

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pembayaran Digital

Menurut (Tanjung et al., 2024), pembayaran digital merupakan metode transaksi yang dilakukan secara elektronik melalui teknologi digital, antara lain seperti SMS *banking*, internet *banking*, *mobile banking*, serta dompet elektronik (*e-wallet*). Lebih lanjut, SMS *banking* merupakan layanan perbankan keuangan melalui pesan singkat (SMS) pada telepon seluler. Selain itu, internet *banking* merupakan layanan perbankan sebagai transaksi keuangan dalam *website* resmi bank yang diakses menggunakan jaringan internet. Berikutnya, *mobile banking* adalah layanan perbankan yang dioperasikan dalam aplikasi resmi bank pada perangkat *smartphone* yang merupakan transaksi secara praktis. Sementara itu, dompet elektronik atau *e-wallet* merupakan layanan pembayaran digital yang digunakan untuk menyimpan dana secara elektronik serta dapat melakukan transaksi secara non-tunai.

Melalui sistem pembayaran digital, pengguna dapat melakukan berbagai aktivitas transaksi keuangan secara digital dengan memanfaatkan perangkat elektronik, seperti *smartphone*, komputer, atau perangkat elektronik lainnya yang terhubung dengan jaringan internet. Oleh sebab itu, melalui sistem pembayaran digital proses pembayaran dapat dilakukan secara efektif karena transaksi dilakukan tanpa menggunakan uang tunai secara langsung, sehingga memberikan kemudahan serta fleksibilitas bagi masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Meskipun demikian, pendapat lain dikemukakan oleh (Aprilia et al., 2022) yang menyatakan bahwa pembayaran digital merupakan metode untuk melakukan transaksi keuangan melalui media digital dengan memanfaatkan alat elektronik seperti komputer, *smartphone*, atau perangkat *mobile* lainnya yang terhubung dengan jaringan internet.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa pembayaran digital merupakan suatu sistem yang memanfaatkan teknologi elektronik dan jaringan internet untuk memberikan kemudahan pada proses transaksi keuangan secara non-tunai. Penerapan sistem pembayaran digital memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi karena proses pembayaran dapat dilakukan secara cepat, praktis, dan efektif. Keberadaan sistem pembayaran digital menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan efektivitas dalam berbagai proses transaksi, baik pada sektor bisnis maupun layanan publik.

2.1.2 Dompet Elektronik (*E-wallet*)

Istilah dompet elektronik atau *e-wallet* menjadi fenomena yang membawa perubahan bagi industri jasa keuangan. Berbagai definisi mengenai dompet elektronik (*e-wallet*) telah dianalisis oleh para ahli yang menggambarkan beragam aspek serta potensi pengembangnya dalam mendukung sistem pembayaran menggunakan dompet elektronik (*e-wallet*). Menurut penelitian (Desita & Dewi, 2022), dompet elektronik atau *e-wallet* merupakan sebuah sarana pembayaran yang menawarkan kemudahan, kecepatan, serta kenyamanan saat melakukan transaksi. Dalam hal lain, dompet elektronik atau *e-wallet* sebuah aplikasi yang digunakan untuk memberikan kemudahan transaksi secara digital, seperti pembayaran dan transfer tanpa menggunakan uang tunai (Sasa Sunarsa & Fauzi, 2016). Secara keseluruhan kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa dompet elektronik atau (*e-wallet*) sebagai aplikasi atau layanan berbasis digital melalui jaringan internet yang dapat diakses melalui *smartphone*.

Oleh karena itu, adanya kemudahan dan kepraktisan yang ditawarkan oleh dompet elektronik (*e-wallet*) ini menjadi pembaruan dalam sistem pembayaran di era global saat ini. Berdasarkan hal tersebut, dompet digital memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas dalam transaksi keuangan melalui proses pembayaran yang cepat, aman, dan rendahnya biaya administrasi. Oleh karena itu, penggunaan dompet elektronik (*e-wallet*) mampu memperluas dan mempercepat akses masyarakat terhadap layanan keuangan, khususnya bagi individu yang belum terjangkau



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

oleh layanan perbankan (Desita & Dewi, 2022). Selanjutnya, terdapat berbagai layanan dompet elektronik (*e-wallet*) yang umum digunakan oleh masyarakat di Indonesia antara lain sebagai berikut:

a. ShopeePay

ShopeePay merupakan layanan keuangan elektronik yang berfungsi sebagai alat pembayaran untuk melakukan transaksi secara *online* maupun *offline* di berbagai *merchant* atau pusat perbelanjaan. Layanan ini menyediakan berbagai fitur, antara lain pengisian saldo, pembayaran transaksi pada aplikasi Shopee, pembayaran pada *merchant offline* yang bekerja sama dengan Shopee, transfer saldo kepada sesama pengguna ShopeePay maupun ke rekening bank tanpa tambahan biaya, serta pembayaran berbagai kebutuhan melalui *virtual account*.

b. OVO

OVO merupakan aplikasi pembayaran elektronik yang digunakan untuk melakukan berbagai transaksi keuangan secara digital. Melalui aplikasi OVO pengguna dapat melakukan berbagai aktivitas pembayaran pada *merchant* yang telah bekerja sama dengan OVO. Selain itu, aplikasi OVO menyediakan berbagai fitur, seperti pembayaran di *merchant online* maupun *offline*, transfer saldo antar pengguna OVO, serta transfer saldo ke rekening bank tanpa biaya tambahan.

c. Gopay

Gopay merupakan layanan uang elektronik yang terintegrasi untuk melakukan pembayaran dan berbagai transaksi keuangan melalui aplikasi Gojek. Layanan pada Gopay menyediakan beberapa fitur, antara lain pembayaran pada berbagai *merchant* yang bekerja sama dengan Gopay, penggunaan layanan *PayLater*, transfer saldo antar pengguna Gopay, serta transfer dana ke rekening bank tanpa biaya tambahan.

d. DANA

DANA merupakan *platform* dompet elektronik yang dikembangkan di Indonesia untuk mendukung sistem pembayaran non-tunai tanpa kartu fisik. Layanan ini memungkinkan pengguna melakukan berbagai transaksi secara *online* maupun *offline* dengan lebih cepat dan praktis.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Selain itu aplikasi DANA menyediakan berbagai fitur, antara lain transfer saldo antar pengguna DANA tanpa biaya administrasi, transfer dana ke rekening bank, pembayaran berbagai kebutuhan melalui *virtual account*, serta pembayaran digital menggunakan *scan QR code*.

e. LinkAja

LinkAja merupakan aplikasi layanan uang elektronik yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi pembayaran secara non-tunai. Selanjutnya, aplikasi LinkAja menyediakan berbagai fitur, antara lain pembayaran pada berbagai *merchant* yang telah bekerja sama, pembayaran BPJS, pembayaran tagihan listrik, pembelian pulsa, serta layanan transfer saldo antar pengguna LinkAja.

