

KESIAPAN PENERAPAN SISTEM PEMBAYARAN RETRIBUSI PELAYANAN PERSAMPAHAN/KEBERSIHAN (RPP/K) NON TUNAI

READINESS FOR IMPLEMENTATION OF THE NON-CASH WASTE/CLEANER SERVICE RETRIBUTION (RPP/K) PAYMENT SYSTEM

El Syabrina,¹ Risqiana Dani,^{2*} Afriyanni,³ Gevisioner⁴

¹Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru, Kompleks Perkantoran Tenayan Raya Pekanbaru

²Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pekanbaru, Kompleks Perkantoran Tenayan Raya Pekanbaru

³Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Pekanbaru, Kompleks Perkantoran Tenayan Raya Pekanbaru

⁴Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Riau Pekanbaru

*Koresponden email : risqianadani@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu kendala utama capaian kinerja pengelolaan sampah adalah masalah anggaran. Untuk mengatasi masalah tersebut Pemerintah Kota Pekanbaru mengoptimalkan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan (RPPK) melalui sistem pembayaran non tunai. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kesiapan Pemerintah Kota Pekanbaru dalam menerapkan sistem pembayaran RPP/K non tunai menggunakan framework Strategy, Technology, Organization, Personil dan Environment (STOPE). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif melalui teknik pengumpulan data berupa kuesioner online, wawancara dan studi dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dengan menghitung nilai dan persentase masing-masing domain (STOPE) serta mengelompokkan kriteria kesiapan berdasarkan standar CID Harvard. Hasil penelitian menemukan bahwa Pemerintah Kota Pekanbaru dinilai siap menerapkan sistem pembayaran RPP/K non tunai dengan nilai 73, 26% atau berada pada tingkat 3. Penelitian ini merekomendasikan beberapa aspek yang perlu dibenahi untuk mengoptimalkan kesiapan pemerintah daerah dalam menerapkan sistem pembayaran RPP/K non tunai, yaitu meningkatkan kesiapan kelima domain penerapan sistem pembayaran RPP/K non tunai, meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat melalui sosialisasi yang insentif dan peningkatan kualitas pelayanan serta menjamin keamanan data pribadi serta menerapkan sistem Pembayaran RPP/K Non Tunai secara bertahap baik berdasarkan jenis wajib retribusi maupun wilayah kerja.

Kata kunci: Penerapan; retribusi pelayanan sampah; non tunai

ABSTRACT

One of the main obstacles to the achievement of waste management performance is the budget problem. To overcome this problem, the Pekanbaru City Government has optimized the Waste/Cleaning Service Retribution (RPPK) through a non-cash payment system. The non-cash Waste Service Retribution (RPP/K) payment system is an effort by the Pekanbaru city government to increase the realization of RPP/K as a source of Regional Original Income through Regional Retribution. This study aims to assess the readiness of the Pekanbaru City Government in implementing a non-cash RPP/K payment system using the Strategy, Technology, Organization, Personnel and Environment (STOPE) framework. This study used qualitative research methods through data collection techniques in the form of online questionnaires, interviews, and documentation studies. The data analysis technique used descriptive statistics by calculating the value and percentage of each domain (STOPE) and grouping the readiness criteria based on the Harvard CID standard. The results of the study found that the Pekanbaru City Government was considered ready to implement a non-cash RPP/K payment system with a value of 73, 26% or was at level 3. cash, namely increasing the readiness of the five domains of implementing the non-cash RPP/K payment system, increasing public trust and participation through incentive socialization and improving service quality as well as ensuring the security of personal data and implementing the Non-Cash RPP/K Payment system in stages, both based on the type of mandatory retribution and work area.

Keywords: Implementation; waste service retribution; non-cash

PENDAHULUAN

Sampah merupakan isu pembangunan perkotaan yang muncul seiring dengan terjadinya peningkatan urbanisasi, jumlah penduduk dan aktivitas ekonomi. Presentase sampah yang terkelola secara nasional pada tahun 2020 baru mencapai 39%-54% sedangkan target pengurangan sampah

baru mencapai 14,17%. Capaian kinerja pengelolaan sampah tersebut masih jauh dari target yang ditetapkan oleh pemerintah, yaitu 30% tingkat pengurangan sampah dan 70% tingkat penanganan sampah pada tahun 2025 (Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan, 2017).

Salah satu kendala utama capaian kinerja pengelolaan sampah selain tata kelola dan minimnya kapasitas teknis adalah masalah anggaran (Danielson et al., 2021). Kebutuhan anggaran untuk mendukung pengelolaan sampah meningkat seiring dengan terjadinya peningkatan jumlah sampah. Sementara sumber anggaran untuk membiayai pengelolaan sampah terbatas dan sangat tergantung kepada kemampuan keuangan daerah. Salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang bisa dioptimalkan adalah retribusi pelayanan persampahan/kebersihan (RPP/K).

Kota Pekanbaru merupakan salah satu kota besar di Provinsi Riau dengan laju pertumbuhan penduduk yang tinggi. Berdasarkan data BPS, pada tahun 2021 jumlah penduduk Kota Pekanbaru sebesar 994.585 jiwa dan laju pertumbuhan penduduk sebesar 1,53% (BPS Kota Pekanbaru, 2022). Peningkatan laju pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi, aktivitas ekonomi dan pembangunan memicu persoalan lingkungan salah satunya adalah sampah. Pada tahun 2020 terdapat 1.052,16 ton sampah yang dihasilkan oleh penduduk Kota Pekanbaru per hari. Sementara itu, penanganan sampah mencapai 74, 27% dan pengurangan sampah 23,58% (DLHK Kota Pekanbaru, 2020). Kondisi ini menunjukkan pengelolaan persampahan di Pekanbaru belum maksimal. Masih terdapat sampah yang menumpuk di beberapa jalan protokol/jalan utama dan saluran drainase sehingga mengakibatkan genangan ketika musim hujan. Selain itu pengelolaan persampahan yang dikerjasamakan dengan pihak ketiga masih dinilai belum berhasil. Pelayanan pengangkutan sampah yang diberikan oleh Pihak ketiga belum sesuai dengan harapan masyarakat sehingga banyak terjadi keluhan pada saat pemungutan retribusi.

Retribusi layanan persampahan merupakan bagian retribusi daerah yang menjadi komponen penting Pendapatan Asli Daerah (PAD). Jenis retribusi ini seharusnya dapat dijadikan salah satu solusi untuk mengatasi keterbatasan kemampuan keuangan daerah untuk menggerakkan pelayanan persampahan. Namun retribusi jasa layanan persampahan masih belum optimal (Hayati, Restu Kusumaningrum, et al. 2022; Safitri and Zulkarnaini 2022). Sejak tahun 2017, realisasi retribusi pelayanan persampahan/kebersihan tidak sampai 50 % dari target yang ditetapkan (DLHK, 2022). Realisasi retribusi pelayanan persampahan tahun 2021 sebesar Rp.4,60 Milyar atau 13,8% dari target yang telah ditetapkan (Rp.18,87 milyar). Padahal potensi wajib retribusi baik dari masyarakat maupun Badan usaha cukup besar. Beberapa hasil penelitian menunjukkan terdapat

beberapa kendala dalam rangka optimalisasi retribusi layanan persampahan di Kota Pekanbaru. Kendala-kendala tersebut, yaitu keterbatasan petugas dan partisipasi masyarakat (Safitri and Zulkarnaini 2022; Ulfa and Mashur 2022), koordinasi (Safitri and Zulkarnaini 2022) dan keterbatasan anggaran (E. Susanti et al. 2021) kebocoran dan lemahnya monitoring dan evaluasi (Hayati, Kusumaningrum, et al. 2022).

Untuk mengatasi kendala-kendala dalam rangka mengoptimalkan retribusi layanan persampahan, pada awal tahun 2022, Pemerintah Kota Pekanbaru menerapkan Sistem Pembayaran Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan (RPP/K) Non Tunai retribusi layanan persampahan bekerja-sama dengan Bank Negara Indonesia (BNI) melalui aplikasi Sistem Retribusi Daerah (Siretda). Sistem pembayaran non tunai merupakan mekanisme pertukaran barang dan jasa secara digital tanpa menggunakan uang tunai fisik. Transaksi ini memberikan berbagai kemudahan dan kenyamanan (Gupta and Hakhu 2021; Krisna, Vimal, and Prabhat 2022) lebih efisien, efektif, transparan, mencegah korupsi dan kebocoran serta aman pada masa pandemi (Julia et al. 2021).

Untuk menerapkan Sistem Pembayaran RPP/K Non Tunai tentunya membutuhkan kesiapan dan perencanaan yang matang baik secara substansi dan teknis operasional. Oleh karena itu penting untuk mengetahui sejauh mana kesiapan pemerintah dalam penerapan sistem pembayaran non tunai. Penelitian ini difokuskan pada sistem pembayaran RPP/K non tunai di Kota Pekanbaru yang mulai diterapkan pada tahun 2022.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Pekanbaru pada bulan Mei hingga s.d Juli 2022. Penelitian ini menggunakan pendekatan *e-readiness* dengan *framework* STOPE yang terdiri dari 5 domain, yaitu Strategy (Strategi), Technology (Strategi), Orgazation (Organisasi), Person (Personil) dan Environment (Lingkungan) yang diadaptasi dari hasil penelitian (Al-Omari 2006). Framework STOPE digunakan karena dianggap paling efektif dan sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengukur tingkat kesiapan pemerintah daerah dalam menerapkan teknologi informasi. Pengukuran tingkat kesiapan *e-readiness* berpedoman pada standar pemeringkatan kesiapan yang dikeluarkan oleh *Centre for International Development/CID (Harvard Cyber Law)*. Standar pengukuran tersebut digunakan karena dianggap lebih mudah dalam melakukan analisis dan kate-

gorisasi terhadap domain kesiapan yang diteliti. Pemingkatan kesiapan CID Harvard, yaitu skala 1 :belum siap (0-36%), skala 2:cukup siap (37-61%), skala 3: siap (62-86%), skala 4: sangat siap (87-100%). Penelitian ini berbeda dengan penelitian terkait pengukuran *e-readiness* menggunakan framework STOPE yang dilakukan oleh (Susanti, Hendrayady, and Prasatya, 2022; Septikhtiarif and Handayaningsih, 2017; Nugroho and Purbokusumo, 2020; Nugroho 2020; (Nugroho and Purbokusumo, 2020). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara online melalui google form, wawancara, observasi dan studi dokumentasi Responden berasal dari pejabat dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang terlibat dalam penerapan Sistem Pembayaran Non Tunai Retribusi Layanan Persampahan, yaitu Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan (DLHK), Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), Badan perencanaan pembangunan (Bappeda), pihak Bank, Camat, Lurah, petugas pemungut. Untuk mendukung temuan penelitian dari hasil kuesioner, peneliti juga melakukan wawancara dengan informan penelitian yang dipilih secara purposive dengan beberapa pertimbangan, yaitu: 1. pejabat atau orang yang terlibat dan dianggap paling mengetahui pelaksanaan sistem pembayaran RPP/K Non Tunai. Teknik analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif dengan menghitung nilai dan persentase masing-masing domain (STOPE). Analisis kualitatif dilakukan terhadap hasil wawancara dan studi dokumen dibantu dengan aplikasi Nvivo 12Plus untuk mendukung hasil penilaian kesiapan masing-masing domain.

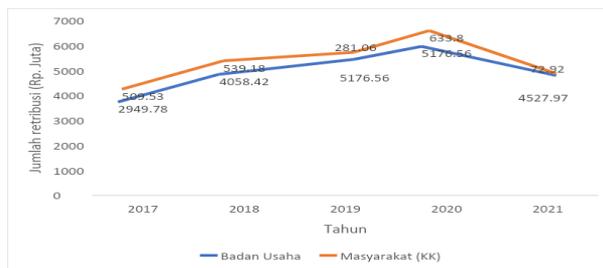
HASIL DAN PEMBAHASAN
Potensi dan Realisasi Retribusi Layanan Persampahan

Pekanbaru memiliki potensi retribusi yang cukup besar. Kondisi ini dilihat dari jumlah penduduk dan jumlah usaha ekonomi yang dilayani. Pada tahun 2021 terdapat wajib retribusi yang terdiri dari 4700 Badan Usaha dan 300.000 Kepala Keluarga (lihat Tabel 1).

Tabel 1. Jumlah Wajib Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan Kota Pekanbaru menurut Jenis Subjek Retribusi Tahun 2019 s.d 2021

Wajib Retribusi	Tahun		
	2019	2020	2021
Badan Usaha	1509	4797	4700
Masyarakat (KK)	300869	293600	300000

Sumber : DLHK Kota Pekanbaru, 2022



Gambar 1. Realisasi Retribusi Layanan Persampahan/Kebersihan menurut wajib retribusi Tahun 2017 s.d 2021

Sementara jumlah retribusi yang dibayarkan kedua jenis wajib retribusi tersebut cenderung mengalami peningkatan sampai tahun 2020. Penurunan jumlah retribusi terjadi pada tahun 2021 sebagai dampak dari pandemi Covid-19 yang mengakibatkan juru pungut tidak dapat turun langsung ke lapangan (lihat Gambar 1).

Potensi retribusi yang cukup besar idealnya menghasilkan penerimaan retribusi yang sebanding namun faktanya realisasi penerimaan retribusi layanan persampahan belum optimal dan jauh dari target yang ditetapkan. Realisasi retribusi pelayanan persampahan selama lima tahun terakhir kurang dari sepuluh milyar rupiah padahal kontribusinya terhadap retribusi daerah cukup besar yaitu berkisar antara 7-30% (lihat Tabel 2). Selain itu kontribusi retribusi layanan persampahan terhadap PAD masih sangat kecil bahkan tidak sampai mencapai 1%.

Tabel 2. Kontribusi Retribusi Layanan Persampahan/Kebersihan terhadap Retribusi Daerah dan PAD Tahun 2017 s.d 2021

Tahun	Realisasi			Kontribusi Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan terhadap Retribusi Daerah (%)	Kontribusi Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan terhadap PAD (%)
	Realisasi Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan (Milyar Rp.)	Realisasi Retribusi Daerah (Milyar Rp.)	PAD (Milyar Rp.)		
2017	3.93	56.86	697.47	6.91	0.56
2018	5.04	47.96	592.71	10.51	0.85
2019	5.91	55.97	710.13	10,56	0.83
2020	6.27	21.18	1602.58	29.60	0.39
2021	4.6	23.1	2172.16	19.91	0.21

Sumber: BPS dalam angka Kota Pekanbaru 2018, 2019, 2021, 2022 dan DLHK 2022, data diolah

Tabel 3 menunjukkan selama 5 (lima) tahun terakhir realisasi retribusi pelayanan persampahan jauh dari target yang ditetapkan bahkan tidak sampai mencapai 50%. Realisasi tertinggi terjadi pada tahun 2019 yaitu sebesar Rp. 6,27 Milyar atau 31,32% dari target yang telah ditetapkan (Rp. 18,87 milyar). Sebaliknya target retribusi pelayanan persampahan pada tahun 2019 merupakan

target yang paling rendah selama periode 2017 s.d 2021. Berdasarkan realisasi retribusi layanan persampahan selama lima tahun terakhir dibutuhkan penetapan target retribusi layanan persampahan yang lebih rasional.

Selanjutnya pada tahun 2021, realisasi pendapatan dari retribusi pelayanan kebersihan mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Penerimaan RPP/K pada tahun 2021 adalah sebesar Rp. 4,60 Milyar turun sebesar Rp. 1,67 Milyar dari penerimaan RPP/K pada tahun 2020 (Rp. 6.27 milyar). Penurunan penerimaan RPP/K merupakan dampak dari pandemi Covid-19 yang telah berlangsung sejak akhir tahun 2019 sehingga mengakibatkan petugas tidak dapat turun langsung ke lapangan untuk melakukan pemungutan. Sementara itu Pemerintah Kota Pekanbaru belum memiliki aplikasi yang memudahkan wajib retribusi untuk melakukan pembayaran retribusi layanan persampahan secara online atau non tunai.

Tabel 3. Target dan Realisasi Retribusi Pelayanan Persampahan Kota Pekanbaru Tahun 2017 s.d 2021

Tahun	Jumlah Retribusi		% Capaian
	Target (Rp. Milyar)	Realisasi (Rp. Milyar)	
2017	48,58	3,93	8,09
2018	49,58	5,04	10,17
2019	18,87	5,91	31,32
2020	43,04	6,27	14,57
2021	35,16	4,60	13,08

Sumber: DLHK Kota Pekanbaru, 2022

Selanjutnya pada tahun 2021, realisasi pendapatan dari retribusi pelayanan kebersihan mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Penerimaan RPP/K pada tahun 2021 adalah sebesar Rp. 4,60 Milyar turun sebesar Rp. 1,67 Milyar dari penerimaan RPP/K pada tahun 2020 (Rp. 6.27 milyar). Penurunan penerimaan RPP/K merupakan dampak dari pandemi Covid-19 yang telah berlangsung sejak akhir tahun 2019 sehingga mengakibatkan petugas tidak dapat turun langsung ke lapangan untuk melakukan pemungutan. Sementara itu Pemerintah Kota Pekanbaru belum memiliki aplikasi yang memudahkan wajib retribusi untuk melakukan pembayaran retribusi layanan persampahan secara online atau non tunai.

Implementasi Sistem Pembayaran RPP/K Non Tunai

Penerapan sistem pembayaran RPP/K non tunai berpedoman pada pasal 10 Perda Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2022. Pada ayat 1 pasal 10 Perda Kota Pekanbaru Nomor 2 tahun 2022, bahwa sistem pembayaran dapat dilakukan secara

tunai dan/atau non tunai. Penerapan sistem pembayaran RPP/K secara tunai dapat dilakukan apabila wajib retribusi memiliki keterbatasan dalam melakukan pembayaran non tunai misalnya penduduk yang tidak memiliki *smartphone* atau literasi digital rendah. Pembayaran RPP/K dilakukan secara langsung kepada petugas retribusi melalui pemotongan *deposit account* pada kode rekening petugas retribusi. Oleh karena itu petugas retribusi harus memiliki rekening khusus dan memiliki saldo pada rekening tersebut. Sedangkan sistem pembayaran RPP/K Non Tunai dilakukan melalui dua cara, yaitu melalui QRIS dan *Virtual Account*. QRIS dapat digunakan bagi wajib retribusi yang memiliki tagihan retribusi yang kecil atau kurang dari Rp. 2.000.000,-. Keuntungan QRIS transaksi yang dilakukan tidak harus memiliki rekening bank dan tidak dibebankan biaya administrasi. Sebaliknya sistem pembayaran RPP/K non tunai melalui virtual account diarahkan bagi wajib retribusi badan usaha yang memiliki tagihan retribusi yang lebih besar dan setiap transaksi yang dilakukan dibebankan biaya administrasi.

Pada tanggal 5 Oktober 2021 Pemerintah Kota Pekanbaru melalui DLHK dan PT Bank Negara Indonesia (PT. BNI) cabang Pekanbaru menandatangani *Memorandum of Understanding* (Nota Kesepahaman) dan Perjanjian Kerja Sama (PKS). Kerjasama yang dilakukan terkait dengan penerimaan pembayaran RPP/K non tunai namun PT BNI juga melakukan fasilitasi pembangunan aplikasi SiRetda (Sistem Informasi Retribusi Daerah) dengan pihak ketiga untuk mendukung penerapan sistem pembayaran RPP/K non tunai. Beberapa manfaat penggunaan Aplikasi Siretda, yaitu memudahkan pelaporan transaksi pembayaran RPP/K secara cepat, tepat dan transparan, penyimpanan database wajib retribusi, memudahkan monitoring kepatuhan pembayaran retribusi. Beberapa manfaat tersebut diharapkan dapat mengoptimalkan realisasi RPP/K sebagai salah satu sumber PAD. Sebelum penarikan retribusi dilakukan validasi data dan pendataan wajib retribusi oleh petugas lapangan yang diperbantukan pada seluruh kecamatan. Pendataan dan validasi data wajib retribusi tersebut juga dibantu oleh RT/RW setempat. Wajib retribusi yang terdata akan memiliki Nomor Pokok Wajib Retribusi Daerah (NPWRD).

Penilaian Kesiapan STOPE

Hasil analisis dengan pendekatan STOPE diperoleh bahwanilai kesiapan paling tinggi berada pada domain strategy sedangkan nilai kesiapan terendah berada pada domain lingkungan

(Tabel 4), sedangkan secara keseluruhan semua domain berada pada skala 3 dengan kriteria siap (Gambar 1).

Tabel 4. Penilaian Kesiapan pada Domain Utama (STOPE)

No.	Domain	Skala	Nilai (%)	Kesiapan
1	Strategy	3.20	80.00	siap
2	Technology	2.75	68.63	siap
3	Organization	2.94	73.59	siap
4	Person	2.84	71.04	siap
5	Environtment	2.73	68.21	siap
STOPE		2.93	73.26	siap

Sumber: Hasil penelitian, 2022



Gambar 1. Diagram Kesiapan STOPE Penerapan Sistem Pembayaran RPP/K Non Tunai

Analisis dari masing-masing domain dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kesiapan Strategi

Kesiapan dari domain strategi memiliki nilai kesiapan yang tinggi dibandingkan domain lainnya. Domain ini terdiri dari dua sub domain, yaitu komitmen kepala daerah dan ketersediaan rencana kedepan. Komitmen pimpinan dan perencanaan yang baik merupakan faktor penting keberhasilan pembenahan pengelolaan keuangan (Khairo, 2017). Walikota Pekanbaru memiliki komitmen kuat untuk menerapkan sistem pembayaran RPP/K non tunai sebagai upaya mencegah kebocoran retribusi daerah dan mengoptimalkan PAD. Hal ini sejalan dengan rencana aksi optimalisasi tata kelola persampahan dalam masterplan persampahan yang salah satu aksinya yaitu menerapkan Sistem Pembayaran RPP/K Non Tunai. Namun penerapan sistem retribusi RPP/K non tunai dilakukan dalam waktu singkat sehingga belum memiliki perencanaan yang matang khususnya terkait teknis pelaksanaan kebijakan dan penganggaran. Menurut (Afandi, 2022), keberhasilan pelaksanaan kebijakan hendaknya lebih memperhatikan kepentingan sasaran kebijakan daripada pembuatan kebijakan.

2. Kesiapan Teknologi

Kesiapan teknologi pada domain STOPE menunjukkan nilai 68,63% atau skala 2,73. Artinya penerapan sistem pembayaran RPP/K non tunai ditinjau dari domain teknologi dinilai siap khususnya menyangkut ketersediaan perangkat lunak (aplikasi), perangkat keras dan koneksi internet. Menurut Nugroho & Purbokusumo, (2020), beberapa hal yang perlu menjadi perhatian terkait penyediaan infrastruktur teknologi adalah adanya standar teknis teknologi yang digunakan, infrastruktur dasar (*server*) dan infrastruktur data penting (*hosting*). Pengecekan, *update* dan *upgrade* secara berkala perangkat lunak, perangkat keras dan keamanan data penting dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan menjamin keamanan data pribadi. Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan informan DLHK dan PT. BNI, terdapat beberapa catatan penting yang perlu menjadi perhatian dalam penerapan sistem pembayaran RPP/K Non Tunai di Kota Pekanbaru khususnya menyangkut pengembangan aplikasi, keamanan data pribadi, layanan pengaduan.

3. Kesiapan Organisasi

Kesiapan organisasi dinilai dari beberapa subdomain, yaitu regulasi, koordinasi dan anggaran. Penerapan Sistem pembayaran RPP/K Non Tunai didukung oleh regulasi yang kuat yaitu Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2022 tentang Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan. Secara nasional, penerapan kebijakan sistem pembayaran RPP/K non tunai mendukung pelaksanaan instruksi Presiden Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No 910/1867/SJ tentang implementasi transaksi non tunai pada pemerintah daerah serta Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang dicanangkan oleh Bank Indonesia sejak tahun 2014.

Selanjutnya untuk mendukung teknis operasional penerapan Sistem pembayaran RPP/K Non Tunai, ditetapkan keputusan walikota Pekanbaru Nomor 371 Tahun 2022 tentang Perubahan Pertama atas keputusan walikota Pekanbaru Nomor 182 tahun 2022 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Pengelolaan Persampahan dan Pemungutan Retribusi Sampah kepada Camat di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru. Kewenangan yang dilimpahkan kepada camat dalam peraturan walikota tersebut berupa sosialisasi layanan, pemutakhiran data wajib retribusi, pemungutan retribusi non tunai, pengawasan terhadap pengangkutan dan retribusi sampah, koordinasi permasalahan pengangkutan dan pemungutan dengan DL-

HK dan pelaporan. Pelimpahan kewenangan kepada camat sangat efektif dilakukan untuk mempersempit rentang kendali pengawasan dan koordinasi namun sayangnya pelimpahan kewenangan tersebut belum diikuti dengan SOP, anggaran dan SDM pendukung yang memadai sehingga kontrol penerapan kebijakan tersebut tetap berada di DLHK.

Sub domain lainnya yang merupakan bagian dari organisasi adalah anggaran. Anggaran merupakan komponen penting untuk mewujudkan pengelolaan sampah yang optimal (Heryeni et al, 2020) dan untuk mendukung penerapan sistem pembayaran RPP/K non tunai (Nugroho and Purbokusumo, 2020). Untuk mendukung penerapan Sistem pembayaran RPP/K Non Tunai terjadi peningkatan anggaran sebesar Rp. 1,14 milyar atau 6,32% dari tahun sebelumnya. Beberapa kegiatan yang dianggarkan untuk mendukung penerapan Sistem Pembayaran RPP/K Non Tunai, seperti sosialisasi e-retribusi, cetak kartu pembayaran retribusi, pengadaan belanja jasa konversi aplikasi/sistem informasi, cetak Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD), dan anggaran honor petugas pemungut retribusi.

4. Kesiapan Personil

Kesiapan personil termasuk dalam kriteria siap dengan nilai 71,04%. Kesiapan personil yang mendukung penerapan sistem retribusi RPP/K Non Tunai secara kuantitas telah memadai dengan diperbantukannya 338 orang Tenaga Harian Lepas (THL) pada seluruh kecamatan sebagai petugas pendataan wajib retribusi dan pemungutan retribusi. Personil yang diperbantukan tersebut berasal dari DLHK (46 orang), Sekretariat daerah (41 orang), BPBD (97 orang) dan Bapenda (154 orang).

Selanjutnya dari aspek kualitas, personil yang ditunjuk memiliki pendidikan yang cukup tinggi dan telah mengikuti pelatihan/bimtek penggunaan aplikasi Siretda. Kemampuan personil ditinjau dari pendidikan dan pengetahuan penggunaan aplikasi diharapkan dapat mendukung kelancaran pelaksanaan tugas personil yang ditunjuk baik dalam menggunakan aplikasi maupun menjelaskan penggunaan aplikasi tersebut kepada masyarakat. Namun demikian belum semua personil langsung memahami penggunaan aplikasi sehingga dibutuhkan adanya pendampingan. Selain itu penelitian ini menemukan bahwa belum semua personil yang ditunjuk langsung melaksanakan tugasnya Kesiapan Lingkungan

Domain lingkungan memiliki nilai terendah dalam penilaian *e-readiness*. Domain lingkungan terdiri dari kesiapan lingkungan internal yang di-

lihat dari pengalaman dalam menerapkan pembayaran non tunai dan kesiapan lingkungan eksternal yang dilihat dari tingkat pengetahuan terhadap aplikasi, minat menggunakan aplikasi dan aksesibilitas seperti kepemilikan *smartphone* dan kemampuan menggunakan *smartphone*. Berdasarkan temuan ini, Pemerintah Kota Pekanbaru perlu memfokuskan perhatian kepada peningkatan kesiapan lingkungan khususnya lingkungan eksternal. Selanjutnya hasil penelitian menemukan minimnya pengetahuan masyarakat terhadap penggunaan sistem pembayaran non tunai khususnya RPP/K non tunai, masalah keamanan data pribadi, keterbatasan akses (kepemilikan *smartphone* dan kemampuan penggunaan *smartphone*) dan ketidakpuasan terhadap kualitas layanan persampahan serta pemenuhan kebutuhan layanan pengaduan menjadi kendala dalam melakukan pendataan wajib retribusi maupun penarikan RPP/K Non Tunai.

Temuan ini mendukung hasil penelitian (Al-Omari, 2006) yang menemukan bahwa faktor-faktor lingkungan eksternal, seperti faktor sosial, ekonomi, geografis, budaya, pengetahuan dan literasi digital, kepercayaan dan akses layanan perlu menjadi perhatian pemerintah untuk mendukung kesiapan penerapan teknologi informasi. Lebih lanjut dijelaskan bahwa Faktor sosial terkait dengan pengetahuan dan literasi digital, faktor ekonomi terkait dengan kemampuan mengakses *smartphone* dan internet, faktor geografis terkait ketersediaan jaringan internet, faktor budaya terkait perubahan perilaku dari manual ke digital, faktor kepercayaan terkait dengan keamanan data, privasi dan otentifikasi, pengetahuan dan literasi digital terkait dengan akses informasi tentang sistem pembayaran RPP/K non tunai.

KESIMPULAN

Pemerintah Kota Pekanbaru dinilai siap dalam menerapkan Sistem pembayaran RPP/K Non Tunai baik dari Domain Strategi, Teknologi, Organisasi, Personil maupun lingkungan. Nilai kesiapan Pemerintah Kota Pekanbaru dalam menerapkan sistem pembayaran RPP/K Non Tunai sebesar 73,26% atau berada pada skala 3 dan termasuk dalam kriteria siap. Penelitian ini menemukan terdapat beberapa aspek yang perlu dibenahi untuk mengoptimalkan kesiapan pemerintah daerah dalam menerapkan sistem pembayaran RPP/K non tunai, yaitu: a) peningkatan kualitas pelayanan persampahan/kebersihan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membayar RPP/K, b) perlu sosialisasi terkait RPP/K Non Tunai secara berjenjang kepada pelaksana dan masyarakat, c) Pemerintah Kota Pekanbaru

perlu menyediakan layanan pengaduan untuk mengajukan keberatan terhadap kualitas layanan yang diberikan maupun kegagalan transaksi pada aplikasi Siretda, d) perlu ada kepastian hukum penggunaan data pribadi sehingga masyarakat merasa nyaman, e) penyerahan pelimpahan kewenangan terkait persampahan hendaknya disertai dengan anggaran dan personil sehingga memperkecil rentang kendali dan f) penerapan Sistem Pembayaran RPP/K Non Tunai hendaknya dapat dilaksanakan secara bertahap baik berdasarkan jenis wajib retribusi maupun wilayah kerja.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kami ucapkan kepada Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Pekanbaru Drs. H. Azwan., M.Si dan pejabat struktural terkait yang telah memberikan kesempatan dan dukungan terhadap penelitian ini. Selanjutnya kami juga mengucapkan terima kasih kepada *stakeholders* terkait yang berkontribusi dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Afandi, Muhammad. 2022. "The Implementation of the Parking Service Retribution Policy for Public Roads." *Jurnal Kebijakan Publik* 13(1).
<https://jkp.ejournal.unri.ac.id><https://jkp.ejournal.unri.ac.id>.

Al-Omari, Ahmed. 2006. "E-Government Readiness Assessment Model Ahmed Al-Omari and Hussein Al-Omari." *Journal of Computer Science* 2(11): 841–45.

BPS Kota Pekanbaru. 2022. *Pekanbaru Dalam Angka Tahun 2022*.

DLHK Kota Pekanbaru. 2020. *DIKPLHD 2020*. Pekanbaru: DLHK Kota Pekanbaru.

Gupta, Pooja, and Rahul Hakhu. 2021. "An Empirical Analysis of Customer Perception towards Cashless Transactions: A Case Study of Haryana An Empirical Analysis of Customer Perception towards Cashless Transactions: A Case Study of Haryana." (December).

Hayati, Kemala, Nugraheni Restu Kusumaningrum, Khairul Amri, and Afriyanni. 2022. "Kinerja

Pengelolaan Sampah di Kota Pekanbaru." *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan* 10(1): 81–94.

Julia, Juremi et al. 2021. "A Secure Integrated E-Wallet Mobile Application for Education Institution." In *2021 3rd International Cyber Resilience Conference, CRC 2021*.

Krisna, Murari, Batt Vimal, and Kumar Prabhat. 2022. "Does Socio-Demography Affect Preferences and Concerns towards Cashless Payment? Evidence from the North-Eastern Region of India." *Journal of Payments Strategy and Systems* 13(4): 207–22.

Nugroho, Rossi Adi. 2020. "Kajian Analisis Model E-Readiness Dalam Rangka Impementasi e-Government." *Masyarakat Telematika dan Informasi: Jurnal Penelitian Teknologi Informasi dan Komunikasi* 11(1).

Nugroho, Rossi Adi, and Yuyun Purbokusumo. 2020. "E-Government Readiness : Penilaian Kesiapan Aktor Utama Penerapan E-Government Di Indonesia." *Iptek-Kom* 22(1): 1–17.

Safitri, Rina Novi, and Zulkarnaini. 2022. "Optimalisasi Pemungutan Retribusi Pelayanan Kebersihan Di Kota Pekanbaru." *Corss-border* 5(1): 26–40.

Septikhtiarif, Faozi, and Sri Handayaningsih. 2017. "Pengukuran E-Readiness Menggunakan Framework Stope Pada Proses Pengajuan Cuti Akademik Perguruan Tinggi." *Prosiding Annual Research Seminar 2017 Computer Science and ICT* 3(1): 173–77.

Susanti, Devi, Agus Hendrayady, and Iman Yudhi Prasatya. 2022. "Evaluasi Penerapan Program E-Retribusi Pengelolaan Persampahan Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam." *Student Online Journal* 3(1): 363–67.

Susanti, Elisa, Ridho Harta, Bambang Agus Diana, and Sawitri Budi Utami. 2021. "E-Readiness and The Effectiveness of E-Participation in Indonesia." *MIMBAR : Jurnal Sosial dan Pembangunan* 37(1): 138–49.

Ulfa, Amalia, and Dadang Mashur. 2022. "Implementasi Kebijakan Tata Kelola Retribusi." 5(1): 862–75.