

EFEKTIVITAS PENERIMAAN RETRIBUSI DAERAH MELALUI SISTEM INFORMASI RETRIBUSI DAERAH PURWOREJO

Bayu Setiawan

NPP. 32.0416

Asdaf Kabupaten Purworejo, Provinsi Jawa Tengah

Program Studi Keuangan Publik

Email: 32.0416@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Marja Sinurat, M.Pd., M.M.

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): The realization of regional levies in Purworejo Regency has never reached the target, which is 64.32% of the target with a PAD contribution of 4%. Community resistance and the absence of specific research are concerns, while similar implementations in other areas show mixed results. **Objective:** The purpose is to assess the effectiveness of regional levy receipts through Siredjo. **Method:** The research method used is a Qualitative Approach with a Descriptive Method. Data collection techniques use Semi-Structured Interview techniques and documentation with Primary and Secondary Data sources. The data analysis techniques used include Data Reduction, Data Presentation, Data Analysis, and Conclusion Drawing and Verification. The theory used is Gibson's Theory which includes 5 (five) dimensions including, Productivity, Efficiency, Satisfaction, Adaptation/flexibility, and Development. **Results:** The study shows that the levy receipt through Siredjo in Purworejo Regency is quite effective with an increase in productivity of 28.02%, operational cost efficiency of 20% and processing time of around 68.63%, good satisfaction of users and the community with an IKM index of 88.38, can be updated according to technological and regulatory developments, and has experienced significant development with an increase in performance of 98.9% after the use of Siredjo to manage regional levies. **Conclusion:** The effectiveness of regional levy revenue through the Purworejo Regional Levy Information System has proven to be effective, in increasing regional levy revenue. Recommendations include improving technology infrastructure, human resource training, development of integration features, socialization, and periodic monitoring.

Keywords: Revenue Effectiveness, Regional Levies, and Regional Levy Information System (Siredjo)

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Realisasi retribusi daerah di Kabupaten Purworejo belum pernah mencapai target yakni sebesar 64,32% dari target dengan kontribusi PAD 4%. Resistensi masyarakat dan belum adanya penelitian spesifik menjadi perhatian, sementara implementasi serupa di daerah lain menunjukkan hasil bervariasi. **Tujuan:** Tujuannya menilai efektivitas penerimaan retribusi daerah melalui Siredjo. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan ialah Pendekatan Kualitatif dengan Metode Deskriptif. Teknik Pengumpulan data menggunakan teknik Wawancara Semi-Terstruktur dan dokumentasi dengan sumber Data Primer serta Sekunder. Adapun teknik analisis data yang digunakan meliputi Reduksi Data, Penyajian Data, Analisis Data, serta Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi. Teori yang digunakan ialah Teori Gibson yang mencakup 5 (lima) dimensi meliputi, Produktivitas, Efisiensi, Kepuasan, Adaptasi/fleksibilitas, dan Perkembangan. **Hasil:** Penelitian menunjukkan penerimaan retribusi melalui Siredjo di Kabupaten Purworejo cukup efektif dengan peningkatan produktivitas 28,02%, efisiensi biaya operasional 20% dan waktu pemrosesan sekitar 68,63%, kepuasan yang baik dari pengguna dan masyarakat dengan indeks IKM 88,38, dapat diperbarui sesuai perkembangan teknologi dan regulasi, serta mengalami perkembangan signifikan dengan peningkatan kinerja sebesar 98,9% setelah digunakannya Siredjo untuk mengelola retribusi daerah. **Kesimpulan:** Efektivitas penerimaan retribusi daerah melalui Sistem Informasi Retribusi Daerah Purworejo terbukti telah efektif, dalam meningkatkan penerimaan retribusi daerah. Rekomendasi mencakup peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan SDM, pengembangan fitur integrasi, sosialisasi, serta monitoring berkala.

Kata kunci: Efektivitas Penerimaan, Retribusi Daerah, dan Sistem Informasi Retribusi Daerah (Siredjo)

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Efektivitas pengelolaan retribusi daerah melalui implementasi sistem informasi menjadi strategi penting bagi peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Purworejo. Saat ini, pemerintah daerah masih sangat mengandalkan dana transfer dari pusat dengan sekitar 76% dari total pendapatan daerah bersumber dari dana transfer pemerintah pusat, sementara PAD hanya menyumbang sekitar 24% (Kementerian Keuangan RI, 2023: 60). Rendahnya tingkat kemandirian fiskal ini tercermin dari banyaknya potensi PAD, terutama dari sektor retribusi dan pajak daerah, yang belum dimanfaatkan secara optimal.

Data menunjukkan bahwa kontribusi retribusi daerah terhadap PAD Kabupaten Purworejo masih sangat kecil, hanya sebesar 4% selama periode 2021-2023. Realisasi retribusi daerah Kabupaten Purworejo selama empat tahun terakhir masih jauh di bawah 100%, dengan rata-rata hanya mencapai 64,32%. Realisasi tertinggi terjadi pada tahun 2020 dan 2021 yang mencapai 70% lebih, namun pada tahun 2022 terjadi penurunan yang cukup signifikan hingga hanya 54,28%, meskipun kemudian mengalami sedikit peningkatan di tahun 2023 (DJPk Kemenkeu, 2020-2023). Rendahnya realisasi ini disinyalir karena adanya penolakan dari masyarakat, terutama pedagang pasar, dalam membayar tarif retribusi yang dianggap terlalu mahal dan tidak sebanding dengan kondisi ekonomi mereka (Jawa Pos Radar Jogja, 2023).

Pendapatan dari sektor retribusi di Kabupaten Purworejo bersumber dari tiga jenis: Retribusi Jasa Umum (8 objek) yang menjadi kontributor terbesar dengan realisasi Rp 9,35-14,07 miliar, Retribusi Jasa Usaha (6 objek) yang mengalami peningkatan signifikan tahun 2022, dan Retribusi Perizinan Tertentu (2 objek) yang memberikan kontribusi terkecil (Perda Kabupaten Purworejo Nomor 11 Tahun 2023). Menyikapi perkembangan teknologi dan tantangan pengelolaan retribusi, Pemerintah Kabupaten Purworejo telah mengembangkan platform e-retribusi bernama Sistem Informasi Retribusi Daerah Purworejo (Siredjo) sejak 2019.

Siredjo bertujuan untuk mengoptimalkan kinerja administrasi, meningkatkan efisiensi proses, mengurangi risiko kesalahan pencatatan, mencegah kebocoran keuangan daerah, dan meningkatkan transparansi. Melalui sistem digital ini, pemerintah berharap dapat menciptakan mekanisme pelaporan dan pengendalian keuangan yang lebih efektif. Namun demikian, meskipun telah mengimplementasikan Siredjo, realisasi penerimaan retribusi daerah masih belum mencapai target yang ditetapkan. Berdasarkan uraian tersebut dan belum adanya penelitian yang mengkaji efektivitas Siredjo, penelitian ini mengangkat judul "Efektivitas Pengelolaan Retribusi Daerah melalui Sistem Informasi Retribusi Daerah Purworejo".

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kesenjangan penelitian yang mendasari studi ini terletak pada kontradiksi antara potensi sistem informasi retribusi digital (Siredjo) dengan realitas pencapaian target retribusi yang masih rendah di Kabupaten Purworejo. Siredjo telah diimplementasikan sejak 2019 dengan tujuan mengoptimalkan administrasi, meningkatkan efisiensi, dan mencegah kebocoran keuangan, realisasi penerimaan retribusi daerah tetap tidak mencapai target yang ditetapkan. Data menunjukkan bahwa selama empat tahun terakhir, rata-rata realisasi retribusi hanya mencapai 64,32% dari target, dengan penurunan signifikan pada tahun 2022 menjadi hanya 54,28%. Hal ini bertentangan dengan beberapa studi kasus keberhasilan implementasi e-retribusi di daerah lain seperti Kota Magelang dan Kota Batang, di mana sistem serupa berhasil meningkatkan efektivitas pengelolaan retribusi daerah (Febriani, 2023: 55-60).

