melakukan pelacakan dan rekonsiliasi pembayaran, serta terjadinya potensi ketidakteraturan dalam pencatatan. Kendati demikian, sistem manual tetap dipertahankan sebagai bentuk layanan inklusif bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi digital.

Sejalan dengan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik dan optimalisasi penerimaan daerah, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melihat perlunya langkah transformasi menuju sistem pengelolaan retribusi yang lebih berkembang, terintegrasi, dan responsif untuk kebutuhan masyarakat. Adapun dengan menerapkan pendekatan yang adaptif, partisipatif, dan kolaboratif antar perangkat daerah, penerapan sistem digital diharapkan dapat memberikan dampak lebih luas, tidak hanya dalam hal peningkatan efisiensi dan transparansi, tetapi juga memperkuat akuntabilitas serta menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, pengelolaan retribusi daerah tidak hanya berdaya guna sebagai instrumen fiskal, tetapi juga menjadi bentuk nyata komitmen pemerintah daerah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik, efektif, serta berorientasi pada pelayanan masyarakat. Inovasi berbasis digital menjadi strategi penting untuk membenahi tata kelola retribusi sekaligus memperkuat akuntabilitas pemerintah daerah. Kabupaten Sidoarjo yakni merupakan salah satu daerah yang merespons kebutuhan tersebut dengan meluncurkan aplikasi My Retribusi.

Gambar 2. Data Unit Pemerintah Daerah Pengguna Aplikasi My Retribusi

Sumber: <https://myretribusi.sidoarjokab.go.id>, 2025

Berikut gambar 2 merupakan tampilan awal aplikasi My Retribusi. Aplikasi berbasis mobile ini merupakan implementasi nyata dari *e-government* yang disusun untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik, khususnya terkait pembayaran retribusi daerah. Diluncurkan pada tahun 2023, My Retribusi berfungsi sebagai platform terintegrasi digitalisasi retribusi di seluruh wilayah Kabupaten Sidoarjo. Sistem ini tidak hanya mempermudah proses pembayaran, tetapi juga menumbuhkan transparansi, akuntabilitas, serta efisiensi pengelolaan PAD. Dengan demikian, keberadaan aplikasi ini menjadi langkah strategis dalam memperkuat penerapan *e-government* di tingkat daerah.

A. TAHAPAN PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI MY RETRIBUSI

Penerapan aplikasi My Retribusi di Kabupaten Sidoarjo sebagai bentuk modernisasi system pemungutan retribusi daerah. Aplikasi ini di rancang untuk mengelola dan mengintegrasikan pendapatan retribusi dari berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) ke dalam satu portal terpadu guna memudahkan pemantauan dan pelaporan bagi pimpinan daerah. Dengan adanya sistem ini, pengelolaan retribusi yang sebelumnya bersifat terpisah dapat disatukan sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Seperti pengelolaan retribusi penggunaan fasilitas lapangan olahraga, Laboratorium Kesehatan Daerah, Rumah Susun Sederhana Sewa (RUSUNAWA), Griya Sehat, Makam Praloyo dan beberapa Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) lainnya yang dinaungi beberapa Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) berbeda yang sebelumnya pemantauan dilakukan secara terpisah. Namun, Setelah adanya inovasi Aplikasi My Retribusi pemantauan dapat dilakukan secara *real time* dan juga dapat di akses melalui satu pintu. Hal tersebut dibuktikan dari hasil wawancara dengan Bapak Teguh Wahyu Santoso, A.Md selaku Koordinator divisi programmer dari tim Taskforce pengelola Aplikasi :

“My Retribusi itu untuk secara umum untuk mengelola pendapatan retribusi daerah. Penerimaan retribusi ini pengampunya ada di beberapa Organisasi Pemerintah Daerah (OPD). Dan koordinator retribusi di Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD). Jadi Organisasi Pemerintah (OPD) menerima retribusi yang kemudian disetorkan di rekening daerah. Selama ini pengelolaan retribusi itu sendiri-sendiri di Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) masing-masing. Dari koordinator retribusi mempunyai inovasi untuk membangun aplikasi My Retribusi ini, supaya semua data retribusi semua Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) ini jadi satu portal, yang kemudian datanya bisa laporan ringkasan eksekutif untuk pimpinan/Bupati.”

Meskipun sosialisasi internal aplikasi My Retribusi kepada pelaku Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) dilakukan dengan cukup efektif melalui pertemuan dan pelatihan, penjangkauan eksternal kepada masyarakat pengguna dan unit pelaksana di lapangan masih menghadapi tantangan, mengingat sifat sosialisasi yang harus komprehensif dan memerlukan waktu yang tidak singkat. Selaras dengan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*, proses implementasi *E-government* dijalankan melalui empat tahapan, yakni persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan. Berdasarkan hasil penelitian di atas, penerapan My Retribusi saat ini dapat diindikasikan telah memasuki tahapan pemanfaatan[9].

Tingkat Persiapan, pemerintah mulai merancang infrastruktur dasar seperti, pembuatan situs web yang berisi informasi mendasar terkait layanan pemerintahan. Selain itu, pemerintah daerah juga menyiapkan infrastruktur teknis dan sumber daya manusia yang dibutuhkan, serta melaksanakan sosialisasi internal kepada para pegawai di Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Dalam implementasi My Retribusi, tahap awal mencakup pengembangan dan pengenalan sistem aplikasi yang terintegrasi dengan berbagai metode pembayaran digital seperti QRIS dan Virtual Account, disertai pelatihan bagi petugas OPD agar mampu mengoperasikan sistem tersebut. Selain itu, layanan pembayaran manual tetap disediakan selama masa transisi untuk memastikan kelancaran dan keberlanjutan pelayanan.

Pada tahap pemantapan, situs web yang telah dikembangkan mulai dilengkapi dengan fitur interaktif yang memungkinkan masyarakat tidak hanya memperoleh informasi, tetapi juga dapat berinteraksi langsung dengan pemerintah. Tahap ini menitikberatkan pada peningkatan interaksi antara aplikasi dan pengguna, serta memperkuat

integrasi antarinstansi pemerintah yang berhubungan dengan pengelolaan pendapatan retribusi. Pada implementasi My Retribusi, sebagian besar Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) sudah mulai mengoperasikan aplikasi ini secara aktif, dengan fitur-fitur yang menyesuaikan kebutuhan tiap Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) secara custom. Namun masih terdapat beberapa Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) yang belum sepenuhnya terintegrasi atau masih menggunakan sistem yang berbeda, sehingga proses antar muka dan sinkronisasi data antar lembaga masih terus dioptimalkan.

Tingkat Pemantapan, layanan elektronik mulai mengarah pada transaksi online secara riil, di mana masyarakat dapat melakukan berbagai layanan publik secara digital. Tahap ini fokus pada pengembangan interaksi yang lebih aktif antara aplikasi dan penggunaannya, serta integrasi antar lembaga pemerintah yang terkait dengan pendapatan retribusi. Pada implementasi My Retribusi, sebagian besar Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) sudah mulai mengoperasikan aplikasi ini secara aktif, dengan fitur-fitur yang menyesuaikan kebutuhan tiap Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) secara custom. Namun masih terdapat beberapa Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) yang belum sepenuhnya terintegrasi atau masih menggunakan sistem yang berbeda, sehingga proses antar muka dan sinkronisasi data antar lembaga masih terus dioptimalkan.