2.1.3 Retribusi

Retribusi merupakan iuran yang dilakukan oleh pemerintah sebagai pembayaran jasa atau pemberian izin tertentu secara khusus untuk kepentingan masyarakat maupun badan usaha. Konsep ini menjadi salah satu landasan dalam pelaksanaan otonomi daerah, khususnya dalam upaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui penyediaan berbagai layanan publik (Kamala et al., 2025). Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, retribusi didefinisikan sebagai pembayaran jasa atau pemberian izin secara khusus yang diberikan oleh pemerintah daerah. Pada dasarnya, retribusi dipungut sebagai bentuk kompensasi atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat. Selain itu, dalam penyelenggaraan pengelolaan keuangan daerah, retribusi tidak hanya berfungsi sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD), tetapi juga berperan sebagai instrumen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah.

Berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pajak daerah dan retribusi daerah, retribusi pada umumnya dikelompokkan ke dalam tiga jenis, yaitu retribusi jasa umum, retribusi jasa usaha, dan retribusi perizinan tertentu. Dengan demikian, retribusi jasa umum merupakan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pungutan atas pelayanan yang disediakan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan masyarakat secara luas, seperti pelayanan kebersihan, pelayanan persampahan, pelayanan kesehatan, dan pelayanan parkir di tepi jalan umum. Selanjutnya, retribusi jasa usaha merupakan pungutan atas pelayanan yang disediakan oleh pemerintah daerah dengan prinsip komersial, misalnya penggunaan fasilitas pasar, terminal, atau tempat rekreasi yang dikelola oleh pemerintah daerah. Retribusi perizinan tertentu merupakan pungutan yang dikenakan atas pemberian izin oleh pemerintah daerah kepada individu maupun badan usaha dalam rangka pengaturan, pengawasan, serta pengendalian terhadap kegiatan tertentu. Pengelolaan dan optimalisasi pemungutan retribusi yang efektif dapat meningkatkan kapasitas fiskal pemerintah daerah dalam mendukung pembiayaan pembangunan serta meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana publik.

Dalam perspektif Nurjaya (2023), retribusi daerah merupakan pungutan resmi yang dilakukan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat. Manfaat jasa retribusi dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Berbeda dengan pajak daerah yang manfaatnya bersifat tidak langsung, retribusi daerah memiliki karakteristik utama berupa adanya timbal balik secara langsung dari pemerintah kepada wajib retribusi. Dengan demikian, terdapat keterikatan yang signifikan antara mekanisme pemungutan retribusi daerah dengan penyediaan pelayanan publik. Dapat dikatakan, optimalisasi pengelolaan retribusi menjadi krusial guna meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperkuat kapasitas penerimaan daerah dalam mendukung pelaksanaan pembangunan daerah.

Dalam perspektif kebijakan publik, pemungutan retribusi daerah merupakan bagian dari kebijakan fiskal daerah yang bertujuan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sekaligus mendukung penyediaan pelayanan publik yang lebih optimal. Kebijakan publik dirancang agar setiap pungutan retribusi guna memiliki dasar hukum yang jelas, dilaksanakan secara transparan dan akuntabel, serta memberikan manfaat langsung bagi masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Dengan demikian, pengelolaan retribusi daerah tidak hanya berfungsi sebagai sumber



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

penerimaan daerah, tetapi sebagai kebijakan dalam memajukan kualitas pelayanan publik. Di sisi lain, Badan Pendapatan Daerah memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran pengelolaan dan penerimaan retribusi daerah. Dalam perkembangan sistem administrasi keuangan daerah, Bapenda memiliki fungdalam mendorong penerapan sistem pembayaran retribusi secara digital guna meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses pembayaran.

Berdasarkan pendapat dari berbagai perspektif mengenai definisi retribusi, dapat disimpulkan bahwa esensi retribusi daerah terletak pada prinsip timbal balik langsung antara penyedia layanan dan pengguna jasa retribusi. Meskipun demikian terdapat variasi dalam penekanan, baik dari aspek regulasi maupun teori keuangan daerah, konsensus utama menunjukan bahwa retribusi berfungsi sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta penjamin kualitas layanan publik. Secara keseluruhan, optimalisasi retribusi menjadi strategi vital dalam memperkuat kapasitas fiskal daerah tanpa mengabaikan hak masyarakat atas pelayanan publik yang layak.

2.2 Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan merupakan uraian sistematis mengenai hasil-hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu dan memiliki hubungan dengan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya. Kajian terhadap penelitian terdahulu memiliki tujuan untuk memberikan gambaran mengenai perkembangan penelitian yang berkaitan dengan objek yang diteliti, dan menjadi dasar dalam memperkuat landasan teoritis serta kerangka pemikiran dalam penulisan yang dilakukan. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang sejalan dengan topik yang akan dikaji oleh peneliti.

Implementasi digitalisasi pembayaran retribusi pelayanan pasar telah diteliti untuk mengetahui penerapan sistem pembayaran digital serta faktor-faktor yang memengaruhi penggunaannya oleh para pedagang. Penelitian yang dilakukan oleh (Noor et al., 2026), menunjukkan bahwa mayoritas pedagang masih memilih menggunakan pembayaran tunai karena dianggap lebih mudah dan memberikan bukti fisik secara langsung. Selain itu, rendahnya literasi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

digital menjadi salah satu faktor yang menyebabkan pembayaran retribusi digital belum dimanfaatkan secara optimal.

Peran *e-wallet* sebagai sarana pembayaran retribusi juga telah dikaji untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran retribusi. Penelitian yang dilakukan oleh (Medina, 2025) menyimpulkan bahwa penggunaan *e-wallet* dapat memberikan kemudahan dalam proses pembayaran sehingga berpotensi meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar retribusi secara tepat waktu.

Pengaruh penggunaan *e-wallet* terhadap tingkat kepatuhan wajib retribusi turut menjadi fokus penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian (Nissa & Rosalia, 2025) menemukan bahwa kemudahan, kecepatan, serta fleksibilitas yang ditawarkan oleh *e-wallet* dapat mendorong masyarakat untuk lebih patuh dalam melakukan pembayaran retribusi melalui sistem digital.

Berdasarkan tinjauan dari penelitian yang relevan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan teknologi pembayaran digital, khususnya dompet elektronik atau *e-wallet* memiliki potensi meningkatkan efektivitas transaksi serta kepatuhan masyarakat dalam melakukan pembayaran layanan retribusi. Namun, terdapat variasi signifikan dalam objek, lokasi, dan fokus analisis. Pada penulisan ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya karena berfokus pada analisis penerapan penggunaan *e-wallet* dalam pembayaran retribusi perampahan secara spesifik pada Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan. Penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat mengenai penggunaan digitalisasi pembayaran retribusi di wilayah Kota Jakarta Selatan yang memiliki karakteristik demografis dan administratif yang berbeda dibandingkan wilayah lainnya.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB III

GAMBARAN UMUM INSTANSI

3.1 Profil Instansi

Nama Instansi : Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan

Alamat : Jl. Hj. Tutty Alawiyah No. 4, RT.2/RW.5, Kalibata, Pancoran, Jakarta Selatan, DKI Jakarta, 12710

Email : dinaslh@jakarta.go.id

Telepon : 021 – 7942614

Website : <https://lingkunganhidup.jakarta.go.id>

Instagram : @dinaslhdk

3.1.1 Sejarah Instansi

Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan merupakan perangkat daerah yang berada di bawah Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta dalam penyelenggaraan pemerintahan di bidang perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup pada wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan. Dengan demikian, keberadaan Suku Dinas Lingkungan Hidup merupakan bagian dari sistem pemerintahan daerah di lingkungan Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan publik serta meningkatkan efektivitas pengendalian lingkungan hidup di tingkat kota administrasi. Awalnya, pengelolaan kebersihan dan lingkungan hidup di DKI Jakarta ditangani oleh perangkat daerah yang lebih berfokus pada aspek kebersihan kota. Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk, urbanisasi, serta perkembangan kawasan permukiman dan pusat kegiatan ekonomi khususnya di Jakarta Selatan permasalahan lingkungan hidup menjadi semakin kompleks. Peningkatan timbulan sampah dan kepadatan lalu lintas yang berdampak pada kualitas udara, serta tekanan terhadap kualitas air dan ruang terbuka hijau merupakan tantangan nyata yang memerlukan penanganan lebih terintegrasi dan berkelanjutan (Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta, 2026).



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Wilayah perkotaan dengan tingkat pertumbuhan ekonomi dan kepadatan penduduk yang tinggi cenderung mengalami peningkatan produksi sampah dan tekanan terhadap lingkungan. Pengelolaan lingkungan hidup tidak lagi cukup hanya melalui pendekatan kebersihan, melainkan membutuhkan penguatan regulasi, organisasi, serta koordinasi lintas sektor. Demikian, penguatan kelembagaan lingkungan hidup di tingkat daerah merupakan bagian dari implementasi kebijakan desentralisasi, pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan di bidang lingkungan hidup berdasarkan wilayah. Hal ini dipertegas melalui Undang-undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup yang menegaskan tanggung jawab pemerintah daerah dalam perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup secara terpadu dan berkelanjutan.

Sebagai tindak lanjut dari kerangka hukum tersebut, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melakukan penataan organisasi perangkat daerah melalui Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Oleh karena itu, peraturan daerah ini menjadi dasar pembentukan dan penyusunan struktur dinas termasuk Dinas Lingkungan Hidup sebagai unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang lingkungan hidup di tingkat provinsi. Selanjutnya, untuk memastikan pelaksanaan teknis operasional yang lebih efektif di wilayah kota administrasi, dibentuklah Suku Dinas Lingkungan Hidup, termasuk di Jakarta Selatan. Kemudian, struktur organisasi dan tata kerja perangkat daerah diperbarui dan dipertegas melalui Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah yang mengatur tugas, fungsi, serta mekanisme koordinasi antarperangkat daerah. Dengan adanya dasar hukum tersebut, Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan memiliki landasan administratif dan operasional yang jelas dalam menjalankan tugasnya (Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta, 2026).

Secara keseluruhan, pembentukan Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan pada tahun 2016 berperan sebagai pelaksana



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

teknis operasional kebijakan lingkungan di tingkat kota administrasi, tugasnya meliputi pengelolaan persampahan, pengangkutan sampah dari Tempat Penampungan Sementara (TPS) ke fasilitas pengolahan atau pemrosesan akhir, pengawasan kebersihan lingkungan, serta pengendalian pencemaran. Selain itu, instansi ini juga melaksanakan pembinaan dan sosialisasi kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dalam menjaga kebersihan dan kelestarian lingkungan. Dalam perspektif administrasi publik, efektivitas implementasi kebijakan lingkungan hidup sangat dipengaruhi oleh kejelasan struktur organisasi dan pembagian kewenangan di tingkat daerah (Budiman et al., 2019). Oleh karena itu, keberadaan Suku Dinas Lingkungan Hidup Jakarta Selatan menjadi elemen penting dalam memastikan kebijakan lingkungan yang ditetapkan di tingkat provinsi dapat diimplementasikan secara optimal di tingkat kota administrasi. Dengan demikian, seiring perkembangan kebutuhan pelayanan publik dan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap isu lingkungan, Suku Dinas Lingkungan Hidup Jakarta Selatan terus melakukan peningkatan kapasitas organisasi, baik dalam aspek sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana pendukung. Langkah ini dilakukan untuk menjamin penyelenggaraan pelayanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada keberlanjutan lingkungan.



Gambar 3. 1 Logo Instansi

Sumber: Website Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.1.2 Visi dan Misi Instansi

1. Visi
“Lingkungan Hidup yang Lestari untuk Mendukung Pembangunan lanjutan Menuju Provinsi DKI Jakarta Emas 2045”.
2. Misi
 - a. Mewujudkan perencanaan lingkungan hidup yang efektif.
 - b. Mewujudkan ekonomi hijau melalui pengendalian lingkungan hidup yang inklusif dan partisipatif.
 - c. Mewujudkan penegakan hukum lingkungan hidup yang kuat dan adil.
 - d. Mewujudkan tata kelola pemerintahan bidang lingkungan hidup yang baik.

3.1.3 Budaya Kerja Instansi



Gambar 3. 2 Budaya Kerja Instansi

Sumber: Website Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dalam mendukung peningkatan kinerja organisasi serta kualitas pelayanan publik, Suku Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta menerapkan nilai-nilai budaya kerja sebagai pedoman dalam pelaksanaan komitmen instansi dalam mewujudkan tata kelola pemerintah yang profesional, transparan, dan akuntabel. Adapun nilai-nilai budaya kerja yang diterapkan meliputi integritas, kolaborasi, akuntabilitas, inovasi, dan keadilan. Nilai-nilai tersebut menjadi landasan bagi aparatur dalam menjalankan tugas secara efektif serta mendukung tercapainya visi dan misi instansi dalam pengelolaan lingkungan hidup dan pelayanan kepada masyarakat.

3.2 Struktur Organisasi Instansi



Gambar 3.3 Struktur Organisasi Instansi

Sumber: Data Diolah, (2026)

Struktur organisasi pada Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan disusun guna mendukung pelaksanaan tugas pengelolaan lingkungan hidup secara efektif, terkoordinasi, dan sistematis. Susunan organisasi tersebut mencerminkan adanya pembagian fungsi kerja yang jelas, yang mencakup unsur pimpinan hingga unit pelaksana teknis yang memiliki tanggung jawab spesifik sesuai dengan bidangnya masing-masing. Pada tingkat tertinggi, terdapat Kepala Suku Dinas Lingkungan Hidup yang bertanggung



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

jawab memimpin, mengoordinasikan, serta mengendalikan seluruh pelaksanaan kebijakan, program, serta kegiatan operasional di bidang lingkungan hidup pada wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan. Peran Kepala Suku Dinas sebagai pengambil keputusan strategis serta pengarah dalam pelaksanaan tugas setiap unit kerja juga sangat menentukan dalam pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan berkelanjutan.

Dalam pelaksanaan tugasnya Kepala Suku Dinas didukung oleh beberapa unit kerja yang memiliki peran dan fungsi masing-masing sebagai berikut:

1. Subbagian Tata Usaha

Subbagian Tata Usaha memiliki tugas menyelenggarakan fungsi administrasi umum, pengelolaan kepegawaian, keuangan, perlengkapan, serta urusan perencanaan dan pelaporan. Unit ini memiliki peran sebagai pendukung administratif agar seluruh kegiatan operasional berjalan tertib dan efisien.

2. Seksi Pengelolaan Sampah dan Limbah B3

Seksi ini memiliki tanggung jawab terhadap pengelolaan sampah serta limbah bahan berbahaya dan beracun (B3). Tugasnya meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian kegiatan pengurangan, pengangkutan, pengolahan, serta pemantauan pengelolaan limbah sesuai ketentuan yang berlaku.

3. Seksi Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan

Seksi ini memiliki fungsi melakukan pengendalian terhadap pencemaran dan kerusakan lingkungan. Kegiatan mencakup pemantauan kualitas lingkungan, evaluasi dampak kegiatan terhadap lingkungan, serta upaya pencegahan dan penanggulangan pencemaran.

4. Seksi Pengawasan dan Penataan Hukum

Seksi ini memiliki tugas melakukan pengawasan terhadap kepatuhan masyarakat dan pelaku usaha terhadap peraturan di bidang lingkungan hidup. Selain itu, unit ini juga melaksanakan penegakan hukum administratif sesuai kewenangan yang dimiliki.

5. Seksi Peran Serta Masyarakat



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Seksi ini memiliki peran dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan lingkungan hidup, pemberdayaan masyarakat, serta pengembangan kemitraan dalam pelestarian lingkungan.

Secara keseluruhan, stuktur organisasi tersebut menunjukkan adanya pembagian tugas yang terintegrasi antara fungsi administratif, teknis operasional, pengawasan, dan pembedayaan masyarakat. Pembagian ini bertujuan untuk memastikan pelaksanaan pengelolaan lingkungan hidup dapat berjalan secara efektif, akuntabel, dan berkelanjutan.

3.3 Bidang Usaha Perusahaan

Suku Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang berada di bawah naungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan pengelolaan lingkungan hidup di wilayah Jakarta Selatan. Sebagai bagian dari perangkat daerah, instansi ini memiliki peran dalam pelaksanaan berbagai program dan kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan kebersihan, pengendalian pencemaran lingkungan, serta peningkatan kualitas lingkungan hidup di wilayah kerjanya. Dalam pelaksanaan tugasnya, Suku Dinas Lingkungan Hidup berfungsi sebagai pelaksana kebijakan pemerintah daerah yang berkaitan dengan pengelolaan lingkungan hidup dan penyedia pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu bidang kegiatan utama yang dijalankan adalah pengelolaan persampahan dan kebersihan lingkungan. Kegiatan tersebut meliputi proses pengumpulan, pengangkutan, hingga pengolahan sampah yang dihasilkan oleh masyarakat maupun kegiatan usaha di wilayah Jakarta Selatan. Selain itu, Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi juga memiliki peran dalam meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya menjaga kebersihan lingkungan melalui berbagai program edukasi, sosialisasi, serta partisipasi masyarakat dalam pengelolaan sampah. Disamping itu, Suku Dinas Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta juga melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan pengendalian pencemaran lingkungan, pemantauan kualitas lingkungan, serta pengawasan terhadap kegiatan usaha yang berpotensi menimbulkan dampak terhadap lingkungan. Melalui pelaksanaan berbagai



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kegiatan tersebut, diupayakan agar pengelolaan lingkungan hidup di wilayah Jakarta Selatan dapat berjalan secara berkelanjutan serta sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian, Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung terciptanya lingkungan yang bersih, sehat, dan berkelanjutan bagi masyarakat. Peran tersebut diwujudkan melalui pelaksanaan program kerja yang direncanakan secara sistematis, terarah, dan berkesinambungan, serta didukung oleh penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

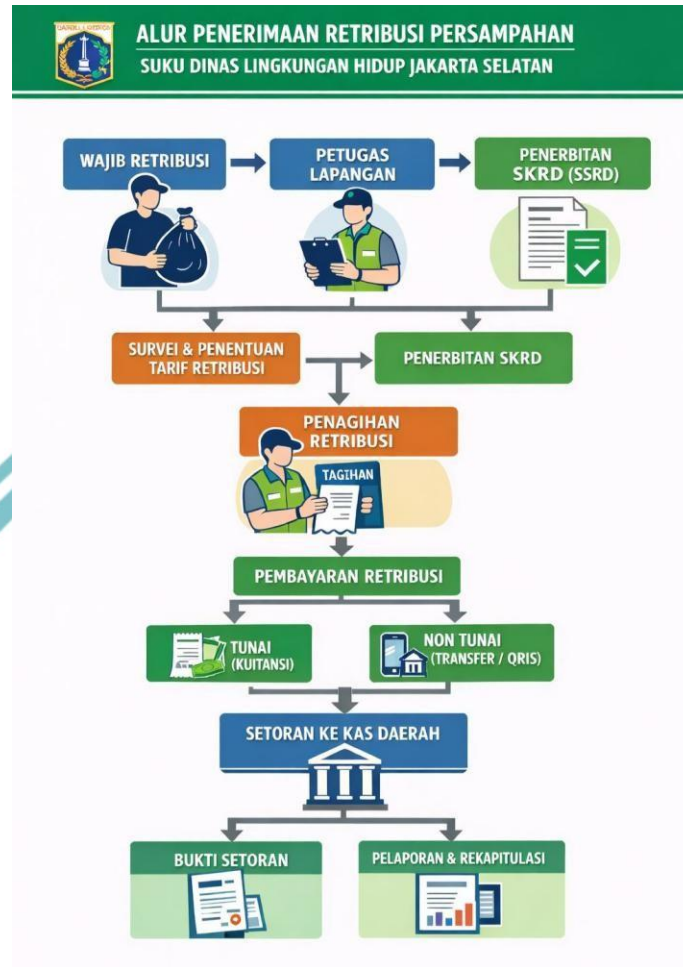
BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Sistem Pembayaran Retribusi Persampahan Daerah

Penyelenggaraan retribusi persampahan daerah di Provinsi DKI Jakarta dilaksanakan berdasarkan landasan hukum yang jelas dan komprehensif guna menjamin kepastian, keadilan, serta akuntabilitas dalam pengelolaan pelayanan publik. Retribusi persampahan merupakan komponen Pendapatan Asli Daerah (PAD) sebagai pendukung pembiayaan operasional pengelolaan kebersihan dan lingkungan hidup. Oleh karena itu, pelaksanaannya berlandaskan pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Tulas et al., 2021). Pada dasar hukum utama pengelolaan persampahan di Provinsi DKI Jakarta, diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 3 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Sampah. Selanjutnya, peraturan mengenai penerimaan retribusi daerah secara lebih spesifik diatur dalam Perda Provinsi DKI Jakarta Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Peraturan tersebut merupakan implementasi dari Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Pada peraturan tersebut diatur mengenai jenis, objek, subjek, tarif, serta pelaksanaan pemungutan retribusi daerah, termasuk retribusi atas pelayanan kebersihan atau persampahan. Oleh sebab itu, regulasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan kemampuan suatu daerah serta mendorong sumber penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) secara transparan.

4.1.1 Mekanisme Alur Pengelolaan dan Penerimaan Retribusi Persampahan



Gambar 4. 1 Alur Prosedur dan Penerimaan Wajib Retribusi

Sumber: Data Diolah, (2026)

Berdasarkan gambar 4.1 diperoleh bahwa mekanisme alur pengelolaan dan penerimaan retribusi persampahan dilaksanakan melalui tahapan yang sistematis, terukur, serta mengacu pada akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan keuangan daerah. Secara umum, prosedur awal dimulai dari identifikasi wajib retribusi sebagai subjek yang memperoleh layanan persampahan. Tahap ini dilanjutkan dengan kegiatan pendataan yang dilakukan oleh petugas lapangan untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai objek retribusi, seperti jenis usaha, volume sampah, serta lokasi pelayanan. Pendataan ini menjadi aspek yang sangat krusial karena berpengaruh langsung terhadap penetapan besaran tarif retribusi. Selanjutnya,

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

petugas melakukan survei lapangan guna memastikan kesesuaian antara data administratif dengan kondisi faktual di lapangan, hasil survei ini digunakan sebagai dasar dalam menentukan klasifikasi dan besaran tarif retribusi.

Menurut (Gea et al., 2022), ketentuan dalam proses penetapan tarif retribusi sangat menentukan optimalisasi penerimaan daerah serta keadilan dalam pembebanan kepada masyarakat. Setelah hasil dari pendataan dan survei yang dilakukan, tahap berikutnya staf Divisi Retribusi menerbitkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) dan Surat Setoran Retribusi Daerah (SSRD) sebagai dokumen resmi yang menjadi dasar penagihan kepada wajib retribusi. Dokumen ini memuat informasi mengenai jumlah kewajiban yang harus dibayarkan, periode pembayaran, serta identitas wajib retribusi. Tahap berikutnya adalah proses penagihan retribusi yang dilakukan oleh petugas lapangan kepada wajib retribusi, penagihan ini dilakukan secara langsung. Setelah menerima tagihan, wajib retribusi diwajibkan untuk melakukan pembayaran sesuai dengan nominal yang telah ditetapkan. Dalam praktiknya, pembayaran retribusi di Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan dilakukan melalui dua metode, yaitu tunai dan non-tunai. Pembayaran tunai umumnya disertai dengan kuitansi sebagai bukti pembayarannya, sedangkan pembayaran non-tunai dilakukan melalui *e-wallet* yang menerbitkan bukti transaksi secara digital. Setelah pembayaran dilakukan, dana retribusi secara otomatis disetorkan dan tercatat sebagai Pendapatan Asli Daerah (PAD). Proses ini dilengkapi dengan bukti setoran sebagai bentuk pertanggungjawaban administrasi. Langkah akhir selanjutnya, dilakukan pencatatan, pelaporan, dan rekapitulasi penerimaan secara berkala yang dilakukan oleh staf Divisi Retribusi.

4.1.2 Prosedur Pembayaran Retribusi Secara Tunai dan Non-Tunai



Gambar 4. 2 Prosedur Pembayaran Retribusi Secara Tunai dan Non-Tunai

Sumber: Data Diolah, (2026)

Prosedur pembayaran retribusi persampahan pada Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan dilakukan melalui dua metode, yaitu pembayaran secara tunai dan non-tunai. Mekanisme ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada wajib retribusi sekaligus meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan daerah. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022, retribusi daerah merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga pelaksanaannya harus dilakukan secara tertib dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun pembayaran retribusi secara tunai dilakukan melalui Bank Jakarta sebagai

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

bank mitra resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Prosedur ini diawali dengan penerimaan tagihan retribusi oleh wajib retribusi dari Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan. Selanjutnya, wajib retribusi mendatangi Bank Jakarta untuk melakukan pembayaran sesuai dengan jumlah yang ditetapkan. Setelah transaksi diselesaikan, wajib retribusi memperoleh bukti pembayaran resmi yang digunakan sebagai dasar pencatatan administrasi dan penyetoran penerimaan ke kas daerah. Proses ini mencerminkan prinsip tertib administrasi dan akuntabilitas sebagaimana diamanatkan dalam penyelenggaraan daerah Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah daerah juga menerapkan sistem pembayaran retribusi secara non-tunai guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pembayaran digital dilakukan dengan memanfaatkan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) yang tercantum pada tagihan retribusi. Wajib retribusi dapat memindai kode tersebut melalui aplikasi perbankan atau *e-wallet* untuk menyelesaikan transaksi secara cepat, aman, dan efektif. Penggunaan QRIS sebagai standar nasional pembayaran digital bertujuan untuk mendorong transaksi non-tunai yang terintegrasi, inklusif, dan transparan (Sinulingga, 2025). Setelah pembayaran selesai dilakukan, wajib retribusi akan menerima notifikasi dan bukti pembayaran digital secara otomatis. Bukti tersebut memiliki kekuatan administratif yang sah dan dapat digunakan sebagai arsip serta bahan verifikasi dalam pelaporan keuangan daerah. Dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem pembayaran tunai dan non-tunai ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam mendukung transformasi digital serta menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

4.2 Penerapan *E-wallet* dalam Sistem Pembayaran Retribusi Persampahan

4.2.1 Dasar Penggunaan Sistem Pembayaran Elektronik

Penggunaan sistem pembayaran elektronik dalam pembayaran retribusi daerah didasari oleh tuntutan modernisasi pelayanan publik dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Transformasi digital menjadi kebutuhan strategis bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

efektivitas, serta transparansi dalam pengelolaan keuangan daerah. Dalam konteks ini, digitalisasi sistem pembayaran retribusi diharapkan mampu mengatasi berbagai keterbatasan metode konvensional yang masih bergantung pada transaksi tunai dan rentan terhadap kesalahan pencatatan maupun keterlambatan penyetoran. Selain itu, penggunaan sistem pembayaran digital merupakan bentuk implementasi reformasi birokrasi dan penguatan tata kelola pemerintah dapat menyelenggarakan layanan yang lebih cepat, akurat, dan akuntabel. Kemudian, sistem pembayaran digital juga mendukung terciptanya transparansi dalam proses penerimaan daerah, karena setiap transaksi tercatat dan dapat dipantau secara *real-time*, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Penerapan pembayaran retribusi secara digital, khususnya melalui dompet elektronik (*e-wallet*), juga didorong oleh meningkatnya literasi dan inklusi keuangan masyarakat. Kemudahan akses, fleksibilitas waktu, serta keamanan transaksi menjadi faktor utama yang mendorong masyarakat untuk berganti menjadi pembayaran non-tunai. Di samping itu, sistem ini memungkinkan integrasi dengan lembaga keuangan dan *platform* teknologi, sehingga proses pembayaran menjadi lebih praktis dan efektif. Dalam konteks pengelolaan retribusi persampahan, penerapan sistem pembayaran digital bertujuan untuk mengoptimalkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Digitalisasi pembayaran tidak hanya mempermudah proses administrasi, tetapi juga mempercepat penyetoran dana ke kas daerah serta meningkatkan akurasi pelaporan keuangan. Dengan demikian, penerapan sistem pembayaran digital menjadi langkah strategis dalam mendukung pembangunan daerah yang berkelanjutan secara transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.2.2 Mekanisme Pembayaran Retribusi Melalui *E-wallet*

2 TOKOPEDIA - Kunjungi laman Tokopedia > Retribusi - Masukkan Nomor Surat Setoran Retribusi Daerah (SSRD) - Klik bayar dan lanjutkan ke proses pembayaran - Selesaikan pembayaran sesuai metode pembayaran retribusi yang kamu pilih - Struk pembayaran akan segera dikirim ke e-mail Toppers dan berlaku sebagai bukti pembayaran yang sah	3 GO-BILLS GOPAY - Kunjungi aplikasi GOPAY > Pilih layanan Retribusi di GO-BILLS - Masukkan Nomor SSRD Anda - Jumlah tagihan yang harus dibayar akan muncul di layar dan klik bayar (Pastikan saldo GO-BILLS anda cukup untuk melakukan transaksi) - Proses pembayaran retribusi daerah selesai.
TOKOPEDIA akan mengenakan biaya transaksi sebesar Rp. 5.000; (Lima Ribu Rupiah).	GOPAY akan mengenakan biaya transaksi sebesar Rp. 5.000; (Lima Ribu Rupiah).
4. OVO	
- Pilih Menu Retribusi Pada Layanan OVO - Masukkan Nomor SSRD / Kode Bayar - Periksa Data Pembayaran Dan Pilih Konfirmasi Untuk Menyetujui Pembayaran	
OVO akan mengenakan biaya transaksi sebesar Rp. 5.000; (Lima Ribu Rupiah).	
5. APLIKASI UANG ELEKTRONIK DENGAN MENGGUNAKAN QUICK RESPONSE INDONESIA STANDAR (QRIS)	
TATA CARA PEMBAYARAN MELALUI QRIS 1. WR/WB melakukan scan dengan aplikasi uang elektronik yang sudah menjalankan QRIS. 2. Maksimal pembayaran yang dapat dilakukan melalui QRIS paling Banyak Rp. 10.000.000; (sepuluh juta Rupiah). 3. Pembayaran melalui QRIS dapat dilakukan sampai dengan tanggal jatuh tempo 4. Setelah melewati tanggal jatuh tempo pembayaran dapat dilakukan melalui Bank DKI dan Tokopedia. 5. Mohon tunjukkan notifikasi berhasil kepada petugas untuk dilakukan pengecekan pada sistem informasi manajemen pendapatan daerah (SIMPAD), jika gagal maka hubungi operator dari aplikasi keuangan yang digunakan. 6. Bank DKI akan mengenakan biaya transaksi sebesar Rp. 5.000; (Lima Ribu Rupiah). 7. Apabila terjadi kendala dalam pembayaran melalui QRIS dapat menghubungi call center Bank DKI di 1500351 atau email : call.center@bankdki.co.id	HASIL KOLABORASI DAERAH  (SCAN UNTUK BAYAR) QRIS QR Code Standar Pembayaran Nasional
 dan aplikasi-aplikasi lain yang menerima QRIS	

Gambar 4. 3 Mekanisme Pembayaran Retribusi Melalui *E-wallet*

Sumber: Website Suku Dinas Lingkungan Hidup, (2026)

Mekanisme pembayaran retribusi melalui *e-wallet* merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang menggunakan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas tata kelola keuangan daerah. Penerapan sistem ini sejalan dengan upaya pemerintah dalam mendukung transformasi digital serta memperluas penggunaan transaksi non-tunai di berbagai sektor, termasuk dalam pembayaran retribusi persampahan. Selanjutnya, penggunaan *e-wallet* tidak hanya memberikan kemudahan bagi wajib retribusi, tetapi juga meningkatkan efektifitas, transparansi, serta akuntabilitas dalam proses pemungutan dan pengelolaan pendapatan daerah. Berdasarkan prosedur yang berlaku, pembayaran retribusi melalui *e-wallet* dapat dilakukan melalui berbagai *platform* digital seperti Tokopedia, GoPay



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

(GoBills), OVO, DANA, serta aplikasi lain yang mendukung sistem pembayaran elektronik dan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS).

Mengacu pada gambar 4.3 proses pembayaran retribusi diawali dengan wajib retribusi mengakses aplikasi yang telah bekerja sama dengan pemerintah daerah, kemudian memilih menu layanan retribusi. Selanjutnya, wajib retribusi memasukkan Nomor Surat Setoran Retribusi Daerah (SSRD) atau kode bayar yang tertera pada tagihan. Setelah data dimasukkan, sistem akan menampilkan rincian jumlah tagihan yang harus dibayarkan. Kemudian, wajib retribusi melakukan konfirmasi pembayaran sesuai dengan metode yang dipilih hingga transaksi dinyatakan berhasil. Setelah pembayaran selesai, sistem secara otomatis menerbitkan bukti transaksi elektronik yang sah dan dapat digunakan sebagai tanda pelunasan. Bukti pembayaran tersebut dikirimkan melalui aplikasi atau surat elektronik dan selanjutnya diverifikasi oleh petugas melalui Sistem Informasi Manajemen Pendapatan Daerah (SIMPAD). Dana yang diterima akan segera disetor ke kas daerah melalui bank yang telah ditentukan, seperti Bank Jakarta, sehingga dapat menjamin keamanan dan ketertiban administrasi keuangan. Selain itu, penggunaan QRIS memungkinkan wajib retribusi melakukan transaksi dengan memindai kode QR menggunakan aplikasi uang elektronik yang terhubung, sehingga proses pembayaran menjadi lebih cepat, mudah, dan fleksibel. Dalam pelaksanaannya, setiap transaksi dikenakan biaya administrasi sesuai dengan ketentuan dari penyedia layanan pembayaran digital.

Berikutnya, penerapan mekanisme pembayaran melalui *e-wallet* memberikan berbagai manfaat, antara lain meningkatkan efisiensi waktu, meminimalkan risiko kesalahan pencatatan, serta mempercepat proses rekonsiliasi dan pelaporan keuangan. Sistem ini juga mendukung transparansi dalam pengelolaan pendapatan daerah karena seluruh transaksi dapat dicatat dan dipantau secara *real-time*. Dengan demikian, penggunaan *e-wallet* dalam pembayaran retribusi diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib retribusi serta mengoptimalkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Secara akademis, implementasi pembayaran digital memberikan kontribusi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

positif terhadap efektivitas layanan keuangan pemerintahan. Dalam penelitian (Yudhistira et al., 2025) menyatakan bahwa penerapan teknologi transaksi digital memberikan kemudahan terhadap efektivitas transaksi keuangan serta mendorong terciptanya inovasi dalam sistem layanan keuangan modern. Selain itu, (Puspitasari & Salehudin, 2022) menegaskan bahwa penerapan QRIS bertujuan untuk membangun sistem pembayaran nasional yang terpadu, aman, serta berjalan secara efektif. Oleh karena itu, mekanisme pembayaran retribusi melalui *e-wallet* memberikan langkah strategis menjadi pelayanan publik yang modern, transparan, dan akuntabel.

4.3 Kajian Peran Pembayaran Digital dalam Pelayanan dan Ketertiban Pembayaran Retribusi

4.3.1 Peran Pembayaran Digital dalam Meningkatkan Ketertiban dan Kepatuhan Pembayaran Retribusi

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis pada Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan, penerapan pembayaran digital dalam pembayaran retribusi persampahan memberikan kemudahan bagi wajib retribusi dalam memenuhi kewajibannya. Sebelum adanya sistem pembayaran digital, proses pembayaran dilakukan secara konvensional melalui bank sehingga membutuhkan waktu dan tenaga yang lebih banyak. Kondisi tersebut terkadang menyebabkan keterlambatan pembayaran karena wajib retribusi harus menyesuaikan waktu pembayaran dengan jam operasional bank. Setelah diterapkannya pembayaran digital melalui QRIS dan berbagai *platform e-wallet*, proses pembayaran menjadi lebih mudah dan fleksibel. Wajib retribusi dapat melakukan pembayaran kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke bank. Kemudahan tersebut mendorong wajib retribusi untuk melakukan pembayaran tepat waktu karena proses transaksi dapat diselesaikan hanya melalui telepon genggam yang terhubung dengan internet. Selain itu, bukti pembayaran dapat diterima secara otomatis sehingga memudahkan proses verifikasi dan pencatatan administrasi oleh petugas retribusi.