Lebih lanjut, belum adanya penelitian yang mengkaji efektivitas Siredjo ini, menunjukkan kesenjangan signifikan dalam literatur terkait evaluasi sistem di Kabupaten Purworejo. Di sisi lain, rendahnya kontribusi retribusi terhadap PAD (hanya 4%) mengindikasikan adanya gap dalam optimalisasi potensi retribusi daerah. Fenomena penolakan masyarakat, terutama pedagang pasar, dalam membayar retribusi karena merasa tarif terlalu tinggi juga menggambarkan kesenjangan antara kebijakan retribusi dan kondisi sosial-ekonomi masyarakat yang belum mampu diatasi oleh penerapan sistem Siredjo. Kesenjangan-kesenjangan ini menjadikan penelitian tentang efektivitas Siredjo penting dilakukan untuk memberikan rekomendasi peningkatan pengelolaan retribusi daerah berbasis teknologi di masa mendatang.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu mengenai efektivitas sistem elektronik dalam pengelolaan retribusi daerah menunjukkan hasil yang beragam di berbagai daerah. (Pradita dan Utomo, 2021) menemukan bahwa sistem e-parkir di Kota Surakarta kurang efektif karena minimnya sosialisasi kepada masyarakat. Senada dengan hal tersebut, (Handayani dkk, 2022) juga mengidentifikasi penerapan e-retribusi di Kota Bukittinggi belum efektif akibat keterbatasan sumber daya dan hambatan implementasi. Demikian pula penelitian (Sudrajat Yayat, 2022) di Kabupaten Subang dan (Saputra, Dwimawanti, dan Yuniningsih, 2022) di Kota Surakarta yang mengungkapkan ketidakoptimalan sistem e-retribusi karena keterbatasan teknologi dan kesalahan sistem. Penelitian yang dilakukan oleh (Sinurat dkk., 2024) berfokus pada cara

terbaik untuk memaksimalkan penerimaan retribusi daerah di Kota Surabaya. Di sisi lain, beberapa penelitian menunjukkan keberhasilan implementasi sistem elektronik, seperti penelitian (Risbandi, 2022) yang menemukan e-retribusi cukup efektif di Pasar Sidomukti Kota Magelang meskipun terkendala SDM dan jaringan. (Rulandari dan Agung S, 2023) juga menyimpulkan sistem online BAPENDA Jakarta efektif dari segi pencapaian target meski penggunaannya masih terbatas. (Febriani, 2023) bahkan menilai e-retribusi di Pasar Batang telah berhasil meningkatkan PAD. Penelitian internasional oleh (Bellon dkk., 2022) di Peru dan (Shooshtarian dkk., 2020) di Australia juga menunjukkan keberhasilan digitalisasi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pengelolaan retribusi. Menurut penelitian oleh (Hidayat & Defitri, 2024), efektivitas pemungutan pajak sangat bergantung pada transparansi sistem dan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam ekosistem digital. Berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut yang umumnya berfokus pada satu objek retribusi tertentu atau menggunakan teori implementasi kebijakan, penelitian ini memiliki kekhasan karena mengkaji efektivitas penerimaan seluruh jenis retribusi daerah di Kabupaten Purworejo melalui Sistem Informasi Retribusi Daerah Purworejo (Siredjo) dengan menggunakan teori efektivitas Gibson.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian penulis mengandung unsur kebaruan atau novelty berupa, fokus penelitian mencakup efektivitas penerimaan retribusi daerah secara keseluruhan tidak hanya berfokus pada retribusi atau pajak tertentu melalui platform digital. Selain itu, penelitian efektivitas penerimaan retribusi daerah mengacu pada peraturan terbaru yakni UU No. 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Di mana sebelumnya, pengelolaan retribusi daerah diatur dalam UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi daerah. Lokus yang digunakan ialah BPKPAD Kabupaten Purworejo. Kebaruan lain yakni, teori yang digunakan sebagai pisau analisisnya berbeda dalam hal ini menggunakan teori efektivitas (Gibson, dkk., 2015: 33-35) yang mencakup 5 (lima) dimensi: Produktivitas, Efisiensi, Kepuasan, Adaptasi/Fleksibilitas, dan Perkembangan dalam menilai efektivitas penerimaan menggunakan Pendekatan Kualitatif Deskriptif serta lokusnya berada di BPKPAD Kabupaten Purworejo.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam dan mendapatkan pemahaman komprehensif tentang efektivitas Siredjo dalam penerimaan retribusi daerah, mengidentifikasi berbagai faktor yang menjadi kendala dalam implementasinya, serta merumuskan strategi dan upaya peningkatan yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan penerimaan retribusi daerah di Kabupaten Purworejo.

II. METODE

Metode penelitian yang digunakan ialah Pendekatan Kualitatif dengan Metode Deskriptif (Creswell, 2019: 206-300). Simangunsong (2016: 232), menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bersifat fleksibel, memungkinkan desain penelitian disesuaikan dengan fenomena yang muncul di lapangan. Tujuan penggunaan Pendekatan Kualitatif Deskriptif adalah untuk mendapatkan pemahaman komprehensif tentang pengalaman responden, pendapat mereka, dan makna yang mereka berikan untuk peristiwa penerimaan retribusi melalui Siredjo. Teknik Pengumpulan data menggunakan teknik Wawancara Semi-Terstruktur dan dokumentasi

dengan sumber Data Primer serta Sekunder. Informan adalah individu atau kelompok yang memberikan data dan informasi tentang poin penelitian kepada peneliti (Nurdin dan Hartati, 2019: 108). Informan penelitian ini dipilih menggunakan *purposive sampling* yakni semua stakeholder yang terkait dengan penerimaan retribusi daerah melalui Siredjo di BPKPAD Kabupaten Purworejo yang meliputi Kepala BPKPAD, Sekretaris BPKPAD, Kabid BPKPAD, Kasubbag BPKPAD, Kasubbid BPKPAD, Staff BPKAD, Pengguna Siredjo, Masyarakat. Adapun informan kunci dari penelitian ini ialah Kabid Pengelolaan Pendapatan Daerah BPKPAD Purworejo serta pengguna Siredjo. Penelitian ini dilaksanakan selama 22 hari dari tanggal 6 Januari sampai 28 Januari 2025. Teori yang digunakan ialah Teori (Gibson, dkk., 2015: 33-35) yang mencakup 5 (lima) dimensi meliputi, Produktivitas, Efisiensi, Kepuasan, Adaptasi/fleksibilitas, dan Perkembangan. Metode ini digunakan untuk memperoleh kajian komprehensif mengenai efektivitas penerimaan retribusi daerah melalui Siredjo di Kabupaten Purworejo.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas penerimaan retribusi daerah melalui aplikasi Siredjo di BPKPAD Kabupaten Purworejo dianalisis dengan menggunakan teori (Gibson, dkk., 2015: 33-35) yang mencakup lima dimensi yakni produktivitas, efisiensi, kepuasan, adaptasi/fleksibilitas, serta perkembangan. Penulis memperhatikan kelima dimensi di atas dalam melakukan penelitian di BPKPAD Kabupaten Purworejo.

3.1. Produktivitas

Produktivitas adalah kemampuan untuk melaksanakan dan menghasilkan jumlah dan kualitas kerja (program atau kegiatan) yang dimaksud, ditetapkan atau direncanakan sebelumnya (Gibson, dkk., 2015: 33). Penulis dalam melakukan penelitian menggunakan 2 (dua) indikator guna mengukur dimensi produktivitas ini. Kedua indikator tersebut ialah sebagai berikut.

a. Ketercapaian Target Retribusi Daerah

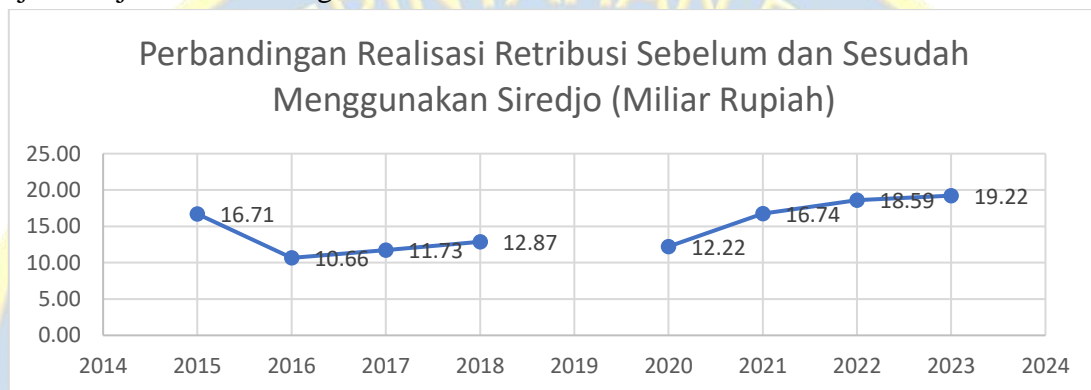
Siredjo telah digunakan oleh BPKPAD Kabupaten Purworejo sejak tahun 2019 untuk mengelola retribusi daerah, namun baru digunakan untuk merekap pendapatan retribusi mulai tahun 2021. Berkaitan dengan dimensi produktivitas yang diungkapkan oleh Gibson tersebut maka indikator untuk melihatnya ialah melalui ketercapaian realisasi retribusi daerah melalui Siredjo seperti tabel di bawah ini.

