

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DIGITALISASI RETRIBUSI QRIS (DRQ) DALAM UPAYA OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DAN PENINGKATAN PAD RETRIBUSI UPTD RUMAH POTONG HEWAN KABUPATEN INDRAMAYU

Arundhina Girishanta¹

¹ Program Studi Magister Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon

¹Arundhina@gmail.com

ABSTRACT - Public service delivery is a key indicator in evaluating the performance of local governments, particularly in terms of effectiveness, efficiency, transparency, and accountability. Along with the rapid advancement of information technology, governments are required to innovate in delivering public services, including in managing local levies as a source of Regional Original Revenue (PAD). The Slaughterhouse Technical Implementation Unit (UPTD RPH) under the Department of Food Security and Agriculture in Indramayu Regency has experienced several issues in its levy collection and deposit system, which was previously conducted manually, resulting in inefficiencies, delays, and potential revenue leakage. To address these challenges, a policy innovation in the form of QRIS-based levy digitalization (DRQ) was introduced. This system utilizes the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) as a non-cash payment mechanism. The implementation of this policy is expected to enhance public service quality while optimizing local revenue through a faster, more transparent, and accountable transaction system. This study aims to analyze the implementation of the DRQ policy in improving public service delivery and increasing PAD, as well as to identify the supporting and inhibiting factors influencing its implementation. This study employs a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving key informants, including representatives from the Department of Food Security and Agriculture, the Regional Financial Agency, banking institutions, and service users such as cattle and poultry slaughtering entrepreneurs. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing to obtain a comprehensive understanding of the policy implementation. The findings indicate that the implementation of QRIS-based levy digitalization has a significant positive impact on improving public service quality and optimizing local revenue. The adoption of a non-cash payment system enhances efficiency in terms of time and cost, accelerates transaction processes, and increases transparency and accountability in levy management. Furthermore, the implementation of DRQ helps minimize illegal levies and improves the

performance of public service officers in delivering more professional, responsive, and technology-based services.

However, several challenges remain, including low digital literacy among service users, limited access to technological devices and banking services, and resistance to transitioning from manual to digital systems. Therefore, continuous efforts such as socialization, technical assistance, and strengthening coordination among stakeholders are necessary to ensure the sustainability and effectiveness of the policy. With adequate support, QRIS-based levy digitalization has strong potential to become a model for public service innovation that can be replicated in other sectors to achieve good governance.

Keywords: Digitalization; QRIS; Public Service; Local Revenue; Levy; E-Government

ABSTRAK - Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah daerah, terutama dalam aspek efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah dituntut untuk melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam pengelolaan retribusi daerah sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). UPTD Rumah Potong Hewan (RPH) pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Indramayu menghadapi berbagai permasalahan dalam sistem penarikan dan penyetoran retribusi yang masih dilakukan secara manual, sehingga menimbulkan ketidakefisienan, keterlambatan penyetoran, serta potensi terjadinya kebocoran pendapatan daerah. Sebagai upaya mengatasi permasalahan tersebut, diterapkan kebijakan Digitalisasi Retribusi QRIS (DRQ) yang memanfaatkan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai sistem pembayaran non-tunai. Implementasi kebijakan ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mengoptimalkan penerimaan PAD melalui sistem transaksi yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan DRQ dalam meningkatkan pelayanan

publik dan PAD, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan informan dari Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian, Badan Keuangan Daerah, pihak perbankan, serta pengguna layanan RPH seperti pengusaha pemotong sapi dan unggas. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai implementasi kebijakan di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Digitalisasi Retribusi QRIS (DRQ) memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan optimalisasi PAD. Sistem pembayaran non-tunai terbukti mampu meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, mempercepat proses transaksi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan retribusi. Selain itu, penerapan DRQ juga mampu meminimalisir potensi pungutan liar dan meningkatkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan yang lebih profesional, responsif, dan berbasis teknologi.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan, antara lain rendahnya literasi digital pengguna layanan, keterbatasan akses terhadap teknologi dan layanan perbankan, serta adanya resistensi terhadap perubahan dari sistem manual ke sistem digital. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan berupa sosialisasi, edukasi, pendampingan teknis, serta penguatan koordinasi antar stakeholder guna memastikan keberlanjutan dan optimalisasi kebijakan. Dengan dukungan tersebut, digitalisasi retribusi berbasis QRIS berpotensi menjadi model inovasi pelayanan publik yang dapat direplikasi pada sektor lain dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Kata Kunci: Digitalisasi; QRIS; Pelayanan Publik; Pendapatan Asli Daerah; Retribusi; E-Government

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sekaligus menjadi indikator penting dalam menilai kualitas tata kelola pemerintahan. Dalam konteks otonomi daerah, pemerintah daerah dituntut untuk mampu

menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Hal ini sejalan dengan tuntutan reformasi birokrasi dan penerapan prinsip *good governance* yang menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan serta pengelolaan keuangan daerah yang optimal, termasuk dalam pengelolaan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Salah satu komponen penting PAD adalah retribusi daerah, yaitu pungutan yang dikenakan atas jasa atau pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat. UPTD Rumah Potong Hewan (RPH) pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Indramayu memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan pemotongan hewan yang memenuhi standar Aman, Sehat, Utuh, dan Halal (ASUH), sekaligus sebagai salah satu unit penghasil PAD melalui retribusi pelayanan. Namun, dalam praktiknya, pengelolaan retribusi di UPTD RPH masih menghadapi berbagai kendala, terutama karena sistem penarikan dan penyetoran yang masih dilakukan secara manual.

Proses manual tersebut menimbulkan berbagai permasalahan, antara lain ketidakefisienan dalam penggunaan waktu dan tenaga, keterlambatan dalam penyetoran ke kas daerah, serta kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan. Selain itu, sistem manual juga berpotensi membuka peluang terjadinya pungutan liar yang dapat merugikan masyarakat serta mengurangi optimalisasi penerimaan PAD. Kondisi ini menunjukkan bahwa diperlukan suatu inovasi dalam sistem pengelolaan retribusi yang mampu menjawab tantangan tersebut secara efektif.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, digitalisasi menjadi salah satu solusi yang dapat diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan pengelolaan keuangan daerah. Salah satu bentuk implementasi digitalisasi tersebut adalah penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai sistem pembayaran non-tunai. QRIS merupakan standar nasional pembayaran berbasis kode QR yang dikembangkan untuk mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan keamanan transaksi keuangan. Penerapan QRIS dalam pengelolaan retribusi diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas dalam proses transaksi.

Berdasarkan kondisi tersebut, UPTD Rumah Potong Hewan Kabupaten Indramayu menerapkan inovasi kebijakan berupa Digitalisasi Retribusi QRIS (DRQ) sebagai upaya untuk mengoptimalkan pelayanan publik sekaligus meningkatkan penerimaan PAD. Implementasi kebijakan ini tidak hanya berfokus pada aspek teknologi, tetapi juga melibatkan perubahan dalam sistem kerja, perilaku aparatur, serta kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji secara mendalam bagaimana implementasi kebijakan DRQ tersebut, termasuk faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan Digitalisasi Retribusi QRIS (DRQ) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan optimalisasi PAD pada UPTD Rumah Potong Hewan Kabupaten Indramayu. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan

untuk mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam implementasi kebijakan serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya terkait inovasi pelayanan publik berbasis digital, serta menjadi referensi bagi pemerintah daerah dalam mengimplementasikan kebijakan serupa di sektor lainnya.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, tetapi juga pada peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat secara luas.

Para ahli memberikan definisi yang beragam mengenai pelayanan publik. Pasolong (2010) menyatakan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan pihak lain. Sementara itu, Mahmudi (2010) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik. Sinambela (2014)

menambahkan bahwa pelayanan publik pada hakikatnya adalah upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang menjadi dasar keberadaan negara.

Dalam praktiknya, kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kompetensi sumber daya manusia, sistem pelayanan, serta penggunaan teknologi. Kaufman mengemukakan bahwa pelayanan publik memiliki beberapa tingkatan, mulai dari pelayanan yang buruk (*criminal*) hingga pelayanan yang luar biasa (*unbelievable*). Oleh karena itu, inovasi dalam pelayanan publik menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan agar mampu memenuhi harapan masyarakat.

2. Digitalisasi dan E-Government

Digitalisasi merupakan proses transformasi dari sistem manual atau konvensional ke sistem berbasis teknologi digital. Dalam konteks pemerintahan, digitalisasi dikenal dengan konsep *e-government*, yaitu penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Digitalisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut berbagai literatur, penerapan digitalisasi dalam pelayanan publik memberikan berbagai manfaat, antara lain mempercepat proses pelayanan, mengurangi biaya operasional, serta meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Selain itu, digitalisasi juga memungkinkan adanya integrasi data dan sistem yang lebih baik antar instansi pemerintah,

sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif.

Namun demikian, implementasi digitalisasi tidak terlepas dari berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital masyarakat, serta resistensi terhadap perubahan. Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, dukungan kebijakan, serta komitmen dari seluruh pemangku kepentingan.

3. Retribusi Daerah dan Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Retribusi daerah merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang diperoleh dari pembayaran atas jasa atau layanan yang disediakan oleh pemerintah daerah. Berdasarkan peraturan perundang-undangan, retribusi daerah dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu retribusi jasa umum, retribusi jasa usaha, dan retribusi perizinan tertentu. Retribusi Rumah Potong Hewan termasuk dalam kategori retribusi jasa usaha karena berkaitan dengan penyediaan fasilitas yang bersifat komersial.

PAD memiliki peran penting dalam mendukung kemandirian keuangan daerah. Semakin tinggi PAD yang diperoleh, maka semakin besar kemampuan pemerintah daerah dalam membiayai pembangunan dan pelayanan publik. Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan retribusi menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan PAD.

Pengelolaan retribusi yang baik harus memenuhi prinsip efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas. Sistem pengelolaan yang masih manual seringkali menimbulkan berbagai permasalahan, seperti

keterlambatan penyeteroran, kurangnya transparansi, serta potensi terjadinya kebocoran pendapatan. Hal ini menunjukkan pentingnya inovasi dalam sistem pengelolaan retribusi, salah satunya melalui digitalisasi.

4. Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) merupakan standar nasional pembayaran berbasis kode QR yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. QRIS bertujuan untuk menyatukan berbagai sistem pembayaran digital agar lebih mudah, cepat, dan aman digunakan oleh masyarakat. Dengan menggunakan QRIS, pengguna hanya perlu melakukan pemindaian kode QR untuk melakukan transaksi pembayaran, sehingga proses transaksi menjadi lebih praktis dan efisien.

QRIS memiliki karakteristik utama yang dikenal dengan konsep “UNGGUL”, yaitu Universal, Gampang, Untung, dan Langsung. Universal berarti dapat digunakan oleh berbagai aplikasi pembayaran, Gampang berarti mudah digunakan, Untung memberikan manfaat bagi pengguna dan penyedia layanan, serta Langsung menunjukkan bahwa transaksi dapat diproses secara real-time.

Dalam konteks pelayanan publik, penggunaan QRIS dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam transaksi keuangan, termasuk dalam pembayaran retribusi daerah. Dengan sistem digital, setiap transaksi dapat tercatat secara otomatis sehingga meminimalisir potensi penyimpangan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

5. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kajian teori di atas, dapat dipahami bahwa digitalisasi dalam bentuk penerapan QRIS pada sistem retribusi daerah merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan optimalisasi PAD. Implementasi kebijakan Digitalisasi Retribusi QRIS (DRQ) di UPTD Rumah Potong Hewan Kabupaten Indramayu diharapkan mampu mengatasi berbagai permasalahan dalam sistem manual, seperti ketidakefisienan dan kurangnya transparansi.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menempatkan digitalisasi retribusi sebagai variabel utama yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik dan optimalisasi PAD. Keberhasilan implementasi kebijakan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain sumber daya manusia, komunikasi antar organisasi, serta kondisi lingkungan sosial dan ekonomi. Dengan demikian, analisis terhadap implementasi DRQ menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana kebijakan tersebut mampu mencapai tujuan yang diharapkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena implementasi kebijakan Digitalisasi Retribusi QRIS (DRQ) dalam konteks nyata, serta menggali makna, persepsi, dan pengalaman para pelaku yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan tersebut. Metode kualitatif memungkinkan peneliti

untuk memperoleh data yang bersifat holistik dan kontekstual, sehingga mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai proses implementasi kebijakan di lapangan.

Objek penelitian ini adalah implementasi kebijakan Digitalisasi Retribusi QRIS (DRQ) dalam upaya optimalisasi pelayanan publik dan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada UPTD Rumah Potong Hewan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Indramayu. Penelitian dilaksanakan di lingkungan UPTD Rumah Potong Hewan yang meliputi lokasi operasional RPH Pecuk dan RPH Cipancuh sebagai unit pelayanan utama.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan yang dipilih merupakan pihak-pihak yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam implementasi kebijakan DRQ. Informan tersebut meliputi pejabat di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian, perwakilan Badan Keuangan Daerah, pihak perbankan (Bank BJB), serta pengguna layanan UPTD Rumah Potong Hewan seperti pengusaha pemotong sapi dan unggas.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi secara langsung dari informan terkait pengalaman dan pandangan mereka terhadap implementasi DRQ. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan dan mekanisme pembayaran retribusi di lapangan. Sementara itu,

dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa dokumen resmi, laporan, serta data pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan cara merangkum dan memilih data yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan pemahaman terhadap temuan penelitian. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan data yang telah dianalisis untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan dan mengecek kembali data yang diperoleh dari berbagai informan yang berbeda. Selain itu, peneliti juga melakukan pengecekan data secara berulang serta memastikan konsistensi informasi yang diperoleh. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi serta mampu memberikan gambaran yang valid mengenai implementasi kebijakan Digitalisasi Retribusi QRIS (DRQ).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kondisi Pengelolaan Retribusi Sebelum DRQ

Sebelum implementasi Digitalisasi Retribusi QRIS (DRQ), sistem pembayaran retribusi di UPTD Rumah Potong Hewan (RPH) Kabupaten Indramayu masih dilakukan secara manual (tunai).

Sistem ini mengandalkan interaksi langsung antara pengguna layanan dan petugas, disertai pencatatan administratif secara konvensional.

Tabel 1. Kondisi Sebelum DRQ

Indikator	Kondisi
Sistem pembayaran	Tunai
Waktu transaksi	10–15 menit
Pencatatan	Manual
Transparansi	Rendah
Potensi kebocoran	Tinggi

Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem manual memiliki keterbatasan utama pada aspek efisiensi dan akuntabilitas. Waktu transaksi yang relatif lama disebabkan oleh proses pencatatan manual dan verifikasi pembayaran. Selain itu, tidak adanya sistem digital menyebabkan data transaksi tidak tercatat secara real-time, sehingga membuka peluang terjadinya kesalahan pencatatan maupun manipulasi data.

Analisis Kebocoran

Kebocoran = Potensi – Realisasi

Contoh:

Komponen	Nilai
Potensi	Rp100.000.000
Realisasi	Rp80.000.000

Kebocoran = 20.000.000

Rasio Kebocoran = $\frac{20.000.000}{100.000.000} \times 100\% = 20\%$

Rasio kebocoran sebesar 20% menunjukkan adanya ketidakefisienan sistem yang cukup signifikan. Hal ini dapat disebabkan oleh keterlambatan penyeteroran, kesalahan pencatatan, atau bahkan praktik pungutan liar. Dengan demikian, sistem manual tidak mampu menjamin optimalisasi penerimaan PAD.

2. Implementasi Digitalisasi Retribusi QRIS (DRQ)

DRQ merupakan inovasi kebijakan yang mengubah sistem pembayaran dari tunai menjadi non-tunai berbasis QRIS.

Tabel 2. Perbandingan Sebelum dan Sesudah DRQ

Indikator	Sebelum	Sesudah
Sistem	Tunai	QRIS
Waktu	10–15 menit	1–3 menit
Pencatatan	Manual	Otomatis
Transparansi	Rendah	Tinggi

Perubahan ini menunjukkan adanya transformasi sistem pelayanan dari konvensional ke digital. Penggunaan QRIS memungkinkan transaksi dilakukan secara cepat dan tercatat otomatis dalam sistem perbankan, sehingga mengurangi ketergantungan pada pencatatan manual.

Efisiensi Waktu

Efisiensi = $\frac{15 - 3}{15} \times 100\% = 80\%$

Efisiensi sebesar 80% menunjukkan bahwa DRQ secara signifikan mampu mempercepat proses pelayanan. Hal ini tidak hanya menguntungkan pengguna layanan, tetapi juga meningkatkan produktivitas aparatur.

3. Dampak terhadap Pelayanan Publik

Tabel 3. Indikator Pelayanan

Indikator	Sebelum	Sesudah
Kecepatan	Rendah	Tinggi
Kemudahan	Sedang	Tinggi
Transparansi	Rendah	Tinggi
Kepuasan	Sedang	Tinggi

Peningkatan ini menunjukkan bahwa DRQ berkontribusi langsung terhadap kualitas pelayanan publik. Sistem digital mempermudah proses transaksi dan memberikan pengalaman layanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Efisiensi Waktu Harian

$$30 \times 10 = 300 \text{ menit} = 5 \text{ jam}$$

Efisiensi sebesar 5 jam per hari menunjukkan penghematan waktu yang signifikan. Dalam konteks organisasi, hal ini berarti sumber daya manusia dapat dialokasikan untuk tugas lain yang lebih produktif.

4. Dampak terhadap PAD

Tabel 4. PAD Sebelum dan Sesudah

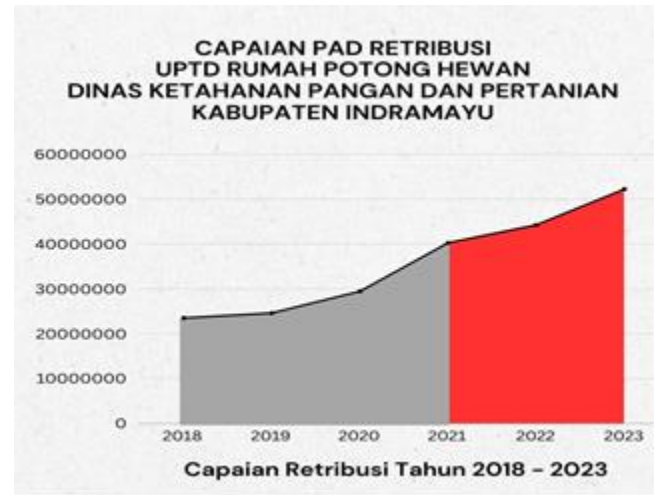
Tahun	PAD
2022	Rp80.000.000
2023	Rp110.000.000

Rumus Pertumbuhan

$$\frac{110.000.000 - 80.000.000}{80.000.000} \times 100\% = 37,5\%$$

Peningkatan PAD sebesar 37,5% menunjukkan bahwa digitalisasi retribusi mampu meningkatkan efektivitas pengumpulan pendapatan daerah. Hal ini terjadi karena sistem QRIS mengurangi kebocoran dan meningkatkan kepatuhan pembayaran.

5. Analisis Grafik



Grafik menunjukkan tren peningkatan yang signifikan setelah implementasi DRQ. Hal ini memperkuat temuan bahwa digitalisasi berdampak positif terhadap penerimaan daerah.

Grafik Waktu Transaksi



Grafik menunjukkan penurunan drastis waktu transaksi. Hal ini menjadi indikator utama peningkatan efisiensi pelayanan.

6. Hambatan Implementasi

Tabel 5. Hambatan

Faktor	Penjelasan
SDM	Kurang paham teknologi
Teknologi	Akses terbatas
Budaya	Resistensi perubahan
Teknis	Gangguan sistem

Hambatan ini menunjukkan bahwa keberhasilan kebijakan tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan manusia dan lingkungan sosial.

7. Upaya Mengatasi Hambatan

Tabel 6. Solusi

Hambatan	Solusi
Literasi rendah	Sosialisasi
Akses terbatas	Bantuan petugas
Resistensi	Edukasi
Teknis	Koordinasi bank

Upaya ini menunjukkan bahwa implementasi DRQ bersifat adaptif. Pemerintah tidak hanya menerapkan teknologi, tetapi juga melakukan pendekatan sosial untuk memastikan keberhasilan kebijakan.

8. Sintesis Pembahasan

Secara keseluruhan, implementasi DRQ memberikan dampak signifikan:

- Efisiensi meningkat 80%
- PAD meningkat 37,5%
- Waktu kerja hemat 125 jam/bulan
- Transparansi meningkat
- Penjelasan:

Hasil ini menunjukkan bahwa DRQ bukan sekadar inovasi teknologi, melainkan transformasi sistem pelayanan publik yang mampu meningkatkan kinerja pemerintah daerah secara menyeluruh.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi kebijakan Digitalisasi Retribusi QRIS (DRQ) pada UPTD Rumah Potong Hewan Kabupaten Indramayu, dapat disimpulkan bahwa transformasi sistem pembayaran retribusi dari metode manual ke digital berbasis QRIS memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas

pelayanan publik dan optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Pertama, dari aspek pelayanan publik, implementasi DRQ terbukti mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Waktu transaksi yang sebelumnya berkisar antara 10–15 menit dapat ditekan menjadi 1–3 menit, yang berarti terjadi efisiensi hingga sekitar 80%. Selain itu, sistem pembayaran digital memberikan kemudahan akses bagi pengguna layanan serta mengurangi ketergantungan pada proses administratif manual. Hal ini berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat serta terciptanya pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan responsif.

Kedua, dari aspek pengelolaan keuangan daerah, penerapan DRQ mampu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan retribusi. Sistem pencatatan transaksi secara otomatis dan real-time memungkinkan adanya *audit trail* yang jelas, sehingga meminimalisir potensi kesalahan pencatatan dan praktik penyimpangan, termasuk pungutan liar. Dampak nyata dari kondisi ini adalah meningkatnya penerimaan PAD dari sektor retribusi, yang dalam penelitian ini menunjukkan pertumbuhan sekitar 37,5% setelah implementasi DRQ.

Ketiga, implementasi DRQ juga berkontribusi dalam memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), khususnya dalam aspek transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi. Namun demikian, keberhasilan implementasi kebijakan ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan akses terhadap teknologi, serta adanya resistensi

terhadap perubahan dari sistem konvensional ke sistem digital.

Keempat, keberhasilan implementasi DRQ sangat dipengaruhi oleh faktor komunikasi kebijakan, ketersediaan sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Sinergi antar stakeholder, termasuk pemerintah daerah, lembaga keuangan, dan masyarakat sebagai pengguna layanan, menjadi faktor kunci dalam memastikan keberlanjutan dan efektivitas kebijakan ini.

Dengan demikian, Digitalisasi Retribusi QRIS (DRQ) dapat dikategorikan sebagai inovasi kebijakan publik yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan optimalisasi PAD, serta berpotensi untuk direplikasi pada sektor pelayanan publik lainnya.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

Pertama, pemerintah daerah perlu meningkatkan intensitas sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait penggunaan sistem pembayaran digital berbasis QRIS. Hal ini penting untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, khususnya bagi pengguna layanan yang masih terbiasa dengan sistem manual, sehingga dapat mendorong adopsi teknologi secara lebih luas.

Kedua, diperlukan penguatan infrastruktur teknologi, terutama terkait jaringan internet dan sistem pendukung transaksi digital, guna memastikan kelancaran operasional DRQ. Ketersediaan infrastruktur yang memadai akan meminimalisir gangguan teknis yang dapat menghambat proses pelayanan.

Ketiga, pemerintah daerah perlu meningkatkan kapasitas sumber daya manusia,

baik aparatur maupun pengguna layanan, melalui pelatihan dan pendampingan teknis secara berkelanjutan. Peningkatan kompetensi ini penting untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan digitalisasi secara optimal.

Keempat, perlu dilakukan penguatan koordinasi dan kolaborasi antar instansi terkait, termasuk dengan pihak perbankan dan lembaga keuangan, guna memastikan integrasi sistem dan keberlanjutan kebijakan DRQ. Kolaborasi yang baik akan memperkuat sistem pengelolaan retribusi yang lebih transparan dan akuntabel.

Kelima, untuk pengembangan ke depan, pemerintah daerah disarankan untuk memperluas implementasi digitalisasi retribusi ke sektor pelayanan publik lainnya. Hal ini bertujuan untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang terintegrasi, modern, dan berbasis teknologi dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2016. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moleong, Lexy J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Riant. 2014. *Public Policy*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI.
- Widodo, Joko. 2010. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia.
- Bank Indonesia. 2019. *QRIS*.
- Bank Indonesia. 2020. *Panduan Implementasi QRIS*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.