Tingkat Pemanfaatan, seluruh layanan pemerintahan sudah terintegrasi penuh dan dapat diakses secara berani melalui satu portal terpadu. Tahap akhir ini, merepresentasikan aplikasi yang sudah berjalan sebagai sistem terintegrasi penuh antara layanan Pemerintah ke Pemerintah (G2G), Pemerintah ke Bisnis (G2B), dan Pemerintah ke Warga (G2C). Indikasi pemanfaatan pada My Retribusi telah terlihat dengan adanya layanan transaksi elektronik yang digunakan oleh sebagian besar Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) dan memungkinkan pelaporan terpadu pada tingkat pimpinan daerah. Sistem ini telah memungkinkan integrasi data pendapatan retribusi dan pembuatan laporan eksekutif yang memberikan kemudahan pemantauan bagi pimpinan daerah secara langsung tanpa perlu mengakses aplikasi Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) secara terpisah.

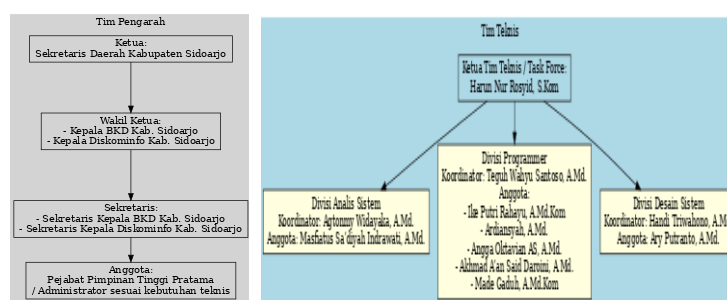
Namun demikian, perlu dicatat pemanfaatan aplikasi ini di lapangan masih belum sepenuhnya merata dan optimal, mengingat sebagian kecil Organisasi Pemerintah Daerah (OPD), seperti RSUD dan beberapa pasar tradisional, masih belum terintegrasi atau enggan beralih dari sistem lama. Hal ini memerlukan proses kerjasama lebih lanjut serta pendekatan yang terus berkelanjutan, termasuk mempersiapkan sumber daya manusia dan dukungan infrastruktur jaringan yang stabil. Kompatibilitas secara menyeluruh antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) maupun antara pemerintah dan masyarakat (Government to Citizen / G2C) masih berada pada tahap penyempurnaan, khususnya terkait kesiapan teknis dan penerimaan di tingkat pelaksana. Hingga saat ini, implementasi My Retribusi telah menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan dalam pemanfaatan aplikasi digital sebagai bagian dari penguatan e-government. Namun demikian, masih diperlukan langkah-langkah strategis untuk menyempurnakan serta pemerataan fungsi aplikasi agar sejalan dengan visi integrasi layanan publik digital yang optimal.

Berdasarkan proses pengimplementasian *e-government* melalui aplikasi My Retribusi di kabupaten Sidoarjo sama halnya dengan kajian mengenai penerapan *e-government* yang di lakukan oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru melalui aplikasi Sitanjak Makin Mantap. Dalam kajiannya juga menyoroti kendala serupa yaitu sosialisasi yang menjadi penghambat efektivitas implementasi *e-government*. Kendala seperti ini juga sejalan dengan dinamika di My Retribusi yang masih terus dilakukan sosialisasi serta penyesuaian untuk mengatasi resistensi budaya dan keterbatasan teknis [13].

B. PROSEDUR PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI MY RETRIBUSI

Aplikasi My Retribusi merupakan inovasi digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo sebagai langkah strategis untuk mempercepat proses digitalisasi pembayaran retribusi daerah sekaligus meningkatkan transparansi dalam pengelolaan pendapatan asli daerah. Pengembangannya dilakukan secara internal oleh Tim Satgas IT (Task Force) yang terdiri atas aparatur sipil negara di lingkungan pemerintah daerah, yakni dengan dukungan kolaboratif dari Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPD) serta Bank Jatim sebagai mitra kerja.

Gambar 3. Struktur Organisasi Pengelola Aplikasi My Retribusi

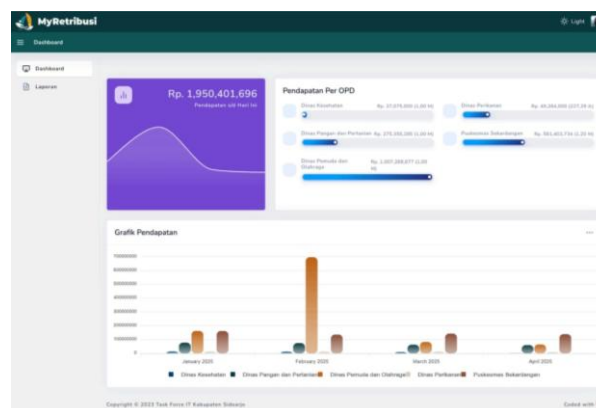


Sumber: Hasil Olah Peneliti, 2025

Berikut merupakan Gambar 3 yang menampilkan Struktur organisasi yang terdiri atas Tim Pengarah dan Tim Teknis. Tim Pengarah diketuai oleh Sekretaris Daerah Kabupaten Sidoarjo dengan didukung oleh Wakil Ketua, yaitu Kepala Badan Kepegawaian Daerah (BKD) serta Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Sidoarjo. Selain itu juga terdapat sekretaris dari masing-masing instansi instansi tersebut, serta anggota yang berasal dari Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama atau Administrator sesuai kebutuhan teknis. Sementara itu, Tim Teknis berada di bawah kepemimpinan seorang Ketua Tim Teknis/Task Force dan terbagi dalam beberapa divisi, yaitu Divisi Analisis Sistem, Divisi Programmer, serta Divisi Desain Sistem. Kemudian setiap divisi dipimpin oleh seorang koordinator yang dibantu oleh anggota dengan kompetensi sesuai bidang keahliannya. Struktur organisasi ini mencerminkan adanya kolaborasi yang solid antara pimpinan daerah dan tim teknis dalam memastikan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga tercipta koordinasi yang efektif, profesional, dan berorientasi pada pencapaian tujuan bersama.

Secara teknis, pelaksanaan aplikasi My Retribusi dimulai dari proses pendaftaran oleh wajib retribusi atau pelaku usaha yang harus mengisi data lengkap mengenai identitas dan jenis retribusi yang akan dicatat. Data tersebut akan diperiksa oleh petugas Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) yang bertanggung jawab guna memastikan validitas dan kelengkapan informasi sebelum sistem membuat nomor *Virtual Account (VA)* unik sebagai saluran pembayaran digital bagi pengguna. *Virtual Account (VA)* ini menyetujui pembayaran melalui berbagai metode, seperti QRIS, transfer bank, dan layanan e-wallet termasuk ShopeePay, sehingga dapat memudahkan para wajib retribusi melakukan transaksi secara non-tunai dengan aman dan efisien. Pembayaran yang dilakukan secara digital langsung akan dicatat dalam sistem secara real-time, memungkinkan pelacakan dan konfirmasi status pembayaran secara transparan bagi kedua belah pihak, baik pengguna maupun pengelola. Sebagai bentuk transisi yang inklusif, pembayaran tunai masih diakomodasi mekanisme dengan petugas menginput transaksi ke dalam sistem secara manual melalui pembuatan VA, memastikan semua pembayaran dicatat secara elektronik.

Gambar 4. Tampilan Executive Dashboard untuk *Top Level* Pimpinan



Sumber: <https://myretribusi.sidoarjokab.go.id>, 2025

Berikut merupakan Gambar 4 yang menunjukkan tampilan executive dashboard untuk Top Level pimpinan. Fungsi utama aplikasi ini tidak hanya terbatas pada pembayaran, tetapi juga berperan sebagai alat pemantauan dan pelaporan yang menyediakan data terkini terkait pendapatan retribusi secara terintegrasi. Melalui dashboard yang disediakan, pejabat daerah seperti Bupati dan staf terkait dapat menyatukan pencapaian penerimaan secara langsung, membantu pengambilan keputusan keuangan yang lebih tepat dan strategis.

Keunggulan utama aplikasi My Retribusi terletak pada fleksibilitasnya yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan serta karakteristik masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD), meskipun seluruh data terintegrasi dalam satu portal pusat. Kemampuan penyesuaian fitur dan laporan ini memungkinkan setiap OPD dengan alur kerja yang berbeda tetap dapat menggunakan sistem secara efisien dan nyaman. Keberhasilan ini turut ditunjang oleh kerja sama lintas OPD melalui tim kolaboratif yang secara aktif memberikan dukungan teknis, melakukan sosialisasi, serta menyelenggarakan pelatihan bagi para operator aplikasi, sehingga proses adaptasi dapat berlangsung lebih cepat dan mengurangi potensi penolakan dari pihak internal.

C. KENDALA DALAM PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI MY RETRIBUSI

Penerapan aplikasi My Retribusi di Kabupaten Sidoarjo merupakan sebuah langkah progresif dalam mendukung transformasi digital dan implementasi *E-government*, khususnya pada aspek pengelolaan retribusi daerah. Aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta efisiensi tata kelola keuangan daerah. Meski demikian, dalam perjalanannya masih terdapat sejumlah tantangan yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut. Dari sisi teknis, integrasi antar-Organisasi Perangkat Daerah (OPD) belum sepenuhnya berjalan mulus karena sebagian

OPD masih menggunakan sistem internal masing-masing. Selain itu, penggunaan domain resmi pemerintah yang wajib terkoneksi dengan jaringan Kominfo juga menghadirkan tantangan tersendiri, mengingat ketika jaringan mengalami gangguan, layanan aplikasi ikut terhenti sehingga petugas harus kembali melakukan pencatatan manual. Kondisi ini menjadi masukan penting untuk penguatan infrastruktur jaringan di masa mendatang. Pernyataan tersebut di dukung oleh Bapak Agtonmy Widayaka, A.Md selaku Koordinator Divisi Analisis Sistem dari tim TaskForce beliau menyampaikan bahwa :

“Meskipun implementasi aplikasi My Retribusi di Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan baik, tetapi masih terdapat sejumlah permasalahan teknis yang perlu mendapat perhatian. Integrasi antar-OPD belum sepenuhnya merata karena sebagian masih menggunakan sistem internal masing-masing. Selain itu, penggunaan domain resmi pemerintah yang dengan jaringan Kominfo juga menimbulkan kendala ketika jaringan mengalami gangguan, sehingga layanan aplikasi sempat terhenti dan kembali melakukan pencatatan manual. Hal ini dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus masukan penting untuk memperkuat infrastruktur jaringan ke depan layanan dapat berjalan lebih stabil dan optimal.”

Dari aspek sumber daya manusia, dinamika yang muncul sebagian besar disebabkan oleh perbedaan kebiasaan dan kesiapan dalam beradaptasi. Banyak petugas maupun masyarakat masih terbiasa dengan sistem manual, sehingga memerlukan waktu untuk beralih ke sistem digital. Perbedaan tingkat literasi digital antar sektor, seperti di pasar, rumah potong hewan, maupun rusunawa, juga menjadikan proses implementasi perlu dilakukan secara bertahap. Dalam hal ini, dukungan pimpinan OPD menjadi faktor strategis karena dengan adanya arahan dan komitmen dari pimpinan, pelaksanaan program di tingkat staf dapat berjalan lebih lancar. Sebagaimana yang sudah di jabarkan oleh Bapak Teguh Wahyu Santoso, A.Md selaku Koordinator divisi programmer dari tim Taskforce pengelola Aplikasi mengenai hambatan tersebut, beliau menyampaikan bahwa :

“Kendalanya itu kan di setiap opd itu memiliki aturan teknis perhitungan masing-masing, itu kita harus menyesuaikan satu2 sedangkan unit yang ada juga tidak sedikit. Jadi dalam implementasinya membutuhkan proses yang lebih panjang karena implementasinya beda-beda kita juga melakukan upaya lebih kayak nego sektoral, kan harus pendekatan dulu, sosialisasi, kalau kita harus masang kan kita juga harus menjelaskan kenapam kok harus masang/pakai aplikasi ini, nanti keuntungannya gimana, perlu ada edaran juga dari bu sekda, jadi masih terus bertahap. Semua titik sudah sosialisasikan, tapi hanya beberapa titik yang bisa, karena yang lain masih belum siap. seperti rusunawa, pertama tipikal warganya tidak semua rusun dihuni oleh orang yg melek teknologi. banyak juga di daerah lain yang mengadakan program mengenai retribusi ini tidak jalan, kita sebelum nya juga sudah survey2. karena memang susah, susah nya itu selain lebih banyak masyarakat bawah, meyakinkan operator untuk berubah pakek sistem itu susah, apalagi di daerah desa. apalagi kalau tidak dikerjakan oleh internal sendiri itu akan lebih susah seperti pakek vendor, memang betul aplikasinya tidak sulit tapi tpi setelah aplikasi selesai proses pemasangan ini lebih sulit. karena banyaknya perbedaan2 yang ada.terutama di sektor rumah potong hewan, rusunawa, pasar-pasar, karena memang keterbatasan dari sdmnya yang tipikal orang2 pasar, yang mana mereka akan menganggap proses tersebut lebih ribet.”

Dari sisi regulasi dan kebijakan internal, setiap OPD memiliki standar pelaporan dan mekanisme perhitungan yang berbeda. Hal ini menuntut adanya penyesuaian pada sistem agar tetap selaras dengan kebutuhan masing-masing OPD. Proses penyesuaian ini tentu memerlukan waktu, komunikasi yang intensif, serta sosialisasi yang berkesinambungan. Dari perspektif masyarakat, penerimaan terhadap aplikasi juga beragam. Sebagian merasa lebih terbantu dengan adanya sistem pembayaran non-tunai, namun sebagian lainnya, terutama masyarakat dengan keterbatasan literasi teknologi, masih memerlukan pendekatan khusus agar merasa nyaman menggunakan sistem baru.

Tantangan-tantangan dalam pengimplementasian e-government pada aplikasi my retribusi di Kabupaten Sidoarjo diatas, kendala penerapan e-government di berbagai daerah memiliki pola yang serupa. Pada penelitian mengenai kualitas pelayanan e-government melalui e-filing di KPP Pratama Bandung Cibeunying, ditemukan bahwa kondisi sumber daya manusia serta koneksi internet yang tidak stabil menjadi hambatan dalam efektivitas layanan[17]. Temuan ini selaras dengan penelitian yang mengindikasikan bahwa implementasi e-government pada administrasi kepegawaian menghadapi kendala utama berupa kurangnya tenaga ahli teknologi informasi serta sarana dan prasarana yang masih usang, sehingga proses integrasi sistem menjadi terhambat[18].

Sementara itu, mengenai implementasi kebijakan E-Retribusi di Kabupaten Sidoarjo memperlihatkan bahwa meskipun infrastruktur teknologi telah tersedia (aplikasi Circle dan QRIS), hambatan muncul pada aspek sumber daya manusia, baik dari petugas maupun pedagang pasar, yang masih dalam tahap penyesuaian dan membutuhkan pendampingan lebih lanjut. Di samping itu, faktor sosialisasi juga menjadi penting, karena penerimaan masyarakat terhadap sistem baru sangat dipengaruhi oleh intensitas dan efektivitas sosialisasi yang dilakukan pemerintah daerah[19]. Dari berbagai penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa persoalan utama e-government di Indonesia bukan hanya pada aspek infrastruktur, melainkan juga kesiapan kualitas SDM dan efektivitas sosialisasi. Keberhasilan

implementasi *e-government* akan lebih mudah dicapai apabila pemerintah tidak hanya berinvestasi pada perbaikan infrastruktur, tetapi juga memperkuat kapasitas SDM melalui pelatihan berkelanjutan serta memperluas sosialisasi agar masyarakat dan pelaksana teknis memahami manfaat dan cara penggunaan sistem.

IV. KESIMPULAN

Penerapan aplikasi My Retribusi di Kabupaten Sidoarjo telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam upaya modernisasi sistem pemungutan retribusi daerah melalui pengembangan *e-government*. Sistem ini telah berhasil memasuki tahap pemanfaatan dengan integrasi data dan pelaporan yang memudahkan pengawasan serta pengambilan keputusan oleh pimpinan daerah secara lebih efektif. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia serta penguatan infrastruktur teknis menjadi elemen utama yang perlu menjadi fokus dalam rangka mendukung kelancaran operasional aplikasi. Pendekatan kerja sama yang melibatkan beragam pemangku kepentingan juga menjadi hal penting guna mengatasi kendala berupa resistensi budaya serta hambatan teknis yang masih dihadapi.

Implementasi aplikasi My Retribusi di Kabupaten Sidoarjo menggambarkan kemajuan positif dalam proses digitalisasi pembayaran retribusi daerah serta peningkatan keterbukaan dalam pengelolaan pendapatan. Melalui dukungan struktur organisasi yang solid dan fitur yang fleksibel sesuai kebutuhan masing-masing OPD, aplikasi ini mampu mempermudah proses pembayaran dan pelaporan secara lebih efisien dan terpadu. Proses pemanfaatan aplikasi yang diawali dengan pendaftaran retribusi yang wajib, verifikasi informasi oleh petugas OPD, hingga pembayaran lewat berbagai metode digital yang tercatat secara real-time, memberikan kemudahan dan keamanan bagi pengguna serta pengelola. Walaupun begitu, keberhasilan pelaksanaan ini tetap memerlukan usaha yang terus-menerus dalam hal sosialisasi, pelatihan, dan perbaikan infrastruktur untuk memastikan penggunaan yang maksimal di semua unit yang berhubungan.

Secara keseluruhan, tantangan-tantangan tersebut bukanlah halangan yang tidak dapat diatasi, melainkan bagian dari proses adaptasi menuju sistem yang lebih baik. Dukungan maksimal dari pengurus daerah, kemampuan aplikasi untuk beradaptasi dengan kebutuhan OPD, serta kerjasama antar tim TI di berbagai lembaga menjadi aset yang sangat berarti. Melalui penguatan infrastruktur, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta sosialisasi yang berlangsung secara berkesinambungan dan humanis, penerapan My Retribusi di Kabupaten Sidoarjo diharapkan dapat menjadi lebih optimal, sehingga dapat mewujudkan pengelolaan retribusi daerah serta lebih transparan, akuntabel, dan juga sesuai dengan semangat digitalisasi pelayanan publik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis haturkan ke hadirat Allah SWT atas kelimpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penelitian berjudul “Penerapan *E-government* Melalui Aplikasi My Retribusi di Kabupaten Sidoarjo” dapat terselesaikan dengan semestinya. Shalawat serta salam diharapkan senantiasa terlimpah kepada Nabi Muhammad SAW. Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kabupaten Sidoarjo sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial. Saya menyadari bahwa penelitian ini tidak akan terselesaikan tanpa bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis menghaturkan beribu terima kasih terhadap pegawai Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kabupaten Sidoarjo, serta Ketua dan anggota Tim TaskForce yang telah berperan sebagai informan dalam wawancara penelitian ini. Saya juga berterima kasih kepada kedua orang tua dan seluruh teman-teman yang telah memberikan dorongan dan dukungan hingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

REFERENSI

- [1] S. E. Mislawaty, R. Harahap, and S. Anisyah, “Digitalizing Governance in South Sumatera: An Introduction ‘E-Sumsel’ System Reforming Public Service Management,” *J. Bina Praja*, vol. 14, no. 3, pp. 399–411, 2022, doi: 10.21787/jbp.14.2022.399-411.
- [2] R. F. Nurita, “Penerapan Layanan *E-government* Dalam Perwujudan Good Governance Di Pemerintah Kota Malang,” *J. Cakrawala Huk.*, vol. 7, no. 2, pp. 238–246, 2016, doi: 10.26905/idjch.v7i2.1914.
- [3] B. P. Dewi, I. Surya, and Jumansyah, “Penerapan Electronic Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda,” *eJournal Pemerintah. Integr.*, vol. 7, no. 4, pp. 482–492, 2020.
- [4] B. Irawan and A. Saputro, “Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Melalui Web Domain Di Kota Surakarta,” *Indones. J. Public Adm.*, vol. 6, no. 2, pp. 59–67, 2021, doi: 10.52447/ijpa.v6i2.4386.
- [5] A. Pranesti, “Kajian Sistem Penganggaran Partisipatif Pemerintah Daerah Melalui *E-government* Sebagai Wujud Good Governance,” *Akunt.* 45, vol. 3, no. 1, pp. 144–152, 2022, doi: 10.30640/akuntansi45.v3i1.699.
- [6] A. Nabilah and E. H. Fanida, “Penerapan Website Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Desa

- Pulosari Kecamatan Bareng Kabupaten Jombang,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2022, [Online]. Available: <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/download/18733/17097>
- [7] A. S. Ariani and A. Pambudi, “the Effect of *E-government* Application on the Quality of Public Services in Sleman Regency,” *J. Public Policy Adm. Res.*, vol. 01, 2023.
- [8] Presiden Republik Indonesia, “Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik,” 2018, *Jakarta*.
- [9] Presiden Republik Indonesia, “Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*,” 2003, *Jakarta*.
- [10] W. Ahmad Zulfikar and A. Sofia Ardelia, “Pengaruh Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah di Kota Pontianak Tahun 2020 2022,” *Pros. Semin. Nas. Progr. Stud. Ekon. Islam*, vol. 1, p. 2023, 2023.
- [11] Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, “Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2024 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah,” 2024, *Sidoarjo*.
- [12] N. Oriza, R. Kusumadewi, and Abdal, “Penerapan *E-government* Melalui Aplikasi Layanan SITEPAK Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi,” *J. Dialekt.*, vol. 20, no. 3, pp. 64–72, 2022.
- [13] Andriyus, S. Rusadi, and Monalisa, “Penerapan *E-government* Melalui Aplikasi ‘Sitanjak Makin Mantap’ Oleh Dinas Sosial,” *J. Governansi*, vol. 9, no. 2, pp. 95–102, 2023, doi: 10.30997/jgs.v9i2.7219.
- [14] S. Yayat and K. Indra, “Implementasi Aplikasi E-Retribusi Di Pasar,” *J. Ilm. Manaj.*, vol. 3, no. 2, pp. 116–127, 2022.
- [15] I. U. Choiriyah, “Penerapan *e-government* Melalui M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo,” *J. Ilmu Adm. Publik*, vol. 5, no. 2, pp. 126–135, 2020.
- [16] J. Mackiewicz, *A Mixed-Method Approach*. 2018. doi: 10.4324/9780429469237-3.
- [17] Widiani and Abdullah, “Widiani,” *J. Ris. Bisnis dan Manaj.*, vol. 11, no. 2, pp. 88–96, 2018.
- [18] M Harry Mulya Zein, Diskha Febriyan Prasutra, and Sisca Septiani, “Implementasi Kebijakan *E-government* dalam Administrasi Kepegawaian,” *Desentralisasi J. Hukum, Kebijak. Publik, dan Pemerintah.*, vol. 1, no. 3, pp. 107–119, 2024, doi: 10.62383/desentralisasi.v1i3.98.
- [19] E. I. Pramesti, “Implementasi Kebijakan Program E-Retribusi Pasar Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Di Kabupaten Sidoarjo,” *Madika J. Polit. dan Gov.*, vol. 3, no. 1, pp. 49–66, 2023, doi: 10.24239/madika.v3i1.1850.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.