Tabel 1.1.
Realisasi Retribusi Daerah Kabupaten Purworejo 5 Tahun Terakhir

Jenis Retribusi	Target Retribusi daerah (Ratus Juta Rupiah)					Realisasi Retribusi Daerah (Ratus Juta Rupiah)					Persentase Realisasi (%)				
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023
Retribusi Jasa Umum	133,98	127,50	170,56	164,07	170,76	110,20	93,45	139,86	132,90	140,73	82,25	73,29	82,00	81,00	82,41
Retribusi Jasa Usaha	36,54	27,86	22,91	61,16	55,44	29,62	18,25	18,33	49,51	45,46	81,06	65,51	80,01	80,95	82,00
Retribusi Perizinan Tertentu	10,82	17,23	11,49	4,32	7,37	8,68	10,51	9,19	3,49	6,06	80,22	61,00	79,98	80,79	82,22
Total	181,34	172,59	204,96	229,55	233,57	148,50	122,21	167,38	185,91	192,25	81,89	70,81	81,66	81,00	82,31

Sumber: BPKPAD Kabupaten Purworejo, 2019-2023

Tabel 1.1, menunjukkan realisasi berdasarkan jenis retribusinya, Retribusi Jasa Umum konsisten menjadi penyumbang terbesar dengan realisasi Rp 14,073 miliar pada tahun 2023 atau 82,41% dari target. Retribusi Jasa Usaha mengalami fluktuasi yang cukup signifikan dengan penurunan drastis pada tahun 2020-2021 sebelum pulih kembali pada tahun 2022-2023 dengan realisasi Rp 4,546 miliar (82,00% dari target) pada tahun 2023. Adapun Retribusi Perizinan Tertentu memiliki nilai nominal terkecil dan menunjukkan penurunan drastis pada tahun 2022 (Rp 349 juta) sebelum meningkat menjadi Rp 606 juta pada tahun 2023. Hal ini disebabkan karena Pemkab Purworejo menerapkan kebijakan stimulus ekonomi pasca-pandemi berupa pembebasan atau pengurangan retribusi perizinan untuk mendorong pemulihan usaha. Adapun perbandingan realisasi sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi Siredjo ditunjukkan melalui grafik berikut ini.



Sumber: Diolah Penulis Berdasarkan Data BPKPAD Kabupaten Purworejo, 2025

Gambar 1.1

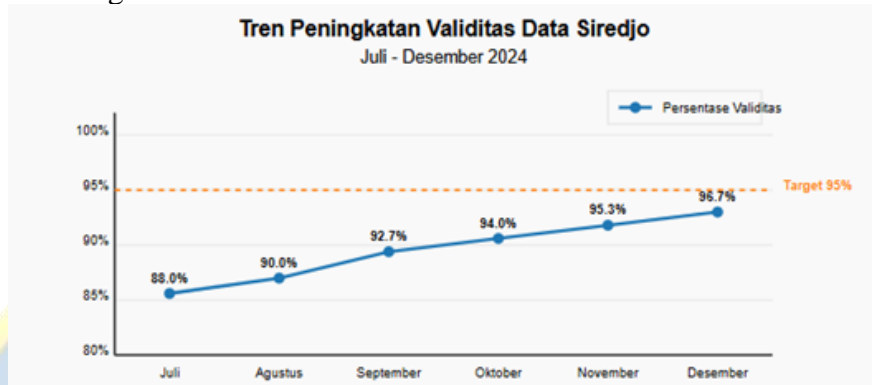
Perbandingan Realisasi Retribusi Sebelum dan Sesudah Menggunakan Siredjo

Gambar 1.1 menunjukkan perbandingan realisasi retribusi daerah sebelum dan sesudah penggunaan Siredjo menunjukkan perbedaan signifikan. Pada periode sebelum implementasi Siredjo (2015-2018), rata-rata realisasi retribusi sebesar Rp 12,99 miliar dengan nilai terendah Rp 10,68 miliar (2016) dan nilai tertinggi Rp 16,71 miliar (2015). Tren selama periode ini menunjukkan pola fluktuatif dengan kecenderungan meningkat sejak 2016 hingga 2018. Sementara pada periode setelah implementasi Siredjo (2020-2023), rata-rata realisasi retribusi mencapai Rp 16,62 miliar dengan nilai terendah Rp 12,22 miliar (2020) dan nilai tertinggi Rp 19,22 miliar (2023). Tren selama periode ini menunjukkan peningkatan konsisten dari tahun ke tahun. Terjadi peningkatan rata-rata realisasi retribusi sebesar 28,02% pada periode setelah implementasi Siredjo dibandingkan dengan periode sebelumnya. Meskipun terjadi fenomena penurunan pada tahun 2020 (Rp 12,22 miliar) yang disebabkan oleh dampak pandemi COVID-19 dan masa transisi implementasi sistem, tren peningkatan yang konsisten pada tahun-tahun berikutnya mengindikasikan kontribusi positif Siredjo terhadap dimensi kuantitas produktivitas.

b. Kualitas Data yang Dihasilkan

Kualitas data merujuk pada validitas data sehingga data tersebut sesuai dengan kebutuhan serta memiliki relevansi yang tinggi (Mosley & International, 2008: 38). Siredjo menyediakan berbagai data terkait retribusi yang komprehensif, meliputi Data Wajib Retribusi yang Terdaftar, Daftar Objek Retribusi yang Ada di Kabupaten Purworejo, Data Pembayaran Retribusi Daerah, Data Denda retribusi Tertunggak baik yang sudah dibayar

maupun belum dibayar, Data Piutang Retribusi, serta Data Pembukuan dan Pelaporan Retribusi Daerah. Hasil penelitian di lapangan terhadap penggunaan Siredjo menunjukkan bahwa sistem ini memiliki fitur validasi otomatis yang meminimalisir kesalahan input data. Setiap transaksi memiliki kode unik yang dapat dilacak, dan sistem menolak input data yang tidak sesuai dengan format yang ditentukan. Adapun validitas data yang ada di Siredjo ditunjukkan melalui grafik berikut ini.



Sumber: Laporan Bulanan Monitoring Siredjo BPKPAD Purworejo, 2024

Gambar 1.2.
Grafik Peningkatan Validitas Data Siredjo

Gambar 1.2 menunjukkan tren peningkatan validitas data Siredjo selama periode Juli hingga Desember 2024 menunjukkan peningkatan konsisten dari 88,0% pada bulan Juli, hingga mencapai 96,7% pada Desember 2024. Pencapaian target validitas data sebesar 95% berhasil dilampaui mulai bulan November (95,3%) dan terus meningkat hingga Desember (96,7%). Peningkatan validitas data ini mengindikasikan semakin baiknya kualitas data yang dihasilkan, yang berdampak pada keandalan informasi untuk pengambilan keputusan terkait pengelolaan retribusi daerah.

Berdasarkan analisis terhadap dimensi produktivitas penggunaan Siredjo dalam pengelolaan retribusi daerah, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi ini telah efektif dalam meningkatkan produktivitas pengelolaan retribusi daerah. Hal ini terlihat dari dua indikator yang digunakan dalam mengukur dimensi tersebut.

3.2. Efisiensi

Efisiensi adalah rasio hasil kerja dengan sumber daya yang digunakan meliputi biaya, tenaga, dan waktu (Gibson, dkk., 2015: 34). Dimensi ini diukur melalui 2 (dua) indikator berikut ini.

a. Waktu yang Dibutuhkan dalam Proses Penerimaan

Penerimaan retribusi daerah di Kabupaten Purworejo masih menggunakan sistem manual sebelum adanya Siredjo. Hal ini tentu memerlukan tenaga kerja untuk mencatat, memproses, dan melaporkan hasilnya. Perspektif waktu terlihat sebelum adanya aplikasi Siredjo waktu yang diperlukan untuk melakukan transaksi retribusi lebih lama karena harus melalui beberapa tahapan manual, seperti pencatatan dalam buku besar, penerbitan karcis atau kuitansi, serta penyetoran ke kas daerah. Implementasi Siredjo telah menghasilkan efisiensi waktu yang signifikan dalam proses penerimaan retribusi daerah seperti yang ditunjukkan berikut ini.

Tabel 1.2.
Perbandingan Waktu Pemrosesan Transaksi Retribusi

No	Jenis Kegiatan	Sistem Manual (menit)	Siredjo(menit)	Efisiensi (%)
1	Pendaftaran/input data wajib retribusi	10	3	70.00%
2	Pencetakan SKRD	5	3	40.00%
3	Verifikasi Pembayaran	8	4	50.00%
4	Pencatatan transaksi	9	2	77.78%
5	Pelaporan harian	19	4	78.95%
Rata-rata		10.2	3.2	68.63%

Sumber: Diolah Penulis, 2025

Tabel 1.2. menunjukkan terjadi efisiensi waktu rata-rata sebesar 68,63% dalam pemrosesan transaksi retribusi setelah penggunaan Siredjo. Efisiensi tertinggi terjadi pada kegiatan pelaporan harian yang mencapai 78,95%, dimana sistem dapat secara otomatis menghasilkan laporan tanpa perlu rekapitulasi manual.

Hasil tersebut sejalan dengan Hasil wawancara yang dilakukan kepada operator Siredjo di BPKPAD Kabupaten Purworejo menunjukkan bahwa:

“Setelah penggunaan Siredjo, waktu pemrosesan transaksi retribusi mengalami pengurangan signifikan. Jika sebelumnya setiap transaksi dapat memakan waktu rata-rata 10-15 menit, kini dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 5 menit melalui sistem digital. Hal ini juga memberikan manfaat bagi wajib retribusi, karena mereka tidak perlu mengantri lama untuk melakukan pembayaran.”

Data dan wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwasanya penggunaan Siredjo dalam penerimaan retribusi daerah efektif dalam mengurangi waktu pemrosesan transaksi secara signifikan.

b. Penggunaan Sumber Daya (Tenaga, Anggaran)

Indikator kedua yang digunakan untuk mengukur dimensi efisiensi ini yakni penggunaan sumber daya (anggaran dan tenaga). Penerapan Siredjo berkontribusi pada penghematan biaya operasional yang cukup signifikan seperti yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.3.
Perbandingan Biaya Operasional Penerimaan Retribusi Per Tahun

No	Jenis Pengeluaran	Biaya Manual (Rp)	Biaya dengan Siredjo (Rp)	Penghematan (%)
1	Pencetakan SKRD	145,780,000	115,520,000	20.76%
2	ATK dan Peralatan	87,250,000	71,500,000	18.05%
3	Biaya Rekonsiliasi	62,400,000	50,852,000	18.51%
4	Biaya Pengarsipan	56,320,000	44,056,000	21.78%
5	Biaya Komunikasi/Koordinasi	75,600,000	60,480,000	20.00%
Total		427,350,000	342,408,000	19.82%

Sumber: Laporan Keuangan BPKPAD Kabupaten Purworejo, 2023

Tabel 1.3 di atas menunjukkan rincian biaya operasional yang diperlukan guna mengelola penerimaan retribusi daerah. Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwasanya terdapat penghematan biaya operasional sebesar 19,82% secara keseluruhan, dengan penghematan tertinggi pada biaya pengarsipan (21,78%) dan pencetakan SKRD (20,76%).

Hasil tersebut sejalan dengan Data pada bidang pengelolaan pendapatan daerah BPKPAD Kabupaten Purworejo menunjukkan bahwa terdapat penghematan biaya operasional sebesar 20% sejak Siredjo diterapkan. Hal ini terjadi karena adanya pengurangan biaya pencetakan dan pengadaan peralatan administrasi manual. Proses transaksi nontunai juga mengurangi risiko kehilangan dana akibat pencatatan yang kurang akurat atau penyimpangan administrasi.

Dilihat dari aspek tenaga pemungut retribusi daerah, dampaknya terhadap pengurangan tenaga kerja, khususnya dalam pemungutan retribusi, tidak terlalu signifikan. Hal ini disebabkan karena Siredjo lebih difokuskan pada aspek penatausahaan retribusi, seperti pencatatan, pelaporan, dan monitoring transaksi secara terintegrasi. Adapun rinciannya dapat terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1.4.
Perbandingan Alokasi Tenaga Kerja Pengelolaan Retribusi

No	Unit Kerja	Jumlah Personil Sebelum Siredjo (Orang)	Jumlah Personil dengan Siredjo (orang)	Perubahan
1	Bagian Pendaftaran	5	4	1
2	Bagian Pencatatan Transaksi	2	2	0
3	Bagian Verifikasi	3	2	1
4	Bagian Pelaporan	2	2	0
Total		12	10	2

Sumber: Data Kepegawaian BPKPAD Kabupaten Purworejo, 2024

Tabel 1.4. menunjukkan total personil pengelola retribusi daerah melalui Siredjo. Tabel tersebut membandingkan jumlah pegawai yang mengelola retribusi sebelum dengan sesudah digunakan Siredjo. Pengurangan tenaga kerja tidak signifikan (hanya 2 orang), menunjukkan bahwa implementasi Siredjo lebih berfokus pada efisiensi dan optimalisasi kerja daripada pengurangan tenaga kerja.

Hal ini disebabkan karena Siredjo lebih difokuskan pada aspek penatausahaan retribusi, seperti pencatatan, pelaporan, dan monitoring transaksi secara terintegrasi. Sementara itu, teknis pemungutan retribusi tetap menjadi tanggung jawab masing-masing Perangkat Daerah Pengelola Retribusi, yang memiliki aplikasi khusus untuk melakukan pemungutan sesuai dengan sektor retribusi yang dikelola. Dimana contoh aplikasi pemungutan tersebut seperti e-terminal dan e-parkir pada Dinas Perhubungan Kabupaten Purworejo yang terintegrasi dengan Siredjo

Hasil analisis terhadap dimensi efisiensi dapat disimpulkan bahwasanya implementasi Siredjo di Kabupaten Purworejo telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi penerimaan retribusi daerah, yang ditunjukkan dengan peningkatan efisiensi waktu dan penghematan biaya operasional. Aspek tenaga pemungut sendiri tidak begitu terlihat terjadi penurunan yang signifikan.

3.3. Kepuasan

Kepuasan merupakan perasaan yang muncul setelah membandingkan ekspektasi dan harapan (Gibson, dkk., 2015: 34). Pengguna Siredjo sendiri terdiri dari 29 OPD Pengelola

Pendapatan Daerah di Kabupaten Purworejo yang meliputi 13 dinas teknis dan badan, serta 16 kecamatan. Adapun pengukuran dimensi ini menggunakan indikator berikut ini.

a. Sikap Pegawai Terhadap Siredjo

Indikator pertama mengenai sikap pegawai menunjukkan bahwa penggunaan Siredjo mendapat respon positif dari pegawai BPKPAD setelah melalui proses adaptasi. Awalnya memang terdapat tantangan adaptasi dari sistem manual ke digital, namun setelah diberikan pelatihan dan pendampingan, pegawai merasa terbantu dengan efisiensi kerja yang dihasilkan. Perubahan signifikan terlihat dalam pencatatan dan pelaporan, di mana sistem sebelumnya memerlukan pengecekan manual melalui rekening koran dari bank dan laporan yang disampaikan oleh OPD terkait, kini dengan adanya integrasi digital, data transaksi dapat langsung dipantau secara real-time.

Hasil wawancara terhadap Kasubbag Kepegawaian BPKPAD Kabupaten Purworejo menyatakan bahwa:

“Secara umum, penggunaan Siredjo mendapat respon yang sangat positif dari pegawai BPKPAD. Sistem ini telah membantu dalam proses penatausahaan retribusi daerah dengan lebih terstruktur dan efisien. Awalnya, tentu ada beberapa tantangan dalam hal adaptasi, terutama bagi pegawai yang belum terbiasa dengan sistem digital. Namun, setelah diberikan pelatihan dan pendampingan, kini mereka merasa lebih terbantu karena pekerjaan administrasi menjadi lebih cepat dan transparan”.

Hasil wawancara tersebut dapat terlihat bahwasanya meskipun awalnya terdapat tantangan adaptasi, sikap pegawai terhadap penggunaan Siredjo telah bertransformasi menjadi penerimaan positif yang didasari oleh pengalaman nyata akan manfaat dan efisiensi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Para pegawai kini menunjukkan penerimaan dan apresiasi terhadap Siredjo setelah memahami manfaat nyata yang diberikan sistem tersebut. Para pegawai mengakui bahwa sistem tersebut telah membantu dalam penatausahaan retribusi daerah menjadi lebih terstruktur dan efisien. Perubahan sikap itu terjadi setelah para pegawai melalui proses pembelajaran melalui pelatihan dan pendampingan yang disediakan.

Berdasarkan laporan evaluasi pada April 2023, rata-rata waktu adaptasi pegawai untuk menguasai fitur utama Siredjo adalah 3 minggu. Dari 47 usulan pengembangan sistem yang diterima, 35 di antaranya (74,5%) berasal dari pengguna langsung. Waktu adaptasi yang singkat ini menunjukkan antarmuka yang intuitif dan pelatihan yang efektif, sementara tingginya persentase usulan pengembangan dari pengguna langsung membuktikan transformasi sikap dari sekadar penerima menjadi kontributor aktif, mengindikasikan rasa kepemilikan yang kuat terhadap sistem.

b. Jumlah dan Jenis Keluhan Pengguna Sistem

Indikator kedua terkait jumlah dan jenis keluhan penggunaan sistem mengungkapkan beberapa masalah. OPD melaporkan error aplikasi berupa angka input yang sering bergeser/selisih dengan data yang muncul di Siredjo, maintenance sistem yang jarang dilakukan, serta ketidaknyamanan awal dalam beradaptasi dengan sistem baru. Sementara itu, tanggapan dari kecamatan menunjukkan adanya tantangan adaptasi di awal penggunaan, namun setelah masa penyesuaian, mereka mulai merasakan manfaat signifikan, terutama dari fungsionalitas terintegrasi seperti pembuatan kode billing dalam satu platform.

Hasil wawancara kepada pengguna Siredjo yakni Dinas Kepemudaan, Olahraga Dan Pariwisata Kabupaten Purworejo mengungkapkan bahwa:

“Penggunaannya itu kadang kendalanya di aplikasi Shirojo itu angka inputnya sering bergeser. Bergeser itu artinya terjadi selisih antara yang diinputkan di awal dengan data yang muncul atau tertera di Siredjo. Hal ini karena aplikasinya sering error juga. Hal ini

disebabkan karena maintenance untuk aplikasi ini jarang dilakukan. Jadi harus cocokan antara rekam manual sama Siredjo”.

Keluhan lain yang diterima oleh Kepala BPKPAD Kabupaten Purworejo yakni:

“Untuk pengguna yakni OPD Pengelola Pendapatan Daerah, tidak hanya pengguna saja ya, semua yang terkait, ya itu, stakeholder dan petugas-petugas terkait merasa tidak nyaman dengan itu. Mereka lebih enjoy dan nyaman menggunakan metode yang telah ada yakni manual. Dengan adanya Siredjo harus membuat beradaptasi dan belajar lagi dari awal bagaimana penggunaannya. Tapi hal tersebut keluhan tersebut terjadi pada awal-awal penggunaan Siredjo saja kini mereka sudah bisa menerima”.

Pengguna Siredjo lain yakni dari pihak kecamatan (Kecamatan Purworejo dan Kecamatan Gebang) juga memberikan tanggapan terhadap penggunaan Siredjo untuk mengelola retribusi daerah. Implementasi Siredjo sebagai alat penerimaan retribusi menghadirkan tantangan adaptasi di awal penggunaannya. Para petugas di tingkat kecamatan mengalami kesulitan pada fase awal karena harus menyesuaikan diri dengan teknologi baru yang berbeda dari sistem manual yang sebelumnya mereka gunakan. Proses adaptasi tersebut memang membutuhkan waktu dan upaya dari para petugas kecamatan untuk memahami dan menguasai fitur-fitur sistem Siredjo. Namun, setelah melewati masa pengenalan dan penyesuaian tersebut, para petugas mulai merasakan manfaat signifikan dari penggunaan sistem ini dalam pekerjaan sehari-hari mereka

Perspektif masyarakat mengenai implementasi Siredjo menunjukkan respon beragam. Sebagian merespon positif karena transparansi lebih baik dan berkurangnya kekhawatiran pungutan liar, namun sebagian lain merespon negatif karena proses pembayaran melalui teller bank dirasa lebih merepotkan. Meskipun demikian, survei kepuasan masyarakat pada tahun 2024 menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,38 dengan kategori "SANGAT BAIK", dengan nilai tertinggi pada aspek sarana prasarana dan nilai terendah pada aspek jangka waktu.

Tingginya tingkat kepuasan masyarakat terhadap Siredjo berpotensi memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib retribusi. Masyarakat yang puas cenderung lebih sukarela dalam memenuhi kewajiban retribusinya karena adanya kepercayaan terhadap sistem. Transparansi dan kemudahan akses mengurangi resistensi dan kecenderungan untuk menghindari pembayaran. Kepuasan terhadap sistem juga dapat meningkatkan kesadaran tentang pentingnya retribusi bagi pembangunan daerah, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan umpan balik konstruktif untuk perbaikan berkelanjutan sistem Siredjo.

Hasil pengukuran terhadap dimensi kepuasan penggunaan Siredjo menunjukkan bahwa meskipun awalnya ada tantangan dalam adaptasi dan beberapa kendala teknis, sistem tersebut efektif meningkatkan kepuasan pengguna setelah mereka melewati masa penyesuaian. Transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi yang ditawarkan oleh Siredjo menjadi faktor utama yang mendorong apresiasi positif dari pengguna.

3.4. Adaptasi/Fleksibilitas

Adaptasi/fleksibilitas merupakan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan dan perkembangan tugas (Gibson, dkk., 2015: 35). Evaluasi dimensi adaptasi/fleksibilitas Siredjo dilakukan melalui dua indikator utama berikut.

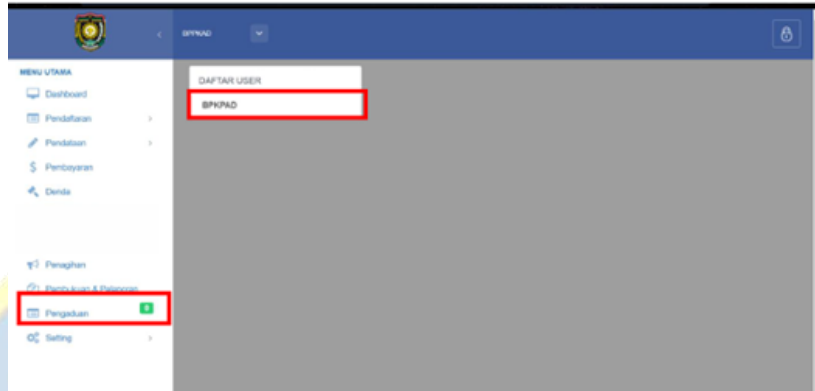
a. Kemampuan Sistem Beradaptasi dengan Perubahan Teknologi

Siredjo menunjukkan perkembangan yang signifikan dari sistem yang awalnya hanya berfungsi sebagai basis data potensi retribusi menjadi sistem yang lebih komprehensif dengan

berbagai fitur tambahan. Pembaruan dilakukan melalui kerja sama antara pemerintah daerah dengan tim IT, mencakup tidak hanya aspek teknis tetapi juga pembaruan mindset pengguna.

Beberapa pengembangan fitur Siredjo yang menunjukkan adaptasi teknologi meliputi:

- a) Fitur pemantauan transaksi untuk pengawasan alur pemasukan daerah
- b) Penambahan fitur pemantauan denda atas retribusi tertunggak
- c) Kolom pengaduan untuk menyampaikan kendala teknis maupun operasional



Sumber: Buku Panduan Siredjo, 2025

Gambar 1.3.
Dashboard Pengaduan Siredjo

Gambar 1.3. menunjukkan kolom pengaduan yang ada di Siredjo yang telah mengalami pembaruan fitur. Kolom ini dapat dimanfaatkan oleh petugas retribusi maupun ASN untuk menyampaikan kendala teknis maupun operasional, yang selanjutnya menjadi bahan evaluasi dan konsultasi bersama tim pengembang. Penambahan fitur-fitur tersebut menunjukkan bahwa Siredjo tidak hanya mampu beradaptasi secara teknis, tetapi juga secara fungsional untuk mendukung efektivitas dan transparansi penerimaan retribusi daerah. Meskipun demikian, Siredjo masih menghadapi tantangan utama berupa keterbatasan perencanaan dan penganggaran. Ketika mitra kerja seperti Bank Jateng melakukan pembaruan sistem, Siredjo tidak dapat langsung melakukan penyesuaian karena terkendala proses birokrasi dan sumber daya yang terbatas. Hal ini menunjukkan pentingnya strategi yang lebih proaktif dalam perencanaan pengembangan teknologi dan skema anggaran yang lebih fleksibel.

Siredjo telah menunjukkan kemampuan untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi melalui pembaruan sistem secara berkala, tetapi diperlukan strategi yang lebih proaktif dalam perencanaan pengembangan teknologi. Pemerintah daerah perlu mempertimbangkan skema anggaran yang lebih fleksibel dan berorientasi jangka panjang agar sistem dapat lebih responsif terhadap perubahan yang terjadi, terutama dalam integrasi dengan pihak eksternal seperti perbankan. Selain itu, peningkatan kapasitas pengguna dan dukungan teknis yang lebih kuat juga menjadi faktor penting agar adaptasi sistem tidak hanya dilakukan secara teknis, tetapi juga dapat diikuti dengan kesiapan pengguna dalam mengoperasikan sistem yang diperbarui.

b. Responsivitas terhadap Perubahan Peraturan

Siredjo menunjukkan tingkat responsivitas yang baik terhadap perubahan regulasi. Sistem ini secara berkala diperbarui agar selalu sesuai dengan ketentuan dan regulasi terbaru, termasuk penyesuaian saat terjadi perubahan dari Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 ke Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022.

Kepala BPKPAD Kabupaten Purworejo menyatakan:

"Dengan adanya perubahan peraturan, Siredjo selalu diperbarui agar tetap sesuai dengan ketentuan dan regulasi yang berlaku, serta disesuaikan dengan situasi dan kondisi terkini.

Pembaruan ini memastikan bahwa sistem tetap relevan dan dapat mendukung pengelolaan retribusi secara optimal."

Penyesuaian Siredjo terhadap perubahan regulasi mencakup beberapa aspek meliputi, penyesuaian pada aturan tarif retribusi, penyesuaian terhadap nomenklatur dan nama retribusi, integrasi dengan sistem pembayaran elektronik, serta peningkatan fitur administrasi untuk transparansi dan akuntabilitas.

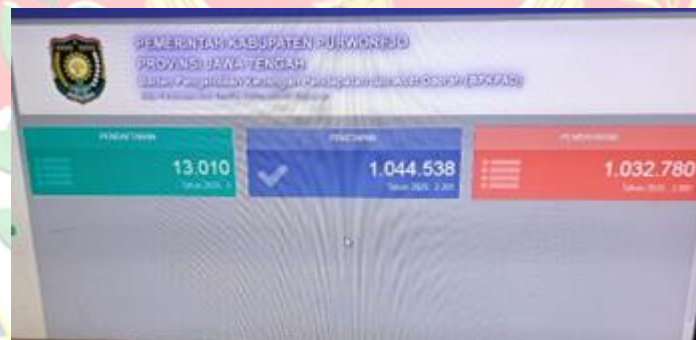
Secara keseluruhan, Siredjo di Kabupaten Purworejo menunjukkan tingkat fleksibilitas dan kemampuan adaptasi yang cukup baik. Dari segi teknologi, sistem ini memiliki mekanisme pembaruan berkelanjutan yang tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Berkaitan dengan responsivitas terhadap perubahan regulasi, Siredjo secara rutin diperbarui untuk menyesuaikan dengan aturan terbaru.

3.5. Perkembangan

Perkembangan adalah peningkatan kinerja penerimaan retribusi, pengembangan kemampuan sistem (Gibson, dkk., 2015: 35). Dimensi perkembangan ini diukur melalui indikator berikut ini.

a. Peningkatan Kinerja Penerimaan Retribusi

Peningkatan kinerja dalam penerimaan retribusi merupakan upaya untuk memaksimalkan pendapatan daerah melalui berbagai strategi, termasuk intensifikasi dan ekstensifikasi. Peningkatan kinerja penerimaan retribusi daerah melalui Siredjo dapat dilihat melalui data berikut ini.



Sumber: BPKPAD Kabupaten Purworejo, 2025

Gambar 1.4.

Rekap Penerimaan Retribusi Daerah Kabupaten Purworejo Hingga Tahun 2025

Gambar 1.4. di atas merupakan dashboard dari Siredjo. Di mana terlihat terlihat perkembangan penerimaan retribusi daerah dari awal peluncuran tahun 2019 hingga awal tahun 2025. Siredjo telah menunjukkan pencapaian signifikan dalam penerimaan retribusi daerah sejak diluncurkan pada 2019. Data hingga Januari 2025 mencatat 13.010 entitas terdaftar sebagai wajib retribusi, 1.044.538 penetapan retribusi telah dilakukan, dan 1.032.780 pembayaran retribusi terealisasi dengan tingkat kepatuhan mencapai 98,9%.

Data tersebut juga diperkuat oleh pernyataan Kabid Pengelolaan Pendapatan Daerah BPKPAD Kabupaten Purworejo yang menyatakan:

"Implementasi Siredjo sejak tahun 2019 telah memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kinerja penerimaan retribusi daerah. Sebelum adanya sistem ini, tingkat kepatuhan wajib retribusi hanya berkisar 75% dan banyak potensi retribusi yang tidak terdata dengan baik. Kini dengan sistem yang terintegrasi, kami dapat melacak semua transaksi secara real-time dan meminimalisir kebocoran pendapatan".

Data dan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa implementasi Siredjo telah secara signifikan meningkatkan kinerja penerimaan retribusi daerah di Kabupaten Purworejo

b. Pengembangan Kemampuan Sistem

Berkaitan dengan pengembangan kemampuan Siredjo sejak awal diluncurkan yakni tahun 2019 hingga tahun 2024 telah mengalami banyak perbaikan dan pembaharuan. Siredjo telah mengalami lima fase pengembangan dalam kurun waktu 2019-2024. Dimulai dengan fase inisiasi pada 2019 yang membangun dasar aplikasi e-Retribusi, dilanjutkan dengan fase perluasan pada 2021 yang menambahkan modul Terminal, Parkir, dan Penyedotan Kakus. Tahun 2022 memasuki fase diversifikasi dengan penambahan modul Pelelangan Ikan, Pemakaman, dan Pematangan Hewan. Selanjutnya, fase modernisasi pada 2023 mengimplementasikan STS Online (sistem pembayaran), dan terakhir fase penyempurnaan pada 2024 dengan penambahan modul Laboratorium Kesehatan Daerah.

Perkembangan ini menunjukkan evolusi manfaat Siredjo yang semula hanya berfokus pada identifikasi potensi dan permasalahan, perumusan strategi dan rencana aksi, serta pembangunan database. Kini manfaat tersebut berkembang mencakup keamanan data yang terjamin, informasi cepat dan akurat secara real-time, jangkauan akses yang luas, serta kemudahan pengembangan sistem sesuai kebutuhan. Pengembangan Siredjo juga didukung oleh kolaborasi dengan pihak eksternal seperti Bank Jateng sebagai agen host to host untuk konektivitas langsung dan PT. Mitra Prima Utama (MPU) sebagai pengembang aplikasi.

Pemerintah Kabupaten Purworejo telah menyusun roadmap pengembangan Siredjo yang berorientasi pada tiga pilar utama: integrasi lintas sistem dengan e-budgeting, e-audit, dan SIMDA; penguatan kecerdasan sistem melalui dashboard analitik berbasis AI; serta peningkatan layanan pengguna dengan fitur pengawasan denda dan sistem notifikasi. Implementasi roadmap ini diproyeksikan dapat mengurangi beban input data manual hingga 40%, mempercepat waktu pelaporan keuangan hingga 50%, meningkatkan efisiensi biaya operasional hingga 25%, dan meningkatkan potensi pendapatan retribusi sebesar 10-15%.

Efektivitas dimensi perkembangan Siredjo membuktikan bahwa sistem tersebut tidak hanya berhasil meningkatkan kinerja penerimaan retribusi saat ini, tetapi juga memiliki kapasitas adaptasi terhadap perubahan regulasi dan teknologi yang menjamin keberlanjutan sistem dalam mendukung transformasi digital pemerintahan daerah Kabupaten Purworejo. Siredjo diharapkan menjadi role model sistem pengelolaan retribusi digital yang tidak hanya adaptif, tetapi juga berkelanjutan dan terukur dalam mendukung pembangunan daerah.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Sistem Retribusi Digital (Siredjo) di Kabupaten Purworejo telah menghasilkan peningkatan rata-rata realisasi retribusi sebesar 28,02% dalam periode pasca-implementasi. Peningkatan ini terjadi secara konsisten meskipun sempat mengalami penurunan pada tahun 2020 akibat pandemi COVID-19. Setelah kondisi membaik pada tahun 2021, tren penerimaan retribusi kembali meningkat hingga mencapai puncaknya pada tahun 2023 dengan peningkatan 32,6% dibandingkan periode pra-implementasi. Temuan ini memperkuat hasil penelitian (Febriani, 2023) yang menemukan bahwa digitalisasi sistem retribusi di Kabupaten Semarang meningkatkan pendapatan asli daerah sebesar 24,7%, serta penelitian (Rulandari dan Agung S, 2023) di Kabupaten Bekasi yang menunjukkan peningkatan pendapatan daerah sebesar 26,3% melalui sistem serupa. Namun, hasil ini berbeda dengan temuan (Saputra, Dwimawanti, dan Yuniningsih, 2022) yang mengidentifikasi bahwa sistem e-retribusi di Kota Surakarta tidak berfungsi optimal karena sering terjadi kesalahan sistem. Perbedaan ini kemungkinan disebabkan oleh tingkat kematangan sistem, dimana Siredjo telah mengalami lima fase pengembangan sejak 2019

dengan perbaikan berkelanjutan, sementara sistem di Surakarta masih dalam tahap awal implementasi.

Implementasi Siredjo memberikan efisiensi waktu rata-rata sebesar 68,63% dalam pemrosesan transaksi retribusi, dimana proses yang sebelumnya membutuhkan 15-20 menit per transaksi kini dapat diselesaikan dalam 4-7 menit. Sistem ini juga menghasilkan penghematan biaya operasional sebesar 19,82% melalui pengurangan penggunaan kertas, biaya transportasi, dan efisiensi tenaga kerja. Kesalahan pencatatan menurun hingga 94,3% dibandingkan sistem manual sebelumnya. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Bellon dkk., 2022) yang menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi keuangan publik menghasilkan efisiensi operasional signifikan dengan rata-rata penghematan waktu 63,7% dan biaya 22,5%. Berbeda dengan temuan (Sudrajat Yayat, 2022) yang menemukan bahwa pengelolaan e-retribusi di Kabupaten Subang belum optimal karena keterbatasan kemampuan petugas, implementasi Siredjo didukung dengan program pelatihan dan pendampingan intensif yang dilaksanakan secara bertahap dan berkelanjutan, mencakup pelatihan dasar, menengah, dan lanjutan dengan evaluasi berkala.

Meskipun pada fase awal implementasi terdapat tantangan adaptasi, Siredjo berhasil mencapai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,38 (kategori "SANGAT BAIK") berdasarkan survei terhadap 500 responden. Pencapaian ini merupakan hasil dari sosialisasi intensif ke 16 kecamatan dengan total 136 sesi, pembuatan materi edukasi yang mudah dipahami, dan sistem dukungan teknis yang responsif. Temuan ini berbeda dengan penelitian (Pradita dan Utomo, 2021) yang menemukan rendahnya efektivitas sistem parkir elektronik di Surakarta (IKM 67,2) karena kurangnya sosialisasi. Strategi sosialisasi Siredjo yang bertahap terbukti mampu mengatasi resistensi terhadap perubahan sistem. Hasil ini memperkuat penelitian (Rulandari dan Agung S, 2023) yang menunjukkan bahwa kendala penggunaan teknologi dapat diatasi dengan pelatihan berkelanjutan. Analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tertinggi diperoleh pada aspek kemudahan penggunaan (92,4) dan transparansi (90,7), sementara kecepatan respon terhadap gangguan masih memerlukan peningkatan meskipun sudah mencapai nilai 83,6 (kategori "BAIK").

Siredjo menunjukkan fleksibilitas dan adaptasi yang baik melalui pembaruan berkelanjutan dan responsivitas terhadap perubahan regulasi. Sejak diluncurkan pada 2019, sistem ini telah mengalami 14 kali pembaruan minor dan 5 kali pembaruan mayor. Kemampuan adaptasi ini terlihat saat pandemi COVID-19, dimana Siredjo berhasil menambahkan modul pembayaran contactless dan integrasi dengan sistem pembayaran digital dalam waktu singkat. Temuan ini berbeda dengan penelitian (Handayani dkk, 2022) di Kota Bukittinggi yang menemukan bahwa implementasi e-retribusi terkendala oleh keterbatasan sumber daya. Berbeda pula dengan temuan (Risbandi, 2022) yang menunjukkan bahwa e-retribusi di Magelang cukup efektif meski terdapat hambatan teknis seperti konektivitas internet tidak stabil. Kabupaten Purworejo mampu mengatasi tantangan serupa melalui kemitraan dengan penyedia layanan internet lokal dan pengadaan infrastruktur memadai, dengan tingkat ketersediaan sistem mencapai 98,7%.

Dari segi keberlanjutan, Siredjo telah mengalami lima fase pengembangan (2019-2024) dengan roadmap berorientasi pada integrasi lintas sistem, penguatan kecerdasan sistem melalui analitik data, dan peningkatan layanan pengguna. Fase pertama (2019) berfokus pada infrastruktur dasar dan sosialisasi awal. Fase kedua (2020) menekankan stabilisasi sistem. Fase ketiga (2021) melibatkan integrasi dengan sistem keuangan daerah. Fase keempat (2022-2023) mengembangkan kemampuan analitik data. Fase kelima (2023-2024) berfokus pada keamanan sistem dan fitur kecerdasan buatan. Temuan ini memperkuat penelitian Shooshtarian dkk. (2020) yang menekankan pentingnya keberlanjutan dalam sistem pemungutan retribusi. Hasil penelitian juga selaras dengan temuan (Allahverdi et al., 2021) tentang pentingnya infrastruktur teknologi informasi dalam meningkatkan efektivitas

pemungutan pajak. Berbeda dengan temuan (Sinurat dkk., 2024) di Surabaya yang terkendala birokrasi rumit dan rendahnya kesadaran masyarakat, Siredjo berhasil mengatasi hambatan tersebut melalui pendekatan kolaboratif dan sosialisasi intensif, didukung komitmen pimpinan daerah dengan alokasi anggaran pengembangan mencapai Rp 8,7 miliar dalam lima tahun.

Penelitian ini memberikan analisis komprehensif tentang efektivitas sistem retribusi digital menggunakan lima dimensi efektivitas Gibson (produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan keberlanjutan). Pendekatan multi-dimensi ini memungkinkan penilaian yang lebih holistik dibandingkan penelitian sebelumnya. Temuan utama menyoroti pentingnya pendekatan bertahap dalam implementasi sistem digital, pendampingan intensif kepada pengguna, dan roadmap pengembangan yang jelas. Implikasi praktis adalah pentingnya membangun fondasi kuat pada tahap awal, terutama pada aspek infrastruktur dan kapasitas SDM. Implikasi teoretis menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi teknologi dalam pemerintahan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga faktor organisasional, SDM, dan konteks lingkungan. Rekomendasi utama adalah pengembangan strategi nasional untuk standarisasi sistem retribusi digital yang dapat diadaptasi sesuai kebutuhan daerah, disertai program pendampingan dan transfer pengetahuan antar daerah.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penerimaan retribusi daerah di Kabupaten Purworejo melalui Sistem Informasi Retribusi Daerah (Siredjo) menghadapi berbagai faktor penghambat yang berasal dari internal dan eksternal. Hambatan internal meliputi keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi yang belum memadai, serta alokasi anggaran operasional yang terbatas. Sementara itu, faktor eksternal meliputi rendahnya pemahaman masyarakat terhadap sistem retribusi berbasis digital, resistensi terhadap perubahan, serta dinamika kebijakan yang kerap berubah.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Kabupaten Purworejo melalui BPKPAD telah melakukan berbagai upaya strategis. Di antaranya menjalin kerja sama teknis dengan Dinas Kominfo dan pihak ketiga seperti PT. MPU untuk pengembangan dan pemeliharaan Siredjo, serta memberikan pelatihan dan bimbingan teknis kepada para pengguna sistem guna meningkatkan kompetensi operasional. Selain itu, dilakukan juga sosialisasi secara masif kepada masyarakat mengenai pembayaran retribusi secara nontunai, baik melalui media cetak, elektronik, maupun digital, guna meningkatkan partisipasi dan pemahaman masyarakat. BPKPAD juga menyelenggarakan rekonsiliasi pelaporan retribusi secara rutin bersama Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait untuk memastikan akurasi, transparansi, dan validitas data penerimaan retribusi. Upaya-upaya tersebut menunjukkan komitmen pemerintah dalam menciptakan tata kelola keuangan daerah yang efektif, transparan, dan akuntabel melalui transformasi digital berbasis Siredjo.

IV. KESIMPULAN

Efektivitas Penerimaan Retribusi Daerah melalui Sistem Informasi Retribusi Daerah (Siredjo) di Kabupaten Purworejo terbukti efektif dalam meningkatkan penerimaan retribusi daerah. Efektivitas tersebut tercermin dalam lima indikator utama: produktivitas yang meningkat hingga 28,02%, efisiensi biaya operasional yang turun 20%, peningkatan kepuasan pengguna, kemampuan adaptasi sistem terhadap regulasi dan teknologi terkini, serta capaian realisasi penerimaan sebesar 98,9%. Kendati demikian, implementasi Siredjo masih menghadapi berbagai hambatan, baik internal maupun eksternal. Hambatan internal

mencakup kendala teknis seperti jaringan dan server, perbedaan nominal retribusi, serta keterbatasan SDM. Hambatan eksternal meliputi rendahnya kebiasaan masyarakat dalam bertransaksi secara digital dan tantangan dalam pendataan wajib retribusi. Untuk mengatasi hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Purworejo telah melakukan berbagai upaya, seperti menjalin koordinasi dengan instansi terkait, menyelenggarakan pelatihan, melakukan sosialisasi kepada masyarakat, serta melaksanakan rekonsiliasi rutin guna memastikan keakuratan pelaporan pendapatan retribusi.

Keterbatasan Penelitian: Pendekatan yang digunakan bersifat kualitatif dengan metode wawancara mendalam terhadap sejumlah informan, yang memungkinkan adanya bias subjektivitas dalam interpretasi data. Penelitian ini juga belum mengukur secara kuantitatif dampak penggunaan Siredjo terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD), sehingga hasil penelitian lebih bersifat deskriptif daripada analitis secara statistik.

Arah Masa Depan Penelitian: Pengembangan evaluasi efektivitas Sistem Informasi Retribusi Daerah (Siredjo) secara kuantitatif untuk memperoleh hasil yang lebih terukur. Selain itu, studi perbandingan antar daerah yang telah mengimplementasikan sistem serupa dapat memberikan gambaran lebih luas tentang praktik terbaik dalam pengelolaan retribusi digital. Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk menganalisis secara langsung dampak penggunaan Siredjo terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD), serta mengeksplorasi kesiapan dan penerimaan teknologi oleh aparatur daerah. Terakhir, pengembangan fitur inovatif dalam sistem serta kajian efektivitas berdasarkan jenis retribusi tertentu juga dapat menjadi fokus yang bermanfaat bagi peningkatan kualitas pengelolaan retribusi daerah di masa depan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih penulis haturkan kepada seluruh komponen BPKPAD Kabupaten Purworejo dan seluruh pihak yang telah mendukung dan membantu menyelesaikan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Allahverdi, M., Alagöz, A., & Ortakarpuz, M. (2021). *The Effect of E-taxation System on Tax Revenues and Costs: Turkey Case*. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJA.2024.v34.i12.p11>
- Bellon, M., Dabla-Norris, E., Khalid, S., & Lima, F. (2022). Digitalization to improve tax compliance: Evidence from VAT e-Invoicing in Peru. *Journal of Public Economics*, 210, 104661. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2022.104661>
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran* (Kelima). Pustaka Pelajar.
- Febriani, V. (2023). EFEKTIVITAS Penerapan E-Retribusi Guna Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. *Jurnal Fakultas Ekonomi*, 1–14. <https://doi.org/https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>
- Gibson, J. L., Konopaske, R., & Ivancevich, J. M. (2015). *Organizations : behavior, structure, processes 14th Edition* (14 ed.). McGraw-Hill.
- Handayani, Y., Ariany, R., & Ameliza, K. (2022). Implementasi Kebijakan Pengelolaan E-Retribusi Di Kota Bukittinggi. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 2(1), 256–268. <https://doi.org/10.47233/jebs.v2i1.91>
- Hidayat, M., & Defitri, S. (2024). Digitalization and the Changing Landscape of Tax Compliance (Challenges and Opportunities). *Accounting Studies and Tax Journal (COUNT)*, 1, 131–139. <https://doi.org/10.62207/c2gyc030>
- Jawa Pos Radar Jogja. (2023). *Penerapan Tarif Retribusi Pasar 100 Persen di Purworejo, Ditolak Pedagang*. radarjogja.jawapos.com
- Kementerian Keuangan RI. (2023). *Kajian Fiskal Regional*.
- Mosley, M., & International, D. (2008). *The DAMA Dictionary of Data Management*. Technics Publications, LLC. <https://books.google.co.id/books?id=ybnSvQEACAAJ>
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). Metodologi Penelitian Sosial. In *Metodologi Penelitian Sosial Dasar*. Media Sahabat Cendekia. <https://doi.org/10.11594/ubpress9786232967496>
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757 5 (2022). <https://djpk.kemenkeu.go.id/?p=22499>
- Perda Kabupaten Purworejo No 11 tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, (2023).
- Pradita, S. D., & Utomo, I. H. (2021). Efektivitas Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) Dalam Pengelolaan Parkir Di Kota Surakarta. *Journal of Governance and Policy Innovation*, 1(1), 33–45. <https://doi.org/10.51577/jgpi.v1i1.67>
- Risbandi, R. B. (2022). Implementasi Kebijakan E-Retribusi Sebagai Upaya Optimalisasi Pembayaran Non Tunai Di Pasar Sidomukti Kota Magelang. *Ilmu Administrasi Negara*, 5–24.
- Rulandari, N., & Agung S, N. J. (2023). Efektivitas Sistem Online Pelayanan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Jakarta Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Dan Retribusi Daerah. *Jurnal Politik dan Pemerintahan Daerah*, 5(1), 108–120.

<https://doi.org/10.36355/jppd.v5i1.119>

Saputra, A. Z., Dwimawanti, I. H., & Yuniningsih, T. (2022). ANALISIS EFEKTIVITAS PROGRAM TEKNOLOGI APLIKASI E-RETRIBUSI PASAR (TAPE PASAR) DI KOTA SURAKARTA. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 1–52. <https://doi.org/10.21608/pshj.2022.250026>

Shoostarian, S., Maqsood, T., Khalfan, M., Yang, R. J., & Wong, P. (2020). Landfill levy imposition on construction and demolition waste: Australian stakeholders' perceptions. *Sustainability (Switzerland)*, 12(11), 1–15. <https://doi.org/10.3390/su12114496>

Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta.

Sinurat, M., Elsy, R., Setyono, G., Ansari, S., & Fatati, K. (2024). *Optimization Of Regional Levy Revenue , In The City Of Surabaya , East Java Province*. 13(03), 336–351. <https://doi.org/https://infor.seaninstitute.org/index.php/pendidikan/article/view/2505>

Sudrajat Yayat, K. I. (2022). Implementasi Aplikasi E-Retribusi Di Pasar. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 3(2), 116–127. <https://doi.org/10.15575/jim.v3i2.23138>

