



Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik Digital Pembayaran E-Retribusi Rumah Susun Sewa di Kabupaten Semarang

Agung Pangarso

Dinas Pekerjaan Umum Kab. Semarang, Indonesia

Email Korespondensi : agung.pangarso@gmail.com

Abstract The payment of rental flats (*rusunawa*) levies managed by the Semarang Regency DPU was previously carried out in cash. The payment of the levy, which is still conventional, has problems such as late payment, arrears, risk of losing money or can be misused. For this reason, payments need to be improved through digital-based cashless e-retribution. With e-levy, residents can directly pay through banks, ATMs, or various digital platforms such as e-wallets, Qris, and Laku Pandai outlets. This study aims to identify the factors that affect the implementation of e-levy *rusunawa* in Semarang Regency. The method used in this study is a qualitative descriptive method. The findings of the study show that the success of digital public services in the form of e-levy payments that are ideated at the preparatory stage (June-August 2024) and operational (starting September 2024) is influenced by several supporting factors, namely: (1) Leadership support in the form of regulations and policies such as the Regent Regulation on Guidelines for the Implementation of Non-Cash Transactions in the APBD; DPRD recommendation to implement e-levy; Decree of the Head of DPU on the Establishment of an Effective Team for the Preparation of e-Levy Flats and SOPs for the Implementation of e-Levy Flats; and the Circular Letter of the Head of DPU on the Implementation of the e-Levy of *Rusunawa*; as well as the support of the Semarang Regency BKUD; (2) The capacity of government organizations in the form of software in the form of Bank Jateng billing centers and the capacity of human resources managers, especially the willingness of staff to learn and want to change from manual to digital levy management; and (3) The value understood by the *rusunawa* user community that there are benefits of digital payments, which are easier, faster and more accountable than cash transactions. This public service model with digital payments can be replicated for all types of regional tax and levy payments, especially in Semarang Regency.

Keywords: Services, Public, Digital, e-Retribusi.

Abstrak Pembayaran retribusi rumah susun sewa (*rusunawa*) yang dikelola DPU Kabupaten Semarang sebelumnya dilakukan secara tunai (*cash*). Pembayaran retribusi yang masih konvensional ini mengalami masalah seperti terlambat bayar, ada tunggakan, berisiko uang hilang atau dapat disalahgunakan. Untuk itu pembayaran perlu diperbaiki melalui e-retribusi secara non-tunai (*cashless*) berbasis digital. Dengan e-retribusi, penghuni dapat langsung membayar melalui Bank, ATM, atau berbagai *platform* digital seperti *e-wallet*, Qris, dan gerai laku pandai. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan e-retribusi *rusunawa* di Kabupaten Semarang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Temuan studi menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik digital berupa pembayaran e-retribusi yang diidentifikasi pada tahap persiapan (Juni-Agustus 2024) dan operasional (mulai September 2024) dipengaruhi beberapa faktor yang mendukung adalah: (1) **Dukungan (support)** pimpinan dalam bentuk peraturan dan kebijakan seperti Peraturan Bupati tentang Pedoman Pelaksanaan Transaksi Non-Tunai dalam APBD; Rekomendasi DPRD agar menerapkan e-retribusi; Keputusan Kepala DPU tentang Pembentukan Tim Efektif Penyiapan e-Retribusi *Rusunawa* dan SOP Pelaksanaan e-Retribusi *Rusunawa*; serta Surat Edaran Kepala DPU tentang Pelaksanaan e-Retribusi *Rusunawa*; serta dukungan BKUD Kabupaten Semarang; (2) **Kapasitas (capacity)** organisasi pemerintah berupa ketersediaan perangkat lunak (*software*) dalam bentuk *billing center* Bank Jateng dan kapasitas SDM pengelola terutama kemauan staf untuk belajar dan mau berubah dari pengelolaan retribusi secara manual ke digital; dan (3) **Nilai (value)** yang dipahami masyarakat pengguna *rusunawa* bahwa ada manfaat pembayaran digital yaitu lebih mudah, cepat dan akuntabel daripada transaksi tunai. Model pelayanan publik dengan pembayaran digital ini dapat direplikasi untuk semua jenis pembayaran pajak dan retribusi daerah terutama di Kabupaten Semarang.