Menurut penulis, penggunaan pembayaran digital tidak hanya memberikan kemudahan dalam bertransaksi, tetapi juga membantu



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

menciptakan ketertiban administrasi pembayaran retribusi. Setiap transaksi yang dilakukan akan tercatat secara elektronik sehingga mengurangi risiko kehilangan bukti pembayaran, kesalahan pencatatan, maupun keterlambatan pelaporan. Dengan adanya sistem yang lebih praktis dan transparan, tingkat kepatuhan wajib retribusi dalam melakukan pembayaran juga cenderung meningkat. Pembayaran digital suatu inovasi dalam pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efektifitas transaksi keuangan, termasuk dalam pembayaran retribusi persampahan daerah. Dalam konteks pengelolaan retribusi persampahan, penerapan metode pembayaran digital memiliki peran penting dalam meningkatkan ketertiban administrasi serta kepatuhan wajib retribusi.

Hal ini sejalan dengan pendapat (Sayekti & Putarta, 2016), yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan dari suatu sistem teknologi akan memengaruhi tingkat penerimaan dan penggunaan oleh masyarakat. Kemudahan akses yang ditawarkan oleh pembayaran digital menjadi faktor utama dalam mendorong masyarakat untuk memenuhi kewajiban pembayaran retribusi. Wajib retribusi tidak lagi diwajibkan untuk melakukan pembayaran secara langsung melalui Bank Jakarta, melainkan dapat memanfaatkan berbagai *platform e-wallet* maupun layanan perbankan mobile. Hal tersebut mampu mengurangi hambatan administratif serta meningkatkan ketepatan waktu pembayaran. Menurut (Sabyan & Afrizal, 2025), kemudahan akses dan kecepatan transaksi dalam sistem pembayaran digital berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan pengguna saat melakukan transaksi keuangan.

Selain itu, sistem pembayaran digital juga berkontribusi dalam menciptakan ketertiban administrasi keuangan. Setiap transaksi yang dilakukan akan tercatat secara otomatis dan menghasilkan bukti pembayaran elektronik yang dapat disimpan serta diakses kembali. Hal ini tidak hanya memudahkan wajib retribusi dalam melakukan verifikasi pembayaran, tetapi juga membantu pihak pengelola dalam melakukan pengawasan dan pelaporan keuangan secara transparan dan akuntabel. Selanjutnya, penerapan pembayaran digital juga memiliki pengaruh terhadap peningkatan tingkat



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kepatuhan wajib retribusi. Sistem yang terdigitalisasi memungkinkan adanya pencatatan yang sistematis, pemantauan pembayaran, serta pengendalian terhadap keterlambatan pembayaran. Dengan demikian, terbentuk pola perilaku masyarakat yang lebih disiplin dalam memenuhi kewajiban retribusi. Hal ini di dukung oleh (Riyadi et al., 2025) yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan publik berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan dan kemudahan akses.

Berdasarkan uraian tersebut, disimpulkan bahwa pembayaran digital memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan ketertiban dan kepatuhan pembayaran retribusi. Melalui kemudahan akses, transparansi sistem, serta akurasi pencatatan, pembayaran digital mampu menciptakan sistem pengelolaan retribusi yang lebih efektif, tertib, dan akuntabel. Oleh karena itu, optimalisasi pemanfaatan teknologi pembayaran digital perlu terus dikembangkan guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik serta penerimaan daerah secara berkelanjutan.

4.3.2 Kendala dan Tantangan dalam Implementasi Pembayaran Digital Retribusi

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis pada Suku Dinas Lingkungan Hidup Kota Administrasi Jakarta Selatan, penerapan pembayaran digital dalam pembayaran retribusi persampahan telah memberikan berbagai kemudahan bagi wajib retribusi maupun pihak pengelola. Melalui penggunaan QRIS dan berbagai *platform e-wallet*, proses pembayaran dapat dilakukan dengan lebih cepat, praktis, dan fleksibel. Wajib retribusi tidak lagi harus datang langsung ke bank untuk melakukan pembayaran karena transaksi dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja melalui perangkat telepon genggam yang terhubung dengan internet. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala dan tantangan yang perlu diperhatikan agar implementasi pembayaran digital dapat berjalan secara optimal.

Salah satu kendala yang ditemukan adalah masih adanya wajib retribusi yang belum sepenuhnya memahami penggunaan teknologi pembayaran



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

digital. Tidak semua pengguna memiliki kemampuan yang sama dalam mengoperasikan aplikasi *e-wallet* maupun memahami tahapan pembayaran melalui QRIS. Dalam beberapa kondisi, wajib retribusi masih memerlukan bantuan petugas untuk melakukan proses pembayaran, mulai dari membuka aplikasi, melakukan pemindaian kode QR, hingga memastikan bahwa transaksi telah berhasil dilakukan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat literasi digital masyarakat masih menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas penggunaan sistem pembayaran digital. Selain itu, sebagian wajib retribusi masih terbiasa menggunakan metode pembayaran konvensional yang sebelumnya dilakukan melalui bank. Kebiasaan yang telah berlangsung dalam waktu yang cukup lama membuat beberapa pengguna memerlukan proses adaptasi sebelum beralih sepenuhnya ke sistem pembayaran digital. Meskipun pembayaran digital menawarkan kemudahan dan efisiensi, sebagian wajib retribusi masih merasa lebih nyaman menggunakan metode pembayaran yang telah mereka pahami sebelumnya. Oleh karena itu, diperlukan waktu dan pendekatan yang berkelanjutan agar seluruh wajib retribusi dapat menerima dan memanfaatkan sistem pembayaran digital secara maksimal.

Kendala lainnya berasal dari aspek teknis yang berkaitan dengan jaringan internet dan sistem pembayaran yang digunakan. Pembayaran digital sangat bergantung pada koneksi internet yang stabil sehingga ketika terjadi gangguan jaringan, proses transaksi dapat mengalami keterlambatan bahkan kegagalan. Pada beberapa kondisi, transaksