

**EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM PEMBAYARAN RETRIBUSI
BERBASIS NON TUNAI *e-RETRIBUSI* SELAMA LIMA TAHUN
BERJALAN PADA DINAS PERDAGANGAN KOPERASI, USAHA KECIL
DAN MENENGAH KABUPATEN REMBANG**

NASKAH PUBLIKASI



Diajukan Untuk Memenuhi Salah Syarat Kelulusan
Pada Jenjang Strata Satu (S1) Program Studi
Manajemen

DIYAH AYU FEBRIANI

NIM : C0120065

Pembimbing 1 : Dra. Sri Wijastuti, MM

Pembimbing 2 : Drs. Darsono, M.Si

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN
SURAKARTA**

2023

**EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM PEMBAYARAN RETRIBUSI BERBASIS
NON TUNAI *e-RETRIBUSI* SELAMA LIMA TAHUN BERJALAN PADA DINAS
PERDAGANGAN KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH KABUPATEN
REMBANG**

NASKAH PUBLIKASI



Diajukan Untuk Memenuhi Salah Syarat Kelulusan
Pada Jenjang Strata Satu (S1) Program Studi
Manajemen

DIYAH AYU FEBRIANI

NIM : C0120065

Pembimbing 1 : Dra. Sri Wijastuti, MM

Pembimbing 2 : Drs. Darsono, M.Si

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN
SURAKARTA**

2023

2023



UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERNYATAAN PENULIS

**Judul : EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM PEMBAYARAN RETRIBUSI BERBASIS
NON TUNAI *e-RETRIBUSI* SELAMA LIMA TAHUN BERJALAN PADA DINAS
PERDAGANGAN KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH KABUPATEN
REMBANG**

Nama : DIYAH AYU FEBRIANI

NIM : C0120065

1. Saya menyatakan dan bertanggung jawab dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian ini adalah hasil karya saya sendiri. Jika suatu saat ada pihak mengklaim penelitian ini sebagai karyanya disertai dengan bukti cukup, maka saya bersedia membatalkan gelar sarjana beserta hak dan kewajiban yang melekat di gelar sarjana saya tersebut.
2. Saya menyatakan bahwa hasil penelitian ini diperbolehkan untuk disebar luaskan dan dipublikasikan secara umum oleh universitas Tunas Pembangunan Surakarta bersama dengan dosen pembimbing.

Surakarta,.....



Diyah Ayu Febriani



UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
LEMBAR PERSETUJUAN NASKAH PUBLIKASI

**Judul : EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM PEMBAYARAN RETRIBUSI BERBASIS
NON TUNAI *e-RETRIBUSI* SELAMA LIMA TAHUN BERJALAN PADA DINAS
PERDAGANGAN KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH KABUPATEN
REMBANG**

Nama : DIYAH AYU FEBRIANI

NIM : C0120065

Naskah Publikasi ini telah memenuhi syarat sebagai artikel ilmiah dan dapat diajukan dalam jurnal ilmiah, berdasarkan atas hasil / karya / penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yang telah dilakukan

Surakarta,.....2023

Diterima dengan baik
untuk dipertahankan

Pembimbing II

(Drs. Darsono, M.Si)
NIDN : 0604036401

Pembimbing I

(Dra. Sri Wijastuti, MM)
NIDN : 0608106401



**UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN SURAKARTA FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS
LEMBAR PENGESAHAN NASKAH PUBLIKASI**

**Judul : EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM PEMBAYARAN RETRIBUSI BERBASIS
NON TUNAI e-RETRIBUSI SELAMA LIMA TAHUN BERJALAN PADA DINAS
PERDAGANGAN KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH KABUPATEN
REMBANG**

**Nama : DIYAH AYU FEBRIANI
NIM : C0120065**

Naskah Publikasi ini telah diujikan di depan Dewan Penguji pada

Tanggal

Ketua Penguji : Dr. Rini Adiyani, SE, S.Sos, MM
Sekretaris : Zandra Dwanita Widodo, S.Pd, SE, M.M
Anggota : Dra. Sriwijastuti, M.M

Mengetahui,

Dean Fakultas Ekonomi dan Bisnis

(Dra. Sriwijastuti, M.M)

Ketua Program Studi Manajemen

(Abdulah Zailani, SE, S.Ag, M.M, M.Si)

**EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM PEMBAYARAN RETRIBUSI BERBASIS
NON TUNAI *e-RETRIBUSI* SELAMA LIMA TAHUN BERJALAN PADA DINAS
PERDAGANGAN KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH KABUPATEN
REMBANG**

Diyah Ayu Febriani*, Sri Wijastuti* dan Darsono***

*, **, ***Universitas Tunas Pembangunan, Jl. Balekambang No. 1, Manahan, Kec. Banjarsari,
Kota Surakarta, diyahdjulasmidjah@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research was to find out: 1) The influence of CV. AMM IT SOLUTIOS SURAKARTA on Market e-Retribution Revenue at the Office of Cooperative Trade, Small and Medium Enterprises. 2) The influence of PT. Bank Jateng on Market e-Retribution Revenue at the Cooperative Trade Office, Small and Medium Enterprises. 3) The influence of CV. AMM and PT. Bank Jateng mutually influences Market e-Retribution Revenue at the Office of Cooperative Trade, Small and Medium Enterprises.

The results of this study are expected CV. AMM IT SOLUTIONS to further suspend network problems that were complained by DINDAGKOPUKM of Rembang Regency. Because without network suspension, the Excel e-Retribution presented by CV. AMM IT SOLUTIONS is not in sync with the CMS / Current Account issued by the Bank Jateng Rembang Branch. For Bank Jateng itself to be more efficient in filling in e-Retribution balances by Merchants. Because if there is a delay in filling in the balance and tapping, there will be arrears, and the arrears are taken once a month by 2%. So that both parties work together so that traders are given satisfaction from the existence of the e-Retribution Application. Making it more Practical, Efficient and Accountable.

Keywords: *The influence of CV. AMM IT SOLUTIONS SURAKARTA, The Influence of PT. Bank Jateng, The Influence of CV. AMM IT SOLUTIOSN and Bank Jateng in the e-Retribution Revenue of the Office of Cooperative Trade, Small and Medium Enterprises*

ABSTRAKSI

Tujuan diadakan penelitian ini untuk mengetahui : 1) Pengaruh CV. AMM IT SOLUTIOS SURAKARTA terhadap Pendapatan e-Retribusi Pasar di Dinas Perdagangan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah. 2) Pengaruh PT. Bank Jateng terhadap Pendapatan e-Retribusi Pasar di Dinas Perdagangan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah. 3) Pengaruh CV. AMM dan PT. Bank Jateng saling mempengaruhi Pendapatan e-Retribusi Pasar di Dinas Perdagangan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah.

Hasil penelitian ini diharapkan CV. AMM IT SOLUTIONS untuk lebih menanggulung masalah Jaringan yang dikeluh kesahkan oleh DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang. Karena tanpa penanggungan jaringan mengakibatkan Excel e-Retribusi yang disajikan oleh CV. AMM IT SOLUTIONS tidak sinkron dengan CMS / Rekening Koran yang dikeluarkan oleh Bank Jateng Cabang Rembang. Untuk Bank Jateng sendiri agar lebih efisien dalam pengisian saldo e-Retribusi oleh Pedagang. Dikarenakan apabila terjadi keterlambatan pengisian saldo dan Tapping maka akan terjadi tunggakan, dan tunggakan tersebut diambil setiap satu bulan sekali sebesar 2%. Sehingga kedua belaha pihak untuk saling bekerja sama agar pedagang diberikan kepuasan dari adanya Aplikasi e-Retribusi. Sehingga lebih Praktis, Efisien dan Akuntabel.

Kata Kunci : Pengaruh CV. AMM IT SOLUTIONS SURAKARTA, Pengaruh PT. Bank Jateng, Pengaruh CV. AMM IT SOLUTIOSN dan Bank Jateng di Pendapatan e-Retribusi Dinas Perdagangan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah.

PENDAHULUAN

Dalam penerpan konsep *e-Government* pada sektor publik, terdapat beberapa elemen-elemen indikator kesiapan yang harus diperhatikan dengan benar. Pengembangan dan penyelenggaraan *e-Government*, untuk sukses berjalan secara *continue* maka daya dukung kesiapan e-Retribusi Pasar dari pemerintah dan masyarakat yang dapat disarankan atau adanya timbal balik antara pemberi layanan.

Sistem Keuangan Daerah di Indonesia telah menerapkan tata kelola yang kuat dalam pengelolaan keuangan daerah dan menciptakan dasar dasar tata kelola keuangan yang baik. Pemerintah daerah telah menerapkan akuntabilitas, transparansi, efektivitas, dan efisiensi.

Surat Edaran (SE) Menteri Dalam Negeri Nomor 910/1866/SJ tentang Penyelenggaraan Transaksi Non Tunai dirilis pemerintah pada 17 April 2017 (Kemendagri RI, 2017). Menurut Inpres Nomor 10 Tahun 2016, surat edaran tersebut telah memenuhi syarat Pasal 283 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang berpendapat bahwa pengelolaan keuangan daerah harus dilakukan dengan cara yang tertib, mematuhi peraturan perundang-undangan, efektif, efisien, ekonomis, dan transparan, serta bertanggung jawab dengan memperhatikan rasa keadilan, kepatutan, dan kemaslahatan masyarakat. Salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yang memanfaatkan transaksi non tunai adalah Kabupaten Rembang.

Sistem transaksi non tunai, seperti kartu kredit, kartu debit, cek, dan yang terbaru uang elektronik, digunakan dalam proses pembayaran bukan uang yang sebenarnya seperti koin dan kertas (Kemendagri RI, 2017).

Sistem transaksi nontunai adalah sistem di mana dana (uang) dipindahkan dari satu pihak ke pihak lain untuk memenuhi kewajiban yang dihasilkan dari kegiatan ekonomi. Sistem untuk transaksi nontunai mengharuskan penggunaan organisasi perantara untuk menjamin transfer uang yang efisien dari pengirim ke penerima. Jika kedua belah pihak adalah klien dari 2 bank yang sama, transfer dana menjadi lebih sederhana. Bank hanya diperlukan untuk proses pemindahan pembukuan dari satu rekening ke rekening lainnya. Namun, ini tidak terjadi jika kedua belah pihak adalah nasabah bank dari lembaga yang terpisah.

Kemajuan teknologi saat ini berpotensi mengubah keadaan sistem pembayaran dalam transaksi ekonomi, memungkinkan pelaporan yang lebih cepat dan penyajian laporan keuangan yang dapat diterima sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri 64 Tahun 2013. Tidak hanya transaksi tunai yang kini lebih sederhana, namun juga transaksi nontunai yang lebih efisien dan ekonomis. Untuk pendapatan dan 3 pengeluaran, digunakan mekanisme transaksi nontunai. Untuk itu perlu dilakukan penelaahan terhadap sistem transaksi nontunai, khususnya yang berkaitan dengan Program Pembayaran Retribusi Berbasis Non Tunai e-Retribusi Selama Lima Tahun Berjalan Dinas Perdagangan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Rembang.

. Selain itu Christianto et al. (2017) sistem yang digunakan masih manual yaitu dengan menggunakan karcis dan buku catatan, sehingga memungkinkan terjadinya kesalahan pencatatan atau terjadinya kecurangan dari oknum petugas atau pedagang yang tidak jujur. Kesulitan lain adalah dinas terkait sulit memantau dan mengawasi proses penarikan dan pelaporan dana retribusi pelayanan pasar, sehingga dimungkinkan penerimaan retribusi

pelayanan pasar menjadi tidak optimal. Dengan adanya Program e-Retribusi Pasar di Kabupaten Rembang sejak tahun 2018 Pemerintah Daerah bekerja sama dengan PT. Bank Pembangunan Daerah Cabang Rembang sesuai dengan PKS (Perjanjian Kerja sama) Nomor 510/0018/2018 masih terdapat kendala dalam pelaksanaan pungutan retribusi berbasis non tunai yang harus di evaluasi.

Di dalam Surat PKS (Perjanjian Kerja Sama) Pasal 6 di “Jangka Waktu”, tertuang Perjanjian berlaku selama 5 (Lima) Tahun sejak tahun 2018 sampai dengan 2023 dan dapat diperpanjang berdasarkan kesepakatan para pihak, dengan ketentuan bahwa para pihak akan melaksanakan evaluasi atas pelaksanaan kerja sama.

Tujuan dari penelitian ini untuk Mengevaluasi Pelaksanaan Program Pembayaran Retribusi Berbasis Non Tunai e-Retribusi Selama Lima Tahun Berjalan Dinas Perdagangan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Rembang.

METODE

Metode dan metodologi analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, Metode pengumpulan data menggunakan Wawancara secara langsung dengan Staff Penganan e-Retribusi. dengan memanfaatkan program pembayaran retribusi berbasis non tunai *e-retribusi* selama lima tahun berjalan pada dinas perdagangan koperasi, usaha kecil dan menengah kabupaten rembang dalam rangka Mewujudkan Transparansi dan Akuntabilitas.

Dengan mengkategorikan data, membaginya menjadi unit-unit, mensintesiskannya, menyusunnya menjadi pola-pola, dan memutuskan apa yang signifikan dan apa yang tidak, analisis data adalah proses pencarian dan pengumpulan informasi secara cermat dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. akan diperiksa, dan temuan-temuan digambar sedemikian rupa sehingga dapat dipahami baik oleh peneliti maupun audiens (Sugiyono, 2016). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Ramdhan (2021) Pendekatan deskriptif adalah teknik untuk menyajikan suatu kesimpulan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang sudah dikumpulkan, maka didapat informasi sebagai berikut :

- CV. AMM IT SOLUTIONS mempengaruhi pendapatan e-Retribusi Pasar di DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang.

Dalam pengembangan program pembayaran Retribusi Non Tunai (e-Retribusi) CV. AMM IT SOLUTION sebagai vendor penyedia aplikasi e-Retribusi, maka CV AMM mempengaruhi karena ketika aplikasi eror atau bermasalah pedagang tidak dapat melakukan pembayaran, CV AMM yang harus membenahi aplikasi tersebut.

- PT. Bank Jateng mempengaruhi pendapatan e-Retribusi pasar di DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang.
 1. Bank Jateng cabang Rembang sebagai perbankan dalam penerimaan Retribusi penerimaan daerah.
 2. Sebagai Penyedia CMS (*Cash Management System*).

Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Cholil Joko Himawan selaku staff Penanganan e-Retribusi Bidang Pasar dan PKL sebagai berikut :

- Apakah CV. AMM dan Bank Jateng mempengaruhi e-Retribusi Pasar DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang.
Sangat mempengaruhi karena data CMS berada di Bank Jateng dan sebagai sumber data keuangan yang masuk dalam keuangan e-Retribusi. Untuk itu CV. AMM dan Bank Jateng sangat mempengaruhi e-Retribusi DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang.

1. Pembahasan

Dalam penelitian ini peneliti telah melakukan observasi dan wawancara mengenai DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang yang menggunakan system aplikasi e-Retribusi mempengaruhi pendapatan e-Retribusi Dinas Perdagangan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah yang terletak di Jl. Pahlawan No. 2 Rembang Telepon (0295) 691004 Fax. (0295) 691056. Maka diperoleh hasil dan pembahasan yang akan dianalisis sesuai data hasil temuan dengan teori-teori yang sudah ada serta berdasarkan penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh penulis berdasarkan penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh penulis.

- CV. AMM IT SOLUTIONS SURAKARTA mempengaruhi Pendapatan e-Retribusi Pasar di DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang

PT. AMM IT SOLUTIONS SURAKARTA merupakan Pihak ke-3 Dari DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang karena sebagai pemilik Aplikasi e-Retribusi untuk Pedagang Pasar. CV. AMM juga sebagai penyedia Kartu e-Retribusi Pedagang pasar. Sehingga CV. AMM juga menunjang kemajuan Digitalisasi di DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang.

Hal tersebut CV. AMM Juga mempermudah dalam pemilihan perekening dari CMS yang disajikan Bank Jateng. Serta dari proses data yang disajikan membuat Bendahara Penerimaan Bidang Pasar lebih dimudah serta menambah akuntabel dalam pembayaran dan efisien, praktis dan tidak banyak menggunakan SDM.

- PT. Bank Jateng mempengaruhi pendapatan e-Retribusi pasar di DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang

PT. Bank Jateng merupakan Sebagai Penyedia CMS (*Cash Management System*) dalam menunjang perkembangan sistem teknologi informasi saat ini menjadi era digitalisasi yang tidak dapat dihindari. Digitalisasi mempermudah kehidupan manusia diberbagai sector, tidak terkecuali telah merambah disektor pasar tradisional yang ada di DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang khususnya di Pasar yang ada di Kota Rembang.

e-Retribusi yang telah merambah di Pasar Tradisional khususnya di DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang yang menjadi salah satu Dinas berbasis Smart City dengan memberikan kemudahan layanan masyarakat melalui digitalisasi. Sehingga setiap OPD diberikan keleluasaan dalam memacu inovasi di era digitalisasi ini. inovasi digitalisasi merupakan pembayaran e-Retribusi berupa non tunai. e-Retribusi digitalisasi berbasis Perbankan yang mana DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembangbekerja sama dengan Bank Jateng Cang Rembang. Sehingga pedagang tidak lagi membayar Retribusi secara tunai kepada petugas pasar tetapi cukup melakukan Tapping atau Scan QRCode saja melalui device Mpos yang telah disediakan.

Hal ini yang dilakukan oleh peneliti Christianto et al. (2017) bahwa dalam pengembangan pembangunan dan Penerapan Retribusi pelayanan pasar dapat berjalan baik dan transparan dengan adanya e-Retrbusi. Hal ini sejalan dengan Kajian Smart City dengan memberikan kemudahan layanan masyarakat melalui digitalisasi (Christianto et al., 2017).

Sehingga DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang sangat terbantu adanya system pembayaran menggunakan Elektronik Retribusi ini yang mana dirasa lebih efektif, efisien, akuntabel dan tidak banyak membutuhkan SDM.

- CV. AMM dan Bank Jateng mempengaruhi e-Retribusi Pasar

DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang

Dari CV. AMM dan Bank Jateng saling mempengaruhi pendapatan e-Retribusi.

Karena CV. AMM sebagai penyedia Aplikasi e-Retribusi dan Bank Jateng

sebagai perbankan dalam penerimaan Retribusi penerimaan daerah dan penyedia

CMS.

Tabel 1.1 Jumlah Penerimaan E-Retribusi DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang

| Tahun | Retribusi Pelayan Pasar | Retribusi Pelayan Persampahan (Kebersihan) | Jumlah |
|---------------------------|--------------------------------|---|----------------------|
| 2018 | 429.665.280 | 138.750.000 | 568.415.280 |
| 2019 | 418.347.660 | 131.145.000 | 549.492.600 |
| 2020 | 331.156.200 | 103.110.000 | 434.266.200 |
| 2021 | 556.575.225 | 118.095.000 | 674.670.225 |
| 2022 | 527.552.790 | 104.205.000 | 631.757.790 |
| 2023 | 430.207.000 | 100.150.000 | 440.222.000 |
| Jumlah Keseluruhan | 2.693.504.155 | 695.455.0003 | 3.388.959.155 |

Sumber: Laporan Penerimaan E-Retribusi Pasar Kota Rembang

Dalam tabel telah disebutkan bahwa penerimaan retribusi pasar yang ditarik dengan system e-Retribusi mengalami fluktuatif dan lebih banyak menurun.

1. Ditahun 2018 Retribusi Pelayan Pasar dan persampahan mengalami kenaikan. Dimana pendapatan Retribus menggunakan e-Retribusi melampaui Target. Sehingga harus tetap konsisten diatas target yang ditentukan oleh Pemerintah daerah.
2. Ditahun 2019 Retribusi pasar dan persampahan melampaui target yang ditentukan oleh Pemerintah Daerah tetapi pendapatan mengalami penurunan

dari tahun 2018. Maka harus ditingkat lagi pendapatan e-Retribusi DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang.

3. Ditahun 2020 Retribusi Pasar dan persampahan melampaui target yang ditentukan oleh pemda. Tetapi pendapatan mengalami penurunan sangat signifikan ditahun 2018 dan 2019. Maka diharap Petugas untuk lebih kualitas pembayaran Retribusi menggunakan e-Retribusi.
4. Ditahun 2021 mulai mengalami kenaikan yang signifikan dari tahun 2018-2020.
5. Ditahun 2022 pendapatan melampaui target. Tetapi mengalami penurunan lagi.
6. Ditahun 2023 pendapatan e-Retribusi Pasar tidak melampaui target yang ditentukan oleh Pemerintah Daerah. Maka ini menjadi PR Bagi Petugas penarik e-Retribusi. Sehingga harus ditingkatkan lagi dalam pemungutan e-Retribusi

2. Pembahasan Hasil analisis dan evaluasi sebagai Berikut :

Pengaruh Evaluasi Program Pelaksanaan Pembayaran Retribusi Berbasis Non Tunai e-Retribusi Selama Lima Tahun Berjalan di DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang

Hasil Menurut Michael Scriven (1967) dalam Hajaroh (2018) menjelaskan bahwa evaluasi harus dilakukan sesuai dengan aturan dan kepentingan pelayanan publik (Hajaroh, 2018). Evaluasi dilakukan untuk menilai suatu program maupun kebijakan telah berjalan sesuai dengan aturan atau berbeda dengan aturan. Arikunto (2016) mendefinisikan bahwa, evaluasi merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mencari sesuatu yang berharga tentang sesuatu; dalam mencari sesuatu tersebut (Arikunto, 2016). Menurut Indrajit (2002) menjelaskan bahwa *E-Government* merupakan suatu bentuk mekanisme baru dalam interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, yang mana interaksi tersebut dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan (Idtesis.com, 2018).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan bahwa mengenai Evaluasi Program Pembayaran Retribusi Berbasis Non Tunai e-Retribusi

Selama Lima Tahun yang dilaksanakan oleh DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang sebagai berikut :

- CV. AMM IT SOLUTIONS SURAKARTA Perlu adanya penanguhan dari jaringan agar saat melakukan Tapping tidak mengulang serta terjadi tidak sinkron antara CMS/Reking Koran atau CMS. Sehingga Kurang telitinya petugas mengakibatkan terjadi tunggakan. Dan membuat pedagang merasa kurang puas dengan pelayan e-Retribusi. Stok kartu e-Retribusi untuk ditambah lagi. Karena setiap kartu rusak atau hilang harus dibenahi sebelum akhir bulan. Sehingga pedagang tidak khawatir akan terjadi tunggakan setiap tapping e-Retribusi.
- Bank Jateng tidak bisa memisah pendapatan SAMPAH, KOIS, LOS, DENDA UMUM sehingga perlu adanya orang ke-3. Yaitu PT. AMM.
- Bank Jateng cabang Rembang sebagai perbankan dalam penerimaan Retribusi penerimaan daerah dan Sebagai Penyedia CMS (*Cash Management System*). Fasilitas kurang memadai sehingga pedagang pasar mengisi saldo harus ke Bank Jateng Cabang Rembang yang ada di Kota Rembang. Mengakibatkan kurang efektif dan efisien.
- CV.AMM dan Bank Jateng dari e-Retribusi yang mana excel dikelola oleh CV. AMM dan Bank Jateng Selaku Penyedia CMS. CMS di dapat dari Pedagang yang melakukan Top-up Kartu e-Retribusi melalui M-Pose kemudian Dibaca Oleh server CV.AMM kemudian baru dibaca oleh CMS Bank Jateng. Dari kekurangan CV. AMM dan Bank Jateng yaitu terjadi miskomunikasi atau tidak sinkron antara laporan excel CV.AMM dan CMS Bank Jateng. Mengakibatkan pedagang kurang puas dari pelayanan e-Retribusi dikarenakan apabila tidak terjadi kesinkronan mengenai Retribusi di dalam penerimaan e-Retribusi maka harus dilakukan tapping ulang. Terjadi tidak sinkron terkendala pada jaringan mengakibatkan tunggakan.

SARAN

Berdasarkan hasil peneliti yang telah dilakukan oleh penulis, maka ada beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi Instansi tersebut :

- CV. AMM harus meningkatkan jaringan aplikasi e-Retribusi. Sehingga saat melakukan tapping dan hasil tidak sinkron, maka harus dilakukan tapping ulang. Mengakibatkan pedagang pasar kurang puas saat menggunakan e-Retribusi.
- Stok Kartu e-Retribusi untuk ditingkatkan lagi, apabila terjadi kartu Rusak atau hilang mengakibatkan tapping e-Retribusi yang dilakukan oleh pedagang pasar terkendala.
- Maintenance Aplikasi e-Retribusi untuk dipertimbangkan kembali dikarenakan biaya Maintenance atau pemeliharaan lebih mahal dari pada pendapatan e-Retribusi.
- Pembetulan human eror untuk ditingkatkan kembali. Apabila terjadi human eror lebih dari 3 hari, mengakibatkan pelaporan pendapatan Bidang Pasar DINDAGKOPUKM Kabupaten Rembang ke BPPKAD terkendala.
- Pengisian saldo kartu e-Retribusi untuk dipraktiskan. Dengan menggandeng Bank Jateng yang ada di tiap kecamatan untuk bisa mengisi saldo dengan cepat dan tepat.
- Untuk disediakan Scan QRCode di depan pintu masuk per Pasar dan penambahan Mpose.
- Meningkatkan data e-Retribusi, yaitu dari Excel yang dibaca CV. AMM dan CMS/Rekening Koran Bank Jateng tidak terjadi miskomunikasi dan terjadi tunggakan. Sehingga memberikan kepuasan pedagang dengan adanya aplikasi e-Retribusi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2016). *Proses Penelitian Suatu Pendekatan* (8th ed.). Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Christianto, P. A., Nurhayati, S., Mujiyono, M., Imtikhanah, S., Angkasa, P., Rismawati, S. D., & Latief, V. N. (2017). Pengembangan Smart Economy Kota Pekalongan Melalui Penerapan E-Retribusi Pelayanan Pasar. *Jurnal Litbang Kota Pekalongan*, 13(1), 56–61.
- Hajaroh, M. (2018). Pohon Teori Evaluasi Kebijakan dan Program (Metode, Nilai dan Menilai, Penggunaan). *Foundasia*, 9(1), 27–42.
- Idtesis.com. (2018). Pembahasan Lengkap Teori E-Government menurut Para Ahli dan Contoh Tesis tentang E-Government. Retrieved July 15, 2023, from <https://idtesis.com/pembahasan-lengkap-teori-e-government-menurut-para-ahli/>

- Indrajit, E. (2002). *Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kemendagri RI. (2013). *Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 64 Tahun 2013 tentang Penerapan Standar Akuntansi Pemerintahan Berbasis Akrual Pada Pemerintah Daerah*. Jakarta: Kemendagri RI.
- Kemendagri RI. (2017). *Surat Edaran (SE) Menteri Dalam Negeri Nomor 910/1866/SJ tentang Penyelenggaraan Transaksi Non Tunai*. Jakarta: Kemendagri RI.
- Pemerintah RI. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Presiden RI. (2016). *INPRES No. 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2016 dan Tahun 2017*. Jakarta: Sekretariat Kepresidenan RI.
- Ramdhan, M. (2021). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Cipta Media Nusantara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.