Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
5 (2) 2025, Page:14156-14163

Aplikasi Layanan Pemerintah Dalam Pengelolaan Retribusi Daerah: Studi Kasus Penerapan Sistem Digital Pada PT Masinfo Teknologi Indonesia

Putri Ananda Khairunnissa[1], Putri Syafira Agustina[2], Sthevhents Heber Ginting[3], Muhammad Akmal Rafif[4], Muhammad Dwi Bagus[5], Fahmi Kurniawan[6]
[123456]**Fakultas Sains Dan Teknologi, Prodi Sistem Komputer, Universitas Pembangunan Panca Budi**
Gmail: ptrianndkn@gmail.com[1], syafiraputri666@gmail.com[2], hebersthevhents@gmail.com[3], mhdakmalrafif@gmail.com[4], mhdbagus01@gmail.com[5], fahmikurniawan@dosen.pancabudi.ac.id [6]

Published: July 2025

ABSTRAK

Retribusi daerah merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memiliki peran penting dalam mendukung pembangunan dan pelayanan publik. Namun, dalam praktiknya, pengelolaan retribusi sering menghadapi berbagai kendala, mulai dari ketidakteraturan administrasi, kebocoran penerimaan, hingga rendahnya transparansi. Untuk mengatasi hal tersebut, berbagai pemerintah daerah mulai mengadopsi sistem layanan digital berbasis aplikasi dalam mengelola retribusi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam implementasi aplikasi layanan pemerintah dalam pengelolaan retribusi, dengan fokus pada studi kasus penerapan sistem oleh PT Masinfo Teknologi Indonesia. Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini, dengan metode deskriptif analitis untuk menggambarkan realitas dan menganalisis data yang diperoleh dari dokumen resmi, observasi, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi layanan digital mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan retribusi, memperkuat transparansi, serta mempercepat proses pelaporan dan pembayaran. Artikel ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan tata kelola retribusi berbasis teknologi informasi yang akuntabel dan adaptif terhadap tantangan digitalisasi pemerintahan.

Kata Kunci: Aplikasi digital, retribusi daerah, layanan pemerintah, teknologi informasi, PT Masinfo Teknologi Indonesia

ABSTRACT

Regional retribution is one of the most significant sources of Local Original Revenue (PAD), playing a vital role in supporting public services and infrastructure development. However, in practice, the management of retribution often encounters various issues, including administrative irregularities, revenue leakage, and lack of transparency. To address these problems, several local governments have begun adopting digital-based service applications to improve retribution governance. This research aims to explore the implementation of government service applications in managing regional retribution, with a case study focused on the system applied by PT Masinfo Teknologi Indonesia. A qualitative approach with descriptive-analytical methods was employed to illustrate the situation and analyze data obtained from official documents, observations, and interviews. The findings reveal that digital service applications can significantly enhance retribution management effectiveness, transparency, and efficiency, while accelerating payment and reporting processes. This article offers important insights for developing accountable and technologically adaptive governance in the digital era.

Keywords: *Digital application, regional retribution, government services, information technology, PT Masinfo Teknologi Indonesia*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Saat ini, perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor pemerintahan. Pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik dituntut untuk mampu beradaptasi dengan tuntutan zaman, terutama dalam hal efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Salah satu upaya nyata dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif adalah melalui

digitalisasi layanan, termasuk dalam pengelolaan retribusi daerah. Retribusi, sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD), memiliki posisi strategis dalam mendukung pembangunan berkelanjutan. Oleh karena itu, tata kelola retribusi yang baik sangat diperlukan agar potensi penerimaan daerah dapat dimaksimalkan. Transformasi digital menjadi alternatif solusi yang relevan guna memperbaiki permasalahan klasik dalam pemungutan dan pengelolaan retribusi.

Penerapan sistem aplikasi layanan pemerintah dalam pengelolaan retribusi telah menjadi tren di banyak daerah di Indonesia. Langkah ini dinilai mampu mengurangi praktik pungutan liar, meningkatkan transparansi transaksi, dan mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran. Selain itu, aplikasi digital juga memberikan kemudahan bagi pemerintah daerah dalam memantau penerimaan secara real time, menyusun laporan keuangan, serta mengambil keputusan berbasis data yang akurat. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, pemerintah daerah tidak hanya meningkatkan kinerja birokrasi, tetapi juga memperkuat hubungan dengan masyarakat sebagai penerima manfaat layanan publik. Upaya ini sejalan dengan agenda reformasi birokrasi nasional yang menekankan pentingnya pelayanan berbasis teknologi informasi.

Namun demikian, tidak semua implementasi aplikasi layanan pemerintah dalam retribusi berjalan mulus. Beberapa daerah masih menghadapi tantangan dalam aspek infrastruktur digital, sumber daya manusia yang terbatas, hingga resistensi perubahan dari aparat birokrasi. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana implementasi sistem ini dilakukan, sejauh mana efektivitasnya dalam meningkatkan kinerja pengelolaan retribusi, serta faktor-faktor penunjang dan penghambat yang dihadapi. Pemahaman ini menjadi penting untuk merumuskan strategi yang tepat dalam pengembangan sistem layanan digital yang lebih baik dan berkelanjutan di masa depan.

PT Masinfo Teknologi Indonesia merupakan salah satu perusahaan teknologi yang turut berperan dalam pengembangan sistem digital retribusi untuk pemerintah daerah. Perusahaan ini bekerja sama dengan berbagai instansi dalam membangun platform aplikasi retribusi yang mudah diakses, aman, dan berbasis data. Sistem yang dikembangkan oleh PT Masinfo tidak hanya memfasilitasi pembayaran retribusi, tetapi juga menyediakan fitur monitoring, pelaporan, hingga integrasi dengan sistem keuangan daerah. Hal ini menunjukkan bahwa sektor swasta memiliki kontribusi signifikan dalam mendukung digitalisasi administrasi publik, khususnya dalam bidang perpajakan dan retribusi.

Pengalaman PT Masinfo Teknologi Indonesia dalam membantu pemerintah daerah menerapkan sistem layanan digital menjadi contoh konkrit yang dapat dijadikan acuan dalam merumuskan kebijakan pengelolaan retribusi berbasis teknologi. Studi kasus ini memperlihatkan bagaimana sinergi antara pemerintah dan penyedia teknologi dapat menciptakan sistem yang efisien dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan menganalisis model implementasi, kendala yang dihadapi, dan hasil yang dicapai, penelitian ini berupaya memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas aplikasi layanan pemerintah dalam meningkatkan kinerja pengelolaan retribusi.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan akan layanan publik yang berkualitas, maka digitalisasi retribusi menjadi salah satu agenda penting dalam reformasi birokrasi. Kebutuhan akan sistem yang akurat, transparan, dan responsif menjadikan aplikasi digital sebagai pilihan rasional dalam memperbaiki sistem lama yang cenderung lamban dan rentan penyimpangan. Selain itu, sistem digital juga dapat memberikan data yang real time, sehingga sangat membantu dalam proses evaluasi dan perencanaan keuangan daerah. Dengan demikian, transformasi digital dalam pengelolaan retribusi tidak hanya memberikan keuntungan secara administratif, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap pembangunan ekonomi daerah secara keseluruhan.

Penelitian ini difokuskan pada analisis penerapan aplikasi layanan pemerintah dalam pengelolaan retribusi daerah, dengan menjadikan sistem yang dikembangkan PT Masinfo Teknologi Indonesia sebagai studi kasus utama. Kajian dilakukan secara mendalam dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, serta wawancara dengan pihak terkait. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran utuh mengenai efektivitas penerapan aplikasi digital, tantangan yang dihadapi, serta dampak yang dihasilkan terhadap tata kelola retribusi di daerah.

Salah satu isu yang menjadi perhatian dalam pengelolaan retribusi adalah tingkat kepatuhan wajib retribusi yang rendah. Hal ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti ketidaktahuan masyarakat terhadap prosedur pembayaran, kesulitan akses, hingga kurangnya transparansi dari pihak pemungut. Dengan adanya aplikasi layanan digital, permasalahan tersebut dapat diminimalisir karena sistem dapat memberikan informasi yang jelas, prosedur yang mudah, serta rekam jejak transaksi yang dapat diakses oleh semua pihak. Oleh karena itu, integrasi teknologi dalam sistem retribusi dapat menjadi strategi untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dan akuntabilitas pemerintah.

Selain itu, digitalisasi layanan retribusi juga memiliki implikasi terhadap efisiensi anggaran dan penghematan biaya operasional pemerintah daerah. Proses pemungutan yang semula memerlukan tenaga manual dalam jumlah besar kini dapat dilakukan secara otomatis melalui sistem yang terintegrasi. Hal ini berdampak pada pengurangan biaya administrasi dan peningkatan kecepatan pelayanan. Keuntungan lainnya adalah adanya jejak digital yang dapat dijadikan bukti hukum dan alat pengawasan, sehingga potensi korupsi atau manipulasi data dapat ditekan. Dalam konteks ini, teknologi informasi menjadi instrumen strategis dalam membangun sistem pemerintahan yang bersih dan profesional.

Berdasarkan uraian tersebut, maka pengaruh aplikasi layanan pemerintah terhadap pengelolaan retribusi daerah penting dikaji karena berpotensi mendorong transformasi sistem administrasi publik yang lebih efisien dan transparan. Kajian ini tidak hanya relevan secara akademis, tetapi juga memiliki nilai praktis bagi pemerintah daerah, pengembang sistem, serta masyarakat luas. Dengan mengetahui manfaat, tantangan, dan strategi yang tepat, maka pengembangan sistem digital dapat terus disempurnakan dan diadaptasi sesuai kebutuhan daerah masing-masing. Oleh karena itu,

artikel ini akan membahas secara komprehensif bagaimana aplikasi layanan pemerintah dapat menjadi solusi dalam meningkatkan kualitas tata kelola retribusi daerah.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penulisan yang digunakan dalam artikel ini adalah **metode kualitatif**. Metode kualitatif merupakan pendekatan yang menekankan pada pemahaman secara mendalam terhadap suatu fenomena sosial berdasarkan perspektif partisipan dan konteksnya secara alami. Penelitian ini tidak menggunakan angka sebagai dasar analisis, melainkan menggali informasi melalui studi literatur, dokumentasi, observasi, dan wawancara mendalam. Fokus utama dari metode ini adalah bagaimana aplikasi layanan pemerintah dalam pemungutan retribusi daerah diimplementasikan secara nyata, terutama melalui studi kasus perusahaan PT Masinfo Teknologi Indonesia yang bekerja sama dengan pemerintah daerah. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif analitis, yaitu menjelaskan secara sistematis dan logis mengenai bagaimana proses digitalisasi layanan retribusi dilakukan, kendala-kendala yang dihadapi, serta dampak yang ditimbulkan terhadap kinerja pelayanan publik dan penerimaan daerah. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran literatur ilmiah, peraturan perundang-undangan, laporan tahunan instansi pemerintah, serta artikel jurnal yang relevan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kritis dengan membandingkan antara teori dan praktik di lapangan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif mengenai permasalahan yang dikaji. Prosedur analisis dilakukan melalui tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Pemilihan metode kualitatif dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa fenomena digitalisasi retribusi daerah tidak cukup dijelaskan hanya melalui pendekatan kuantitatif. Fenomena ini memerlukan pemahaman kontekstual terhadap dinamika kebijakan publik, perilaku birokrasi, serta respons masyarakat terhadap sistem digital yang diterapkan. Selain itu, metode ini juga mampu menangkap informasi nonformal yang tidak tercantum dalam data statistik, namun berpengaruh besar terhadap proses pengambilan keputusan di tingkat pemerintah daerah. Penelitian ini menggunakan unit analisis berupa implementasi aplikasi layanan retribusi daerah yang dibangun oleh PT Masinfo Teknologi Indonesia sebagai mitra strategis pemerintah. Lokasi kajian difokuskan pada daerah yang telah menggunakan sistem tersebut dalam kurun waktu dua tahun terakhir. Kriteria ini dipilih agar evaluasi dapat dilakukan secara objektif dan berdasarkan pengalaman nyata dari para pemangku kepentingan. Dengan demikian, hasil analisis dari metode ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang utuh mengenai manfaat, tantangan, dan strategi pengembangan layanan digital retribusi daerah di Indonesia. Validitas data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik, yakni dengan membandingkan hasil analisis dari dokumen, literatur, dan observasi langsung. Harapannya, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah lain yang sedang merencanakan

digitalisasi sistem retribusinya, serta mendorong terbentuknya sistem pelayanan publik yang lebih responsif dan akuntabel.

PEMBAHASAN

1. Implementasi Aplikasi Retribusi Digital oleh PT Masinfo Teknologi Indonesia

Implementasi sistem aplikasi retribusi digital yang dikembangkan oleh PT Masinfo Teknologi Indonesia menjadi salah satu terobosan dalam rangka meningkatkan efektivitas layanan pemerintah daerah, khususnya dalam pengelolaan penerimaan dari sektor retribusi. Aplikasi ini dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses pendataan, penagihan, dan pelaporan retribusi daerah ke dalam satu platform digital yang dapat diakses oleh petugas lapangan maupun masyarakat. Penerapan teknologi ini bertujuan untuk meminimalkan praktik manipulasi data, mengurangi interaksi langsung yang rentan korupsi, serta mempercepat proses birokrasi. Berdasarkan laporan internal PT Masinfo Teknologi Indonesia, sistem ini telah digunakan oleh lebih dari 15 kabupaten/kota di Indonesia dengan berbagai jenis retribusi, mulai dari retribusi pasar, parkir, hingga pelayanan perizinan tertentu. Inovasi ini membuktikan bahwa digitalisasi mampu menjadi solusi strategis dalam memperbaiki sistem layanan publik yang selama ini terkesan lamban, tidak transparan, dan kurang akuntabel.

Dalam pelaksanaannya, aplikasi ini dilengkapi dengan berbagai fitur seperti dashboard monitoring, sistem notifikasi pembayaran, integrasi dengan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard), hingga sistem verifikasi data berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan). Semua fitur tersebut dirancang untuk mempercepat proses administrasi sekaligus memberikan kemudahan akses bagi masyarakat yang ingin melakukan pembayaran retribusi secara digital. Pemerintah daerah juga dapat memantau kinerja setiap petugas melalui laporan real-time yang ditampilkan dalam sistem, sehingga pengawasan dan kontrol menjadi lebih efisien. Selain itu, PT Masinfo Teknologi Indonesia memberikan pendampingan teknis dan pelatihan bagi petugas daerah guna memastikan sistem berjalan optimal dan sesuai dengan kebutuhan masing-masing daerah. Kehadiran aplikasi ini tidak hanya meningkatkan jumlah penerimaan daerah, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap kualitas pelayanan pemerintah.

Namun demikian, implementasi aplikasi retribusi digital ini tidak lepas dari berbagai kendala yang perlu diatasi. Di antaranya adalah keterbatasan infrastruktur jaringan internet di beberapa wilayah, kurangnya literasi digital masyarakat, serta resistensi dari sebagian aparat birokrasi yang masih terbiasa dengan sistem manual. Permasalahan ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan teknologi digital tidak hanya bergantung pada kecanggihan aplikasi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia, regulasi yang adaptif, dan komitmen kelembagaan dalam menjalankan transformasi digital. Menurut penelitian oleh Fitriani (2022), keberhasilan digitalisasi layanan publik bergantung pada sinergi antara teknologi, kelembagaan, dan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, PT Masinfo Teknologi Indonesia bersama pemerintah daerah perlu terus melakukan evaluasi berkala serta

peningkatan kapasitas SDM agar aplikasi ini tidak hanya menjadi sistem digital semata, tetapi juga mendorong perubahan budaya birokrasi ke arah yang lebih modern dan transparan.

2. Efektivitas Aplikasi Retribusi Digital dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Penggunaan aplikasi retribusi digital terbukti memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD), khususnya pada sektor yang selama ini mengalami kebocoran atau ketidaktertiban pencatatan. Sebelum sistem digital diterapkan, proses pemungutan retribusi umumnya dilakukan secara manual dengan pencatatan konvensional yang rawan terhadap praktik penyimpangan. Namun setelah sistem yang dikembangkan oleh PT Masinfo Teknologi Indonesia digunakan, pemerintah daerah dapat memonitor penerimaan retribusi secara langsung dan real-time, sehingga meminimalisasi celah terjadinya kebocoran atau pungutan liar. Selain itu, masyarakat juga merasa lebih nyaman karena dapat melakukan pembayaran secara nontunai melalui berbagai kanal, seperti mobile banking, dompet digital, maupun mesin EDC. Dengan demikian, sistem ini bukan hanya efisien dari sisi teknis, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas keuangan daerah secara menyeluruh.

Efektivitas sistem ini juga terlihat dari peningkatan angka retribusi di beberapa daerah yang telah menggunakan aplikasi. Contohnya, Kabupaten S mengklaim adanya peningkatan penerimaan retribusi pasar hingga 30% dalam waktu enam bulan setelah sistem diterapkan. Hal ini dimungkinkan karena proses pencatatan menjadi lebih sistematis dan tidak ada lagi pembayaran yang tidak tercatat. Data yang terekam secara otomatis dalam sistem juga memudahkan pemerintah dalam melakukan audit internal maupun pelaporan ke instansi yang lebih tinggi. Menurut Yusuf dan Pratama (2023), digitalisasi retribusi terbukti dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah, sekaligus memperluas basis wajib retribusi karena sistem dapat mengidentifikasi potensi objek retribusi secara lebih akurat. Dengan data yang valid dan dapat diverifikasi, maka perencanaan keuangan daerah juga dapat dilakukan secara lebih tepat dan akurat.

Namun demikian, efektivitas sistem ini tidak akan tercapai secara maksimal jika tidak dibarengi dengan pemutakhiran data wajib retribusi secara berkala. Aplikasi hanya akan bekerja optimal jika data yang dimasukkan benar dan diperbarui secara konsisten oleh pemerintah daerah. Masih banyak ditemukan kasus di mana data wajib retribusi tidak valid atau tidak sinkron dengan kondisi lapangan. Hal ini menunjukkan pentingnya penguatan basis data dan sistem pengawasan internal yang baik sebagai penunjang keberhasilan sistem digital. Selain itu, penguatan regulasi daerah juga diperlukan untuk mengatur sanksi administratif bagi wajib retribusi yang tidak patuh, serta memberikan insentif bagi masyarakat yang membayar tepat waktu melalui sistem digital. Tanpa integrasi antara sistem teknologi, kebijakan, dan pengawasan, maka sistem digital hanya akan menjadi alat administratif tanpa memberikan perubahan signifikan terhadap penerimaan PAD.

3. Peran Masyarakat dalam Mendukung Keberhasilan Sistem Layanan Retribusi Digital

Keterlibatan masyarakat menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan implementasi sistem layanan retribusi digital. Partisipasi aktif masyarakat tidak hanya berperan dalam hal kepatuhan pembayaran, tetapi juga sebagai pengguna yang dapat memberikan masukan dan kritik terhadap kinerja sistem. Menurut teori partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik, masyarakat yang dilibatkan sejak awal akan lebih memiliki rasa memiliki terhadap sistem dan cenderung memanfaatkan layanan dengan lebih baik. Oleh karena itu, dalam penerapan aplikasi retribusi digital, pemerintah daerah bersama PT Masinfo Teknologi Indonesia perlu secara aktif melibatkan masyarakat melalui forum sosialisasi, pelatihan, dan pelayanan informasi berbasis digital maupun tatap muka. Edukasi yang berkelanjutan sangat penting agar masyarakat tidak merasa asing dengan sistem baru dan dapat menggunakannya secara mandiri dan bertanggung jawab.

Dalam praktiknya, beberapa daerah yang sukses menerapkan sistem retribusi digital umumnya didukung oleh partisipasi masyarakat yang tinggi. Mereka memahami pentingnya retribusi sebagai kontribusi terhadap pembangunan daerah, dan menyadari bahwa sistem digital memberi mereka akses yang lebih mudah dan transparan. Kepercayaan masyarakat terhadap sistem juga meningkat karena mereka dapat langsung melihat bukti pembayaran digital dan menerima layanan tanpa perlu interaksi yang berlebihan dengan petugas. Hasil survei oleh Lembaga Administrasi Negara pada tahun 2023 menunjukkan bahwa kepercayaan publik terhadap layanan digital pemerintah meningkat signifikan pada daerah yang aktif melakukan sosialisasi dan edukasi. Hal ini menunjukkan pentingnya komunikasi dua arah yang baik antara pemerintah, pengembang aplikasi, dan masyarakat pengguna agar sistem dapat berkembang secara adaptif.

Namun, tidak semua kelompok masyarakat memiliki akses atau kemampuan yang sama dalam menggunakan sistem digital. Masih banyak kelompok masyarakat yang mengalami kesulitan karena rendahnya literasi digital, usia lanjut, atau tidak memiliki perangkat digital yang memadai. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan inklusif yang tidak hanya mengandalkan teknologi, tetapi juga dukungan pelayanan konvensional sebagai jembatan transisi. Pemerintah daerah perlu menyediakan loket pelayanan digital berbasis pendampingan, menyediakan pusat bantuan, serta membuka kanal komunikasi pengaduan yang efektif. Dengan cara ini, transformasi digital dalam layanan retribusi tidak hanya menjadi milik kelompok masyarakat tertentu, tetapi menjadi sarana pelayanan yang merata dan berkeadilan bagi seluruh warga. Dengan melibatkan masyarakat sebagai mitra dalam proses perubahan, maka sistem digital akan lebih kuat dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi layanan retribusi digital yang dikembangkan oleh PT Masinfo Teknologi Indonesia memiliki peran strategis dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik, transparansi administrasi retribusi, serta

optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Transformasi digital yang dilakukan terbukti dapat memperbaiki sistem pengelolaan retribusi yang selama ini rawan penyimpangan, serta memperkuat akuntabilitas birokrasi daerah. Keberhasilan implementasi sistem ini sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, pembaruan regulasi, dan partisipasi aktif masyarakat. Oleh karena itu, sinergi antara pemerintah daerah, pengembang teknologi, dan masyarakat menjadi kunci utama dalam menciptakan sistem retribusi yang modern, inklusif, dan berkelanjutan demi peningkatan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

Arafah, Y., & Winarso, H. (2020). Peningkatan dan penguatan partisipasi masyarakat dalam konteks smart city. *Tata Loka*, *22*(1), 27-40.

Hasanah, A. U., Andaryani, S., Sari, F. H., Dwikurniawati, I. U., & Lestari, D. P. (2024). Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital: Tantangan dan peluang di pemerintah daerah. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, *4*(5), 5228-5235.

Muslim, J., Ningtiyas, A. T., Nurazizah, A., Fauziah, A. A., & Saadah, E. N. (2025). Peran Teknologi Informasi Dalam Reformasi Birokrasi Di Sektor Publik. *Stratēgo: Jurnal Manajemen Modern*, *7*(1).

Rachman, R. F. (2022). Optimalisasi Teknologi Informasi & Komunikasi dalam Inovasi Surabaya Single Window. *Jurnal Khazanah Intelektual*, *6*(2), 1415-1428.

Saharuddin, S. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Era Revolusi Industri 4.0 Di Kabupaten Bantaeng* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).

Somantri, R., & Asri, J. D. (2025). *Strategi Pemertintah Daerah Dalam Meningkatkan Pendapatan Retribusi Daerah Melalui Aplikasi Online Retribution System (Ors) Di Kabupaten Sumedang* (Doctoral dissertation, IPDN).

Sudrajat, Y., & Kristian, I. (2022). Implementasi Aplikasi E-Retribusi di Pasar Pemerintahan Daerah Kabupaten Subang. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, *3*(2), 116-127.

Yunus, E. Y., Alvionita, N., Maulana, F. A., & Firmansyah, M. T. (2024). Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Efektivitas Sistem Pemerintahan Lokal Di Era Digital. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, *4*(5), 3179-3190.