Kata kunci: Pelayanan, Publik, Digital, e-Retribusi.

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dinas Pekerjaan Umum (DPU) Kabupaten Semarang melalui Unit Pengelola Teknis Daerah (UPTD) melaksanakan tugas teknis operasional di bidang pengelolaan rumah susun sewa (rusunawa). UPTD ini menyelenggarakan pelayanan publik dengan menyediakan hunian layak berupa rusunawa yang terjangkau bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) seperti buruh industri dan pekerja informal di Kabupaten Semarang. Sejak tahun 2012, terdapat rusunawa empat lantai pada tiga lokasi yaitu di Kecamatan Ungaran Timur (170 kamar), Kecamatan Ambarawa (98 kamar) dan Kecamatan Pringapus (58 kamar). Saat ini keterisian kamar atau total pada ketiga lokasi rusunawa adalah 174 kamar atau 53%. Keterisian kamar yang masih rendah ini menjadi permasalahan tersendiri selain masalah pengelolaan sarana dan prasarana seperti seperti atap bocor, IPAL atau *septic tank* tidak bekerja optimal, atap peneduh parkir rusak dan sebagainya.

Namun demikian terdapat masalah berkaitan dengan pembayaran retribusi (transaksi) yang muncul setiap tahun, yaitu keterlambatan pembayaran retribusi dan risiko transaksi tunai yang masih terjadi. Pembayaran retribusi sampai dengan Agustus 2024 masih dilakukan secara tunai, yaitu setiap bulan penghuni membayar melalui petugas administrasi rusunawa. Masalah yang masih dijumpai adalah pembayaran yang terlambat, ada tunggakan bayar sampai 2 atau 3 bulan bahkan menunggak hingga akhir tahun. Hal ini terjadi karena pembayaran retribusi masih konvensional (tunai) dan belum diterapkannya denda keterlambatan membuat sebagian penghuni tidak disiplin membayar retribusi. Masalah lain yang potensial terjadi adalah pengumpulan uang tunai retribusi dari penghuni ke petugas administrasi berisiko hilang dan dapat disalahgunakan.

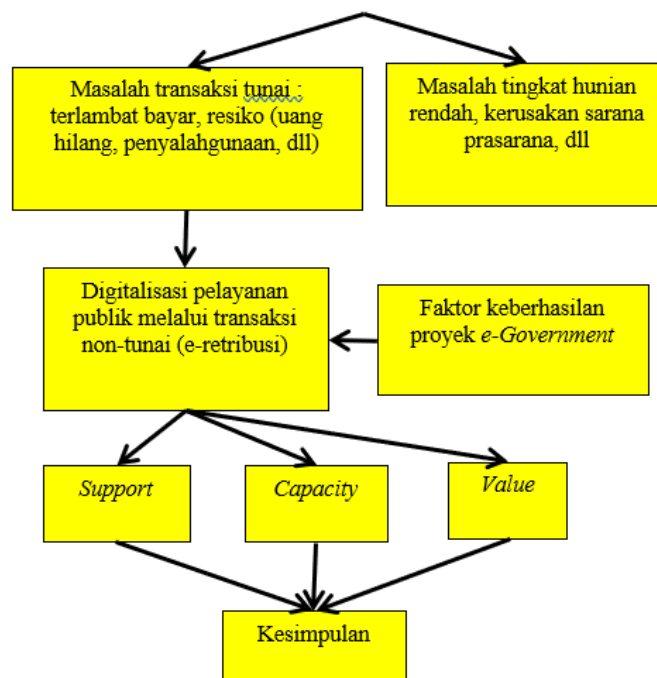
Permasalahan di atas perlu diperbaiki melalui pembayaran retribusi rusunawa diubah menjadi non-tunai (*cashless*) berbasis digital dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Pembayaran retribusi non-tunai (e-retribusi) memotong alur uang retribusi yang sebelumnya berupa uang *cash* dari penghuni kepada petugas administrasi, kemudian petugas administrasi menyetorkan ke bank dan mengadimintrasikan bersama bendahara pendapatan DPU. Dengan e-retribusi, penghuni langsung dapat melakukan pembayaran melalui berbagai *platform* digital seperti penyetor-an atau transfer bank, Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *e-wallet*, Qris, maupun pembayaran pada gerai laku pandai. Rekam jejak digital dalam sistem ini dapat mengurangi keterlambatan bayar dan risiko lainnya.

Sebagaimana diketahui Pemerintah sangat mendorong transformasi digital di semua sektor termasuk mewujudkan *e-government*. Salah satu bentuk *e-govern-ment* adalah digitalisasi pelayanan publik. Pemerintah Kabupaten Semarang melalui Peraturan Bupati Semarang Nomor 121 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Transaksi Non-Tunai dalam Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Pendapatan Daerah (APBD), mengamanatkan semua transaksi dalam APBD, baik belanja maupun pendapatan, dilakukan secara non-tunai. Namun demikian, ketidaksiapan perangkat daerah termasuk DPU, sampai dengan pertengahan tahun 2024, belum melaksanakan transaksi non-tunai sepenuhnya. Bahkan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Semarang memberikan rekomendasi atas Laporan Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD tahun 2022 agar Bupati menerapkan e-retribusi paling lambat 1 Januari 2024. Faktanya hingga pertengahan 2024, transaksi pendapatan daerah terutama retribusi sebagian besar masih dilakukan secara tunai.

Dalam mewujudkan *e-government* yaitu digitilalisasi pelayanan publik, DPU Kabupaten Semarang melakukan perbaikan Kinerja Pelayanan Publik dengan menyiapkan Transaksi E-Retribusi Rusunawa.

Tujuan Penelitian

Studi ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mendorong pelaksanaan e-retribusi rusunawa di Kabupaten. Sebagaimana diketahui, UPTD pengelola rusunawa di bawah DPU Kabupaten Semarang telah melakukan persiapan transaksi e-retribusi pada bulan Juni-Agustus 2024 dan operasional e-retribusi telah diterapkan mulai September 2024. Masalah pengelolaan rusunawa terkait penelitian ini dapat digambarkan dalam kerangka pikir pada Gambar 1 berikut ini.



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

2. TINJAUAN PUSTAKA

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) tidak dapat dipisahkan dari sebuah organisasi, baik organisasi yang bergerak di dunia bisnis, sosial atau sektor publik atau pemerintahan. Penggunaan TIK mendukung sistem kerja organisasi menjadi lebih baik. Tanpa dukungan TIK yang memadai, sulit suatu organisasi dapat bersaing atau memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna atau pelanggan/customer (Indrajit, 2004).

E-Government fokus pada penggunaan TIK oleh instansi pemerintah yang berkaitan hubungannya dengan masyarakat maupun pelaku usaha (bisnis). Pemanfaatan TIK diharapkan dapat mengurangi terjadinya penyalahgunaan, meningkatkan transparansi dan penerimaan negara, serta mengurangi biaya karena adanya efisiensi (Grönlund, 2008).

Menurut Simangunsong (2010) Model *e-Government* yang diterapkan umumnya menggunakan model empat tahapan perkembangan *e-Government* dalam jangka panjang yaitu meliputi tahap, yaitu:

- fase pertama**, yaitu penampilan *website* (*web presence*) yaitu informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam *website* pemerintah;
- fase kedua interaksi**, yaitu informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas *download* dan komunikasi *e-email* dalam *website* pemerintah;

- c. **fase ketiga transaksi**, yaitu adanya aplikasi/formulir bagi masyarakat untuk melakukan transaksi secara *online* mulai diterapkan; dan
- d. **fase keempat transformasi**, berupa pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi, tidak hanya pemerintah dengan masyarakat tetapi juga dengan organisasi lain yang terkait.

Pada kasus proyek penyiapan dan operasional e-retribusi rusunawa oleh UPTD DPU Kabupaten Semarang, maka kegiatan ini sudah memasuki fase ketiga tahapan perkembangan *e-Government* dalam jangka panjang, yaitu transaksi secara online atau digital.

Dalam pengembangan *e-Government* terdapat faktor-faktor yang mendukung keberhasilan sebuah proyek *e-Government*. Faktor-faktor keberhasilan menurut *Harvard JFK School of Government* (dalam Indrajit, 2004) meliputi:

- a. **Support atau dukungan**, yaitu keinginan (*will*) pejabat publik dan politik untuk menerapkan konsep *e-Government*. *Political will* terutama dalam model manajemen “*top down*” sangat penting dalam keberhasilan proyek ini. Beberapa bentuk dukungan ini adalah diberikan prioritas tinggi untuk proyek *e-government*, alokasi sumber daya yang cukup, disediakannya infrastruktur pendukung, serta aturan yang mendukung proyek ini.
- b. **Capacity atau kapasitas**, yaitu kemampuan pemerintah dalam mewujudkan suatu proyek *e-Government*. Kapasitas organisasi pemerintah ini meliputi ketersediaan sumber daya yang cukup termasuk sumber daya finansial, infrastruktur TIK yang memadai, dan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi atau kapasitas terkait proyek *e-Government*.
- c. **Value atau nilai**, yaitu nilai-nilai yang berkaitan dengan proyek *e-government*, misalnya nilai manfaat yang diperoleh masyarakat sebagai pengguna layanan pemerintah. Sebagai contoh proyek yang memberikan manfaat besar atau signifikan bagi masyarakat (*demand side*), maka proyek tersebut potensial berhasil.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Melalui metode ini, peneliti berusaha memberikan gambaran mengenai suatu permasalahan berdasar fakta di lapangan. Identifikasi permasalahan, isu tertentu dan alternatif-alternatif tindakan atau *action* terkait dengan proyek *e-government* yang sedang dilaksanakan. Melalui identifikasi deskriptif kualitatif didukung fakta-fakta, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yang dapat menjadi pembelajaran atau *lesson learnt*.

Data yang digunakan dalam penelitian meliputi data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dan sumber primer atau aslinya. Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara dan observasi di lapangan. Peneliti melakukan wawancara dengan 14 narasumber sekaligus sebagai stakeholder, yaitu meliputi: Kepala DPU, Sekretaris DPU, Kepala Bidang Pendapatan BKUD, Kasubag TU UPTD, Bendahara pendapatan DPU, Petugas administrasi Rusunawa (3 orang) dan perwakilan penghuni Rusunawa (6 orang). Sementara data sekunder merupakan data yang didapatkan dari berbagai sumber seperti peraturan-peraturan dan data yang tersedia di DPU Kabupaten Semarang.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini dilakukan identifikasi penerapan *E-Government* melalui pelayanan publik digital yang dilaksanakan UPTD di bawah DPU Kabupaten Semarang berupa pembayaran e-retribusi rusunawa. Penelitian ini menggunakan teori *E-Government* yaitu bahwa faktor-faktor yang mendukung keberhasilan menurut *Harvard JFK School of Government* (dalam Indrajit, 2004) meliputi *Support, Capacity, dan Value*. Hasil identifikasi faktor-faktor tersebut pada penyiapan dan pelaksanaan e-retribusi rusunawa yang dilakukan UPTD mulai tahap persiapan (Juni-Agustus 2024) dan operasional (mulai September 2024) yang diuraikan sebagai berikut.

***Support* atau Dukungan**

Political will dari pimpinan sangat penting dalam keberhasilan proyek *e-government* atau pelayanan publik digital. Dukungan ini utamanya adalah memberikan prioritas tinggi untuk proyek *e-government*, alokasi sumber daya yang cukup termasuk infrastruktur pendukung, serta aturan yang mendukung proyek.

Hasil identifikasi menunjukkan bahwa dukungan dalam proyek penyiapan e-retribusi rusunawa berupa peraturan atau kebijakan pimpinan. Dukungan aturan dan kebijakan ini sangat penting karena menjadi dasar bagi pemenuhan faktor-faktor lain dalam mewujudkan proyek *e-government* seperti alokasi dan kapasitas SDM serta infrastruktur pendukung.

Peraturan dan kebijakan pimpinan yang mendukung persiapan dan implementasi e-retribusi rusunawa di Kabupaten Semarang adalah (lihat pula uraian dalam Tabel 1):

1. Peraturan Bupati Semarang Nomor 121 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Transaksi Non-Tunai dalam APBD yang mengamanatkan semua transaksi dilakukan secara non-tunai, termasuk pendapatan retribusi daerah.
2. Rekomendasi DPRD Kabupaten Semarang atas Laporan Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD tahun 2022 agar Bupati menerapkan e-retribusi paling lambat 1 Januari 2024. Meskipun hingga pertengahan 2024 transaksi pendapatan daerah terutama retribusi sebagian besar dilakukan secara tunai.
3. Keputusan Kepala DPU Kabupaten Semarang tentang Pembentukan Tim Efektif Penyiapan e-Retribusi Rusunawa Nomor 974.9/029/ 2024 tertanggal 8 Juli 2024. Keputusan ini menjadi dasar bagi tim untuk bekerja menyiapkan dan mengoperasikan transaksi e-retribusi.
4. Keputusan Kepala DPU Kabupaten Semarang tentang SOP Pelaksanaan e-Retribusi Rusunawa Nomor 100.3.6/SOP/DPU/2024 tertanggal 13 Agustus 2024.
5. Surat Edaran Kepala DPU Kabupaten Semarang Nomor 900.1.3./ 1047/2024 tanggal 28 Agustus 2024 tentang Pelaksanaan e-Retribusi Rusunawa, dimana dalam surat ini disebutkan bahwa pembayaran e-retribusi wajib dilaksanakan mulai 1 September 2024.
6. Kebijakan Kepala dan Sekretaris DPU Kabupaten Semarang dalam mendukung UPTD sebagai unit teknis untuk menyiapkan dan mengoperasikan transaksi e-retribusi rusunawa dalam bentuk rapat koordinasi, dukungan dan bimbingan langsung kepada tim (lihat Gambar 2).
7. Dukungan kebijakan Badan Keuangan Daerah (BKUD) Kabupaten Semarang sebagai *super admin billing center* Bank Jateng, yaitu *platform* digital Transaksi APBD. Dukungan BKUD lainnya dilakukan melalui Bidang Pendapatan BKUD yang memberikan pelatihan (bintek) kepada operator atau admin UPTD DPU serta memberikan pendampingan teknis dalam penyiapan dan pelaksanaan transaksi e-retribusi.



Gambar 2. Rakor Persiapan Pembayaran e-Retribusi Rusunawa, 15 Juli 2024.

Tabel 1. Penilaian Faktor 1

No.	Faktor/sub faktor	Nilai	Ket.
A	<i>Support</i>		
1.	Perbup No. 121 th. 2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Transaksi Non-Tunai dalam APBD	+	
2.	Rekomendasi DPRD atas Laporan Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD th. 2022	+	
3.	SK Kepala DPU tentang Pembentukan Tim Efektif Penyiapan e-Retribusi Rusunawa No. 974.9/029/2024	+	
4.	SK Kepala DPU tentang SOP Pelaksanaan e-Retribusi Rusunawa No. 100.3.6 /SOP/DPU/2024	+	
5.	SE Kepala DPU No. 900.1.3./ 1047/2024 tentang Pelaksanaan e-Retribusi Rusunawa	+	
6.	Dukungan Kepala dan Sekretaris DPU kepada UPTD untuk menyiapkan dan mengoperasikan e-retribusi rusunawa	+	
7.	Dukungan BKUD sebagai <i>super admin billing center</i> Bank Jateng	+	

Sumber : Hasil Analisis, 2024

Ket: + = mendukung; 0 = netral; - = tidak mendukung

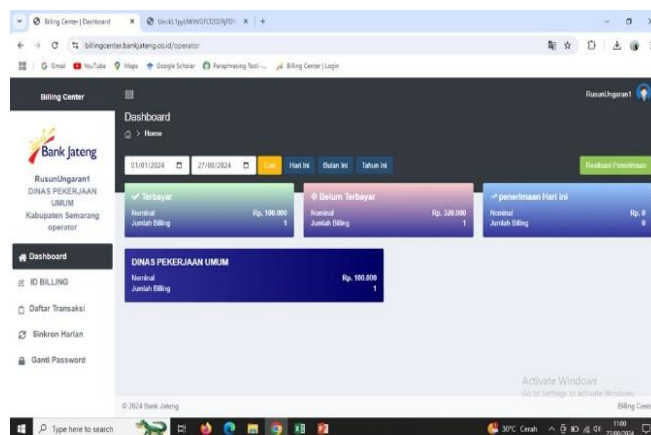
Capacity atau Kapasitas

Kapasitas dalam proyek *e-Govern-ment* yaitu kemampuan atau kapasitas pemerintah dalam mewujudkan proyek ini. Kapasitas organisasi pemerintah dapat berupa ketersediaan sumber daya yang cukup termasuk sumber daya finansial, infrastruktur TIK seperti perangkat lunak (*software*) maupun perangkat keras (*hardware*) yang memadai, dan SDM yang kompeten.

Infrastruktur utama dalam transaksi e-retribusi rusunawa berupa perangkat lunak dalam bentuk *billing center* yang telah disiapkan oleh BKUD Kabupaten Semarang bekerjasama dengan Bank Jateng. Melalui *billing center* Bank Jateng ini pembayaran e-retribusi secara teknis dapat dilaksanakan. (lihat Gambar 3).

Billing center yang disediakan oleh Bank Jateng merupakan *platform* pengumpul dan pengelola keuangan Pemerintah Kabupaten Semarang. Secara teknis *platform billing center* ini telah disiapkan untuk memudahkan pengguna dalam pembayaran e-retribusi rusunawa melalui banyak cara. Cara pembayaran yang dapat dipilih pengguna yaitu:

8. pembayaran pada teller Bank Jateng atau bank lain;
9. pembayaran melalui ATM Bank Jateng atau bank lain;
10. pembayaran melalui *i-banking* atau *m-banking* Bank Jateng atau bank lain;
11. pembayaran melalui agen laku pandai Bank Jateng atau bank lain;
12. pembayaran melalui *e-wallet* (seperti Gopay, Ovo, Dana), dan
13. pembayaran melalui Qris.



Gambar 3. Tampilan layar pada website e-billing Bank Jateng yang dioperasikan petugas admin / operator Rusunawa

Kekurangan yang masih terjadi adalah dukungan infrastruktur perangkat keras (*hardware*) berupa komputer/laptop dan jaringan internet di setiap lokasi rusunawa tidak dapat dilakukan pada tahun 2024 karena keterbatasan anggaran pada tahun ini. DPU Kabupaten Semarang akan menganggarkan untuk pengadaan sarana prasarana perangkat keras komputer dan internet untuk setiap rusunawa pada tahun anggaran 2025.

Sementara itu berkaitan dengan kapasitas SDM, Kepala DPU Kab. Semarang telah menunjuk personil dan organisasi yang bertanggungjawab secara teknis dalam penyiapan dan

pengoperasian transaksi e-Retribusi Rusunawa. Pada awalnya SDM yang ditunjuk ini tidak mempunyai kapasitas tentang pelayanan publik digital. Untuk itu dilakukan upaya peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan teknis atau Bintek penyiapan dan pengoperasian e-retribusi rusunawa pada tanggal 18 Agustus 2024 (Gambar 4). Sementara penilaian setiap sub-faktor dalam faktor kapasitas ini dapat dilihat pula uraian dalam Tabel 2.



Gambar 4. Bimbingan Teknis (Bintek) Admin dan Operator E-Retribusi, 18 Agustus 2024

Tabel 2. Penilaian Faktor 2

No	Faktor/sub faktor	Nilai	Ket.
B	<i>Capacity</i>		
1.	Perangkat lunak <i>billing center</i> kerjasama BKUD dan Bank Jateng	+	
2.	Perangkat keras komputer dan jaringan internet di setiap lokasi rusunawa	-	
3.	Peningkatan kapasitas SDM melalui Bintek penyiapan dan pengoperasian e-retribusi rusunawa	+	

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Keterangan: + = mendukung; 0 = netral; - = tidak mendukung.

Value atau Nilai

Nilai-nilai berkaitan dengan proyek *e-government* atau pelayanan publik digital adalah nilai manfaat yang diperoleh terutama bagi masyarakat sebagai pengguna layanan pemerintah. Pembayaran retribusi rusunawa secara non-tunai dapat diperoleh nilai tambah bagi organisasi dan penyewa. Proses pembayaran e-retribusi ini lebih cepat karena uang langsung masuk kas daerah yang dikelola BKUD Kabupaten Semarang, dibandingkan pada pembayaran tunai

dimana uang dikumpulkan terlebih dahulu di petugas atau bendahara pendapatan DPU Kabupaten Semarang baru disetorkan ke kas daerah.

Pembayaran e-retribusi secara digital lebih mudah dilakukan karena dapat dilakukan melalui banyak cara seperti pembayaran melalui teller bank, ATM, *i-banking*, *m-banking*, *e-wallet* (seperti Gopay, Ovo, Dana), Qris dan agen laku pandai. Pembayaran digital juga mengurangi risiko kehilangan uang (pendapatan daerah) dan kemungkinan penyalahgunaan uang oleh personil admin UPTD DPU Kabupaten Semarang atau bendahara pengumpul.

Agar masyarakat pengguna rusunawa memahami pentingnya perubahan layanan pembayaran menjadi e-retribusi, maka perlu dilakukan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat. UPTD DPU Kabupaten Semarang telah melaksanakan tiga kali sosialisasi yaitu di Rusunawa Ambarawa tanggal 20 Agustus 2024 diikuti 26 peserta, Rusunawa Pringapus tanggal 21 Agustus 2024 diikuti 20 peserta, dan Rusunawa Ungaran tanggal 22 Agustus 2024 diikuti 26 peserta (Gambar 5 sampai dengan Gambar 7). Sementara penilaian sub-faktor dalam faktor *value* ini dapat dilihat pula uraian dalam Tabel 3.

Tabel 3. Penilaian Faktor 3

No	Faktor/sub faktor	Nilai	Ket.
C	<i>Value</i>		
1	Masyarakat memahami pembayaran e-retribusi lebih mudah (banyak pilihan pembayaran), serta dapat mengurangi risiko kehilangan uang dan penyalahgunaan.	+	

Sumber: Hasil Analisis, 2024

Keterangan: + = mendukung; 0 = netral; - = tidak mendukung



Gambar 5. Sosialisasi E-Retribusi kepada Pengguna Rusunawa Ambarawa



Gambar 6. Sosialisasi E-Retribusi kepada Pengguna Rusunawa Pringapus



Gambar 7. Sosialisasi E-Retribusi kepada Pengguna Rusunawa Ungaran

5. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

DPU Kabupaten Semarang melalui UPTD melaksanakan teknis operasional pelayanan publik dengan menyediakan hunian layak berupa sarana rusunawa yang terjangkau bagi MBR seperti buruh industri dan pekerja informal. Operasional pengelolaan rusunawa ini awalnya mengalami masalah terkait pembayaran retribusi yang masih dilakukan secara tunai (*cash*) yang tidak efisien dan berisiko.

Pelayanan publik digital digunakan untuk pembayaran e-retribusi sewa rusunawa secara non-tunai (*cashless*) berbasis internet. Keberhasilan proyek ini dalam tahap persiapan (Juni-Agustus 2024) dan operasional (mulai September 2024) terutama dipengaruhi faktor-faktor berikut ini:

1. *Support* atau dukungan dalam bentuk peraturan dan kebijakan dari pimpinan mulai Bupati hingga kepala dinas. Telah diterbitkan aturan yang mendukung proyek ini yaitu Peraturan Bupati tentang Pedoman Pelaksanaan Transaksi Non-Tunai dalam APBD; Rekomendasi DPRD untuk menerapkan e-retribusi; Keputusan Kepala DPU tentang Pembentukan Tim Efektif Penyiapan e-Retribusi Rusunawa; Keputusan Kepala DPU tentang SOP Pelaksanaan e-Retribusi; serta Surat Edaran Kepala DPU tentang Pelaksanaan e-Retribusi Rusunawa.
2. Kapasitas organisasi pemerintah sangat diperlukan dalam pelayanan publik digital berupa perangkat lunak atau *software* dalam bentuk *billing center* atas kerjasama Bank Jateng dan BKUD Kabupaten Semarang. *Billing center* merupakan *platform* pengumpul e-retribusi yang pembayarannya dapat dilakukan melalui banyak cara sehingga memudahkan pengguna. Selain itu kapasitas SDM pengelola juga cukup baik meskipun awalnya tidak punya kapasitas dalam pelayanan publik digital namun bersedia mengikuti pelatihan teknis (Bintek) pengoperasian e-retribusi rusunawa.
3. Nilai manfaat pembayaran digital yang lebih mudah, cepat dan akuntabel daripada transaksi tunai telah dipahami masyarakat pengguna rusunawa. Sehingga hal ini memudahkan dalam penerapan e-retribusi ini.

Saran

Pembayaran e-retribusi secara digital ini dapat direkomendasikan untuk berbagai jenis pendapatan daerah, baik pajak atau retribusi. Penerapan pelayanan publik digital dapat menjawab tantangan zaman yaitu transformasi digital atau digitalisasi dalam semua aspek kehidupan. Pelayanan publik digital e-retribusi ini dapat diadaptasi atau direplikasi untuk jenis retribusi lainnya di DPU Kabupaten Semarang atau perangkat daerah lain. BKUD Kabupaten Semarang bekerjasama dengan Bank Jateng dengan menyiapkan *platform billing center* pembayaran pendapatan daerah digital untuk semua jenis pendapatan daerah Kabupaten Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Gronlund, Ake. 2007. "Electronic Govern-ment". pada: Anttiroiko, Ari-Veiko and Matti Malkia (eds.), *Encyclopedia of Digital Government*, Volume I, Hershey: Idea Group Reference.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. ANDI. Yogyakarta.
- Junaidi, A., Susyanti, J., & Priyono, A. A. (2022). Pengaruh Free Cash Flow, Investment Opportunity Set dan Profitabilitas terhadap Kebijakan Dividen pada Perusahaan Manufaktur Sektor Konsumsi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2018-2019. *E-Jurnal Riset Manajemen*, 11, 73–85.
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Tahun 2023 Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Semarang.
- Mahviroh, D. L., Sadiqin, A., & Harjanti, W. (2024). Pengaruh Ukuran Perusahaan, Likuiditas, dan Investment Opportunity Set terhadap Kebijakan Dividen Perusahaan Manufaktur Sektor Industri Dasar dan Kimia yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2017-2021. *Jurnal Ekonomi*, 61–73.
- Modul Diagnosa Organisasi Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Lembaga Administrasi Negara (LAN) Republik Indonesia Tahun 2021.
- Modul Pelayanan Publik Digital Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Lembaga Administrasi Negara (LAN) Republik Indonesia 2021.
- Peraturan Bupati Semarang Nomor 121 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Transaksi Non-Tunai dalam Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
- Putri, F. A., & Machdar, N. M. (2014). Pengaruh Asimetri Informasi Arus Kas Bebas dan Ukuran Perusahaan terhadap Manajemen Laba. *Jurnal Akuntansi*, 83–92.
- Regitahayu, S. (2019). Pengaruh Leverage, Kepemilikan Manajerial, Profitabilitas, dan Free Cash Flow terhadap Kebijakan Dividen. *Jurnal Ekonomi*, 10(1), 56–74.
- Rencana Strategis Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Semarang Tahun 2021-2026.
- Simangunsong, Jumadi. 2010. *Pengembangan E-Government di Indonesia*. Jurusan Magister Teknologi Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia.