

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 4, Nomor 7, August 2026, P. 5-13
E-ISSN: 2986-6340
Licensed by CC BY-SA 4.0
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.21664902>

Inovasi Pelayanan Pembayaran Retribusi (Myretribusi) dalam Peningkatan Pelayanan Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kabupaten Sidoarjo

Bagus Mohammad, Eva Hany Fanida, Meirinawati, Trenda Aktiva Oktariyanda

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

Email: evafanida@unesa.ac.id, meirinawati@unesa.ac.id, trendaoktariyanda@unesa.ac.id

Abstrak

MyRetribusi merupakan inovasi berupa aplikasi berbasis e-government yang mendukung transparansi pembayaran, akuntabilitas, efisiensi, dalam tahapan penerimaan asli daerah sektor retribusi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fokus analisis menggunakan teori keberhasilan inovasi sektor publik menurut Bugge dkk. (2018) yang meliputi tata kelola inovasi, sumber ide inovasi, budaya inovasi, kemampuan dan alat, tujuan-hasil-pendorong-hambatan, serta pengumpulan data untuk inovasi tunggal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi MyRetribusi dibentuk sebagai respons atas permasalahan pembayaran retribusi yang masih dilakukan secara manual, kurang efisien, dan rawan terjadi ketidaktertibn pelaporan. Inovasi ini didukung oleh regulasi daerah, kerja sama lintas pihak, serta sosialisasi melalui media sosial dan sosialisasi langsung. Selain memudahkan pembayaran retribusi secara digital, MyRetribusi juga meningkatkan transparansi, akurasi data, dan efisiensi pelayanan. Namun, pelaksanaan inovasi ini masih menghadapi hambatan berupa adaptasi pengguna, koordinasi antarinstansi, dan penguatan kapasitas sumber daya manusia. Secara keseluruhan, MyRetribusi menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan retribusi mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo.

Kata kunci: *inovasi, retribusi, myretribusi, pelayanan publik*

Abstract

MyRetribusi is an innovation in the form of an e-government-based application that supports transparency, accountability, and efficiency in the regional revenue collection process in the retribution sector. This study aims to describe the innovation of retribution payment services through the MyRetribusi application in improving the services of the Regional Tax Service Agency (BPPD) of Sidoarjo Regency. This research uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The analysis focuses on the public sector innovation success theory by Bugge et al. (2018), which includes innovation governance, sources of innovation ideas, innovation culture, capabilities and tools, objectives, outcomes, drivers, obstacles, and data collection for single innovation. The results show that the MyRetribusi innovation was developed in response to retribution payment problems that were still carried out manually, were inefficient, and were prone to reporting irregularities. This innovation is supported by local regulations, cross-sector collaboration, and socialization through social media and direct outreach. In addition to facilitating digital retribution payments, MyRetribusi also improves transparency, data accuracy, and service efficiency. However, its implementation still faces obstacles such as user adaptation, inter-agency coordination, and strengthening human resource capacity. Overall, MyRetribusi shows that the digitalization of retribution services can improve the quality of public services in Sidoarjo Regency.

Keywords: *innovation, retribution, myretribusi, public service*

Article Info

Received date: 16 July 2026

Revised date: 28 July 2026

Accepted date: 2 August 2026

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah besar orang yang terlibat dalam suatu kegiatan yang bermanfaat dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menyediakan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik Sinambela (2011). Pelayanan publik di Indonesia di bagi beberapa jenis sesuai dengan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa terdapat tiga jenis pelayanan publik yaitu: pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik dan

pelayanan administratif. Pelayanan administratif merupakan pelayanan publik yang menghasilkan berbagai produk akhir berupa dokumen ataupun surat keterangan. Salah satu bentuk pelayanan administratif yang diberikan oleh pemerintah dalam hal ini pemerintah daerah adalah pemungutan uang retribusi.

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 Adrian Sutedi (2008). Menurut Undang-Undang No 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, Retribusi adalah sebuah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Retribusi menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berfungsi untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah.

Menurut Mardiasmo (2009) dalam Rendy A. K. dkk. (2018) Pendapatan Asli Daerah adalah penerimaan daerah dari sektor pajak daerah, retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain. Dengan semakin bagus sistem yang dibuat oleh pemerintah daerah dalam pemungutan retribusi, PAD yang diterima oleh pemerintah daerah menjadi lebih banyak. Menurut Mulyani H. S. & Ramdini (2021) PAD memiliki pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi, selain itu semakin tinggi PAD maka pertumbuhan ekonomi juga ikut meningkat.

Kabupaten Sidoarjo dikenal sebagai salah satu daerah dengan Pendapatan Asli Daerah yang tinggi di Provinsi Jawa Timur, yang menunjukkan kuatnya kapasitas dan aktivitas ekonomi di wilayah Kabupaten Sidoarjo. Tingginya PAD Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa Sidoarjo memiliki basis penerimaan yang baik, terutama dalam sektor pajak daerah, retribusi dan sumber pendapatan sah lainnya. Kondisi ini mendorong Kabupaten Sidoarjo menjadi Kabupaten yang maju dalam infrastruktur, pertumbuhan usah, serta aktivitas industri di dalamnya, sehingga posisi Kabupaten Sidoarjo semakin menonjol sebagai salah satu daerah strategis di Jawa Timur.

Gambar 1: Perolehan Retribusi Kabupaten Sidoarjo

Tahun	Retribusi Jasa Umum	Retribusi Jasa Usaha	Retribusi Perizinan Tertentu	Total	Target
2019	26,8 Miliar	17,4 Miliar	28,3 Miliar	72,7 Miliar	65,9 Miliar
2020	28,6 Miliar	3,9 Miliar	26,2 Miliar	58,9 Miliar	55,9 Miliar
2021	35,6 Miliar	5,5 Miliar	24,1 Miliar	65,3 Miliar	71,7 Miliar
2022	38,4 Miliar	5,7 Miliar	16,4 Miliar	60,6 Miliar	64,3 Miliar
2023	26,1 Miliar	6,9 Miliar	19,0 Miliar	52,1 Miliar	51,8 Miliar
2024	825,5 Miliar	9,9 Miliar	26,1 Miliar	861,5 Miliar	811,6 Miliar
2025	859,0 Miliar	11,4 Miliar	48,7 Miliar	919,2 Miliar	899,1 Miliar

Sumber: (Sidoarjokab.go.id, Olah Peneliti, 2026)

Di Kabupaten Sidoarjo, Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) bertugas merencanakan, menetapkan, memungut, serta mengawasi retribusi daerah secara tertib dan akuntabel dengan mengikuti peraturan perundang-undangan. BPPD harus melakukan pendataan, pencatatan, serta evaluasi wajib retribusi untuk memastikan penerimaan yang optimal, serta melayani wajib retribusi melalui pelayanan yang transparan dan ramah, termasuk penyuluhan dan kemudahan pembayaran retribusi. BPPD menjadi jembatan koordinasi lintas Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk menangani tunggakan atau penyalahgunaan, serta menyusun laporan dan pertanggungjawaban penggunaan dana retribusi untuk pembangunan daerah.

Retribusi saat ini umumnya dipungut dan dicatat secara manual oleh OPD yang telah ditugaskan oleh pemerintah daerah. Pemungutan retribusi secara manual saat ini dinilai masih banyak kekurangan mulai dari kurangnya efisiensi waktu, banyaknya sumber daya yang terbuang, dan lemahnya transparansi pelaporan pembayaran. Tidak hanya itu, pelaporan retribusi yang dilakukan secara manual, akan membutuhkan waktu yang lebih lama dan membutuhkan banyak sumber daya lain yang digunakan hanya untuk melaporkan retribusi yang diterima.

Oleh sebab itu Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada untuk memperbaiki pelayanan dalam pemungutan uang retribusi yang masih banyak kekurangan tersebut. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo membuat aplikasi MyRetribusi sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan akan pemenuhan dalam pemberian pelayanan publik yang optimal.

MyRetribusi merupakan sebuah aplikasi digital yang terintegrasi milik pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk memberikan kemudahan dalam pembayaran dan pemantauan retribusi daerah secara *real-time*, transparan, dan efisien. Aplikasi MyRetribusi milik pemerintah Sidoarjo secara resmi diluncurkan pada Februari tahun 2024 oleh tim Task Force IT Kabupaten Sidoarjo bersama BPPD dan Bank Jatim. Aplikasi MyRetribusi dirilis pada tanggal 21 Februari tahun 2024 oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang bekerja sama dengan Tim Task Force IT dan Bank Jatim.

Pada tahun 2025, MyRetribusi memperoleh penghargaan pada TP2DD (Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah) Championship 2025 yang diselenggarakan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian RI yaitu Program Unggulan Terbaik III Kategori Umum, dan diterima oleh Muhammad Makhmud mewakili Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Dengan diterimanya penghargaan tersebut menunjukkan bahwa inovasi MyRetribusi menjadi langkah tepat pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam mengurangi kebocoran pendapatan daerah.

Meskipun memperoleh penghargaan dari Gubernur Jawa Timur pada tahun 2025, tak jarang adanya komentar dari masyarakat Sidoarjo yang menanyakan tentang my retribusi ini. Salah satunya muncul di akun media sosial Instagram dari pengembang Task Force IT Kabupaten Sidoarjo (@taskforce.sidoarjo) yaitu diungkapkan oleh akun instagram @lavenia_putri_10 pada 15 Juni 2025, ia mengatakan:

“Pak saya baru daftar rusunawa pucang. Itu datanya harus lewat dinas mana dulu ya pak?
Datanya harus di cek dinas dulu atau tidak pak”

Dari pemaparan tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan pembayaran retribusi melalui aplikasi MyRetribusi di Kabupaten Sidoarjo menggunakan teori faktor keberhasilan inovasi di sektor publik oleh Bugge dkk. (2018). Diharapkan dengan adanya penelitian ini mampu menjadi salah satu acuan untuk memahami inovasi pelayanan pembayaran retribusi melalui aplikasi MyRetribusi di Kabupaten Sidoarjo.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif sering digunakan dalam menganalisis fenomena, aktivitas, situasi sosial, peristiwa atau perilaku secara mendalam menggunakan data naratif tanpa manipulasi variabel. Penelitian ini berfokus pada pemahaman konteks, persepsi partisipan, dan fakta yang sesuai dengan lapangan secara sistematis. Penelitian kualitatif diawali dengan proses atau peristiwa penjelas yang dapat ditarik untuk memperoleh sebuah kesimpulan dari proses atau peristiwa tersebut (Yuliani, 2018).

Penelitian ini dilakukan pada kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kabupaten Sidoarjo. Kantor BPPD Sidoarjo yang berlokasi di Jl. Pahlawan No.56, Jetis, Lemahputro, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61212. Telepon 082121206168. Alasan peneliti memilih untuk melaksanakan penelitian ini adalah karena aplikasi MyRetribusi oleh Kabupaten Sidoarjo

merupakan pelayanan yang dimiliki oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo yang dapat memecahkan masalah pemungutan retribusi di wilayah Kabupaten Sidoarjo.

Penelitian Ini berfokus pada indikator pengukur keberhasilan inovasi menurut Bugge dkk. (2018) yang meliputi 6 indikator yaitu: *Governance and Innovation* (Tata Kelola Inovasi), *Source of Ideas for Innovation* (Sumber Ide inovasi), *Innovation Culture* (Budaya Inovasi), *Capabilities and Tools* (Kemampuan dan Alat), *Objectives, Outcomes, Drivers, and Obstacles* (Tujuan, Hasil, Pendorong, dan Hambatan), dan *Collecting Innovation Data for Single Innovation* (Pengumpulan Data untuk Inovasi Tunggal).

Subjek penelitian ini adalah pembuat dan pengelola inovasi pelayanan pembayaran retribusi melalui aplikasi MyRetribusi dalam hal ini Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo selaku pengelola kebijakan dan Tim Task Force IT Kabupaten Sidoarjo sebagai tim pengurus dalam hal mengelola aplikasi MyRetribusi. Dalam menentukan narasumber untuk wawancara, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* agar memperoleh informasi yang valid melalui wawancara terhadap pihak yang dianggap paling tahu terkait dengan inovasi pelayanan pembayaran retribusi melalui aplikasi MyRetribusi yaitu Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sebagai penanggungjawab aplikasi MyRetribusi dan Tim Task Force IT yang diajak kerja sama dalam mengurus aplikasi MyRetribusi. Serta masyarakat yang membayar retribusi.

Data primer menurut Sugiyono (2018) merupakan sumber data yang memberikan data secara langsung kepada pengumpul data. Wawancara dengan orang atau kelompok yang memiliki pengetahuan langsung tentang suatu peristiwa, objek, hasil tes adalah sumber langsung dari data yang dibutuhkan. Menurut Sugiyono (2018) data sekunder adalah sumber data yang tidak diberikan kepada peneliti secara tidak langsung. Sumber data yang diberikan melalui perantara atau tidak langsung, seperti jurnal, bukti fisik, arsip yang diterbitkan atau tidak dipublikasi. Peneliti harus mengumpulkan data dengan pergi ke pusat pengarsipan, serta dengan membaca banyak buku yang relevan dengan topik yang diambil peneliti.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati kondisi secara langsung penerapan dan kondisi pemungutan retribusi di wilayah yang menerapkan sistem MyRetribusi. Wawancara dilakukan secara mendalam menggunakan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan fokus penelitian yang telah dipilih sehingga peneliti memperoleh informasi secara komprehensif mengenai proses penyusunan aplikasi dan penerapan inovasi MyRetribusi. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa fot, dokumen arsip, serta berbagai dokumen yang berhubungan dengan penelitian.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Menurut Miles dan Huberman (1984) yang dikutip Sugiyono (2008), proses menganalisis data kualitatif bersifat partisipatif dan dilakukan sepenuhnya sampai pada jenuh. Pengumpulan data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan kondensasi data adalah semua langkah dalam proses analisis data. Tahapan analisis data meliputi proses reduksi data untuk memilih data informasi yang relevan, penyajian data dalam bentuk naratif, serta penarikan kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah mengenai inovasi pelayanan pembayaran retribusi melalui aplikasi MyRetribusi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

MyRetribusi sendiri sudah diluncurkan pada tahun 2024. Melalui SK Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dengan Nomor 000.6.4.1/2069/438.6.3/2024 tentang MyRetribusi Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Tidak hanya itu, penunjukkan Tim Task Force sebagai pelaksana aplikasi MyRetribusi didasari oleh Keputusan Bupati Sidoarjo Nomor 100.3.3.2/962/438.1.1.3/2024 tentang Tim Kolaborasi Teknologi Informasi Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Anggota Tim Task Force TI berasal dari

berbagai instansi yang berbeda, kemudian disatukan dalam sebuah kelompok yang berbasis teknologi informasi ini.

Penelitian ini menggunakan Teori Pengukur Keberhasilan Inovasi oleh Bugge dkk., (2018) dengan enam (6) indikator; *Governance and Innovation* (Tata Kelola Inovasi), *Source of Ideas for Innovation* (Sumber Ide Inovasi), *Innovation Culture* (Budaya Inovasi), *Capabilities and Tools* (Kemampuan dan Alat), *Objectives, Outcomes, Expense, and Obstacle* (Tujuan, Hasil, Pendorong, dan Hambatan), *Collecting Innovation Data for Single Innovation* (Pengumpulan Data untuk Inovasi Tunggal).

a. *Governance and Innovation* (Tata Kelola Inovasi)

Menurut Bugge dkk, (2018), *governance and innovation* berhubungan dengan kemampuan sebuah organisasi publik dalam pembentukan regulasi yang menjadi dasar terbentuknya sebuah inovasi, serta penerapan sistem manajemen agar inovasi berjalan dengan baik. Hal ini sejalan dengan Tidd & Bessant, (2018) yang menekankan bahwa organisasi adalah faktor kunci dalam keberhasilan inovasi. Inovasi tidak hanya tentang teknologi atau ide, tetapi keberhasilan inovasi sangat bergantung pada kesiapan organisasi untuk melakukan perubahan internal.

Dalam dimensi manajemen pelaksana, Tim Task Force TI menerapkan sistem *working experience* atau praktek pemagangan yang merupakan metode paling efektif dalam meningkatkan keterampilan anggota melalui pengalaman langsung. Sejalan dengan Kolb & David A., (1984) yang menjelaskan bahwa pembelajaran melalui pengalaman langsung adalah proses pembelajaran dimana pengetahuan didapatkan dari pengalaman langsung melalui 4 tahapan yaitu pengalaman konkrit, observasi refleksi, konseptualisasi dan implementasi.

Tim Task Force selaku pihak yang menjadi pengelola dan pelaksana inovasi tak lupa untuk memberikan pelatihan dan sosialisasi kepada anggota dari OPD yang telah bersedia untuk menerapkan MyRetribusi sebagai aplikasi bantu pembayaran retribusi mereka. Ini mengakibatkan setiap pihak yang terlibat dalam penerapan inovasi MyRetribusi telah memiliki ilmu yang sesuai untuk melaksanakan tugas mereka dengan sesuai. Ketua Tim Task Force TI, Harun Nur Rasyid menegaskan bahwa pentingnya upaya pelatihan dan sosialisasi kepada petugas lapangan atau pengelola OPD sangat penting untuk menjalankan tahapan pemungutan retribusi menjadi lebih baik. Osborne & Brown, (2011) menekankan bahwa tata kelola inovasi yang baik harus disertai dengan mekanisme sosialisasi yang tidak hanya bersifat dokumentatif, tapi juga partisipatif dan interaktif agar inovasi dapat diinternalisasi secara efektif oleh para pelaksana.

b. *Source of Ideas For Innovation* (Sumber Ide-Ide Untuk Inovasi)

Sumber ide inovasi merupakan sebuah titik awal dari proses terbentuk dan berkembangnya sebuah inovasi yang berkelanjutan. Bugge dkk., (2018) menjelaskan bahwa sumber ide bisa berasal dari internal maupun eksternal organisasi sebagai langkah dalam mengoptimalkan kualitas layanan dengan mempertimbangkan kondisi organisasi, yang meliputi pembuatan layanan, tujuan, dan konsep baru. Dalam teori *diffusi of innovation* Rogers (2003) menjelaskan bahwa proses adopsi dari sebuah inovasi selalu dimulai dengan mengidentifikasi masalah yang ada, kemudian direspons dengan menciptakan solusi dari identifikasi masalah yang sudah ada, kemudian direspons dengan penciptaan solusi baru yang dapat berupa produk, proses, ataupun sistem yang baru.

Dimensi sumber ide inovasi tergambar dari mekanisme penyampaian aduan dan rekomendasi dari OPD yang menggunakan aplikasi MyRetribusi dan menjadi perantara antara masyarakat dan Tim Task Force TI. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa MyRetribusi berawal dari inisiatif dari Tim Task Force TI dan dalam perbaikan berkelanjutan, mereka membuka ide atau masukan dari berbagai pihak yang berhubungan dengan aplikasi MyRetribusi. Petugas pemungut retribusi atau pengelola OPD dapat menjadi jembatan antara masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan atau masukan kepada Tim Task Force TI selaku pengambil keputusan inovasi. Tidak hanya itu, terdapat wadah khusus untuk menyampaikan keluhan secara langsung

melalui *helpdesk* yang menggunakan fitur yang ada pada *WhatsApp Community* sebagai tempat untuk berkomunikasi langsung dengan tim pengelola inovasi. Dengan demikian, proses pengembangan MyRetribusi mencerminkan siklus inovasi yang berkelanjutan dan responsif terhadap kebutuhan lapangan.

c. Innovation Culture (Budaya Inovasi)

Budaya inovasi merupakan faktor internal organisasi yang sangat berpengaruh pada keberhasilan penerapan suatu inovasi dalam jangka panjang. Amabile, (2015) menjelaskan bahwa kreativitas dan inovasi akan berkembang dalam lingkungan yang memiliki toleransi terhadap kegagalan dukungan terhadap eksperimen, dengan adanya ruang aman untuk eksperimen, inisiatif dari sebuah inovasi cenderung terhambat oleh rasa takut akan resiko yang tidak diinginkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPPD dan Tim Task Force TI memiliki budaya inovasi yang terbina dengan baik yang terlihat dari beberapa indikator yang ditemukan di lapangan. Pertama, BPPD dengan adanya maklumat yang menyebutkan “Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan” tidak hanya menjadi janji semata, namun memberikan tindakan nyata.

Terdapat 3 faktor yang menggambarkan bahwa Tim Task Force TI memiliki budaya inovasi yang baik adalah, pertama setiap anggota memiliki kepercayaan bahwa inovasi MyRetribusi merupakan inovasi yang baik dan mampu menyelesaikan masalah yang ada. Kedua, *working experience* menjadi metode membangun keahlian setiap anggota membuat kepercayaan diri anggota memiliki dasar yang tepat. Ketiga, adanya keterbukaan terhadap resiko dan kesiapan untuk belajar hal-hal baru baru menjadi bagian yang meningkatkan budaya inovasi yang ada dalam organisasi. Pembenahan dari sistem yang error dan gangguan serta masukan dari OPD lain yang menginginkan jenis pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka menjadi dasar dari pembenahan aplikasi MyRetribusi kedepannya.

Meskipun demikian, terdapat faktor yang menurunkan budaya inovasi yang dimiliki Tim Task Force TI. Faktor tersebut adalah kurangnya apresiasi yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo kepada setiap anggota yang menjalankan inovasi MyRetribusi.

d. Capabilities and Tools (Kemampuan dan Alat)

Kemampuan dan alat merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam keberhasilan implementasi inovasi yang berbasis teknologi di sektor publik. Bugge dkk., (2018) menegaskan bahwa *capabilities and tools* berhubungan dengan kemampuan aparatur pelaksana dalam menjalankan inovasi tersebut. Lebih jauh lagi Parasuraman dkk., (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan dimensi *Tangible* yang mencakup kualitas teknologi, dan *Assurance* yang mencakup kemampuan aparatur.

Dengan cakupannya keahlian yang mereka miliki, akan memudahkan pelatihan yang akan mereka berikan kepada pihak-pihak yang kedepannya akan terlibat. Tim Task Force TI telah melaksanakan serangkaian kegiatan pelatihan dan bimbingan teknis secara teratur sebagai upaya untuk meningkatkan kapasitas penyelenggara dalam menjalankan inovasi MyRetribusi.

Tim Task Force TI juga memberikan pelatihan kepada petugas dari masing-masing OPD yang telah bekerja sama untuk menggunakan sistem MyRetribusi. Adanya pemberian bimbingan teknis dan sosialisasi kepada petugas pemungut retribusi dari OPD yang menggunakan sistem MyRetribusi, memungkinkan penerapan inovasi menjadi lebih baik. Tidak hanya pihak internal (Tim Task Force TI) saja yang menjadi faktor penting dalam suksesnya inovasi ini berjalan, petugas pemungut retribusi menjadi faktor yang tidak kalah penting. Mereka memperoleh pembekalan dan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan penerapan inovasi MyRetribusi. Selain itu, adanya buku panduan dalam menjalankan inovasi MyRetribusi yang diberikan kepada mereka, menjadikan setiap informasi dapat dilihat kapanpun dan dimanapun saat mereka mengalami kesulitan. Dilain sisi terdapat kekurangan pada kualitas alat penunjang pelaksana inovasi yang

dimiliki oleh Tim Task Force TI yang masih belum sesuai dengan apa yang diinginkan. Untuk saat ini, teknologi yang dimiliki oleh Tim Task Force TI masih belum sesuai dengan harapan dikarenakan adanya kendala dalam hal pendanaan untuk alat tersebut. Kedepannya beliau berharap dapat memperbaiki hambatan tersebut sehingga kelancaran pelaksanaan MyRetribusi dapat menjadi lebih optimal.

e. *Objectives, Outcomes, Drivers, and Obstacle* (Tujuan, Hasil, Pendorong, dan Hambatan)

Cook dkk., (2009) yang menekankan bahwa faktor keberhasilan inovasi dipengaruhi oleh 4 faktor yaitu Kepemimpinan yang kuat, Manajemen organisasi yang baik, kemampuan untuk mencapai target yang ditetapkan, dan mengatasi hambatan dalam proses penerapan inovasi. Selain itu, Albury D. & Mulgan G., (2003) menegaskan bahwa keberhasilan inovasi sektor publik tidak hanya diukur dari pencapaian efisiensi semata, tapi juga dari seberapa besar inovasi tersebut mampu menciptakan nilai publik yang dapat dirasakan secara nyata oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, tujuan utama dari pembuatan inovasi pelayanan pembayaran retribusi melalui aplikasi MyRetribusi telah diatur dalam Surat Keputusan (SK) Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dengan Nomor 000.6.4.1/2069/438.6.3/2024 tentang MyRetribusi Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo. Dalam SK tersebut dijelaskan bahwa tujuan MyRetribusi terdapat 4 poin utama yaitu: (1) Mengelola data retribusi yang akurat untuk tujuan jangka panjang dan berkelanjutan, (2) Menyediakan kemudahan transaksi dan pelaporan retribusi, (3) Meningkatkan nilai indeks ETPD Kabupaten Sidoarjo, dan (4) menciptakan Surat Setoran Retribusi Daerah (SSRD) secara digital.

Dalam segi hasil atau (*outcomes*) MyRetribusi terbukti telah berhasil dalam mengelola data retribusi yang sebelumnya dilakukan dengan cara manual, sekarang sudah bisa dilakukan secara online. Hal tersebut memberikan kemudahan bagi pihak petugas pengelola retribusi dalam hal pelaporan kepada Bupati Sidoarjo.

Inovasi MyRetribusi telah memperoleh 3 penghargaan baik di tingkat daerah maupun di tingkat nasional. MyRetribusi memperoleh penghargaan Juara Harapan II pada KISI 2024, penghargaan Terinovatif III pada INOTEK 2024 dan penghargaan nasional pada TP2DD di kategori umum memperoleh penghargaan Terbaik III. Perolehan penghargaan ini dapat menjadi pendorong untuk inovasi MyRetribusi dapat dijalankan kedepannya. Tidak hanya itu, penghargaan ini juga dapat menjadi acuan bagi pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk memberikan perhatian lebih pada inovasi ini.

Meskipun demikian, implementasi MyRetribusi di Kabupaten Sidoarjo masih mengalami hambatan (*obstacle*) yang masih perlu dibenahi secara serius. Hambatan pertama berupa kebiasaan masyarakat yang masih menggunakan cara konvensional dalam hal pembayaran retribusi masih menjadi masalah yang sampai saat ini sulit untuk diatasi. Selain itu banyaknya masyarakat yang masih gagap teknologi terutama pada golongan lanjut usia mengakibatkan penerapan pembayaran non tunai menjadi tidak maksimal.

Hambatan kedua yang ditemui adalah, masih adanya masalah teknis baik dari Tim Task Force TI selaku pengembang aplikasi ataupun dari pihak Bank Jatim yang berperan dalam penyediaan alamat pembayaran non tunai di aplikasi MyRetribusi. Hambatan ini dapat berupa internet yang berada di lokasi server MyRetribusi yang tidak memiliki *back up* atau cadangan yang menyebabkan error apabila internet di tempat tersebut mengalami gangguan atau mati. Hambatan yang ketiga dan sekarang menjadi hal yang cukup serius adalah tidak adanya penghargaan atau pendanaan kepada Tim Task Force TI yang menyebabkan semangat setiap anggota menjadi berkurang seiring berjalannya waktu.

f. *Collecting Innovation Data For Single Innovation* (Pengumpulan Data Untuk Inovasi)

Bugge dkk., (2018) bahwa *collecting innovation data for single innovation* bertujuan untuk mengetahui bagaimana kemampuan anggota organisasi dalam menciptakan pembaharuan sekaligus kemampuan dalam mengimplementasikan pembaharuan tersebut. Moore (1995) dalam teori *public value* menjelaskan bahwa urgensi evaluasi sangat diperlukan dalam inovasi pelayanan pemerintahan untuk menjamin akuntabilitas. Tanpa adanya evaluasi dalam inovasi pemerintah, rawan menjadi inovasi untuk pencitraan saja.

Berdasarkan hasil penelitian, proses pengumpulan data inovasi MyRetribusi di Kabupaten Sidoarjo oleh Tim Task Force TI dilakukan dengan 2 cara utama. Yang pertama adalah pemberian akses kepada masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan ataupun masukan kepada pengelola aplikasi MyRetribusi. Penyampaian tersebut dapat dilakukan dengan mengakses *Helpdesk* yang biasanya telah di sediakan pada area pembayaran retribusi, ataupun menggunakan perantara petugas pembayar retribusi untuk menyampaikan keluhan yang mereka rasakan. Cara yang dilakukan Tim Task Force TI untuk mengumpulkan data untuk inovasi MyRetribusi yang lebih baik adalah adanya evaluasi rutin yang dilakukan dalam waktu rutin 3 bulan sekali. Selain dari waktu tersebut, tak jarang akan diadakan evaluasi yang bersifat spontan untuk mengatasi masalah yang dirasa perlu penanganan yang cepat. Dari kedua cara tersebut, Tim Task Force TI mampu menemukan data yang dibutuhkan untuk mengembangkan inovasi MyRetribusi ini menjadi lebih baik kedepannya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai inovasi pelayanan pembayaran retribusi melalui aplikasi MyRetribusi di Kabupaten Sidoarjo yang dianalisis dengan menggunakan enam indikator keberhasilan inovasi menurut Bugge dkk., (2018), dapat disimpulkan bahwa inovasi MyRetribusi di Kabupaten Sidoarjo secara keseluruhan telah berjalan cukup baik, meskipun masih ditemukan sejumlah hambatan teknis dan non-teknis yang memerlukan perbaikan secara berkelanjutan.

SARAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran kepada Tim Task Force TI mengenai penggunaan dan penerapan inovasi MyRetribusi. Tim Task Force TI perlu membenahi masalah yang muncul agar inovasi dapat berjalan dengan baik. Perlunya Tim Task Force TI mencari tahu bagaimana mekanisme agar sebuah program dapat memperoleh pendanaan dan hadiah dari pemerintah. Selain itu, perlunya mencari sumber pendanaan lain yang memungkinkan, seperti menjalin kerja sama dengan badan usaha atau KPBU (Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha) agar ada pendanaan masuk dari yang lain. Selain itu, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang terkait selaku pembuat kebijakan yang berhubungan dengan Badan atau Dinas yang ada dibawahnya. Perlu adanya perhatian lebih kepada individu atau kelompok yang memiliki prestasi berupa pemberian hadiah kepada mereka agar semangat untuk berprestasi dan berkembang dalam proses memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat terus meningkat

REFERENSI

- Adrian Sutedi. (2008). *Hukum pajak dan retribusi daerah* (Cet. 1). Ghalia Indonesia.
- Albury, D., & Mulgan, G. (2003). *Innovation in the public sector*. Prime Minister's Strategy Unit.
- Amabile, T. M. (2015). Bounded creativity: Understanding the restriction on creative work in advertising agencies. *BAR – Brazilian Administration Review*, 12(1), 1–15.
- Bugge, M. M., Bloch, C., & Mortensen, P. S. (2018). Understanding public sector innovation: Towards a conceptual framework and measurement approach. *Science and Public Policy*, 45, 12–23.
- Cook, J., Matthews, M., & Irwin, J. (2009). Factors for success in implementing innovation in public sector organizations. *Journal of Public Administration*, 20(1), 1–15.

- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice Hall.
- Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard University Press.
- Mulyani, H. S., & Ramdini. (2021). Pengaruh pajak daerah, lain-lain pendapatan asli daerah yang sah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan retribusi daerah terhadap pendapatan asli daerah Kabupaten Majalengka periode 2017–2019. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Sistem Informasi*, 2, 151–172.
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2011). Innovation, public policy and public services delivery in the UK: The word that would be king. *Public Administration*, 89(4).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 52(4), 41–50.
- Presiden Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Presiden Republik Indonesia*.
- Rendy Armando Kakasih, George M. V. Kawanung, & Steeva Y. L. Tumangkeng. (2018). Pengaruh pendapatan asli daerah dan dana alokasi umum terhadap belanja modal pada kabupaten dan kota di Provinsi Sulawesi Utara periode 2009–2016. *Berkala Ilmiah Efisiensi*, 18.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., & Syaifudin. (2011). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian dan pengembangan (Research and Development/R&D)*. Alfabeta.
- Tidd, J., & Bessant, J. R. (2018). *Managing innovation: Integrating technological, market and organizational change* (8th ed.). John Wiley & Sons.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009).
- Yuliani, W. (2018). Metode penelitian deskriptif kualitatif dalam perspektif bimbingan dan konseling. *QUANTA: Kajian Bimbingan dan Konseling dalam Pendidikan*, 2(2), 83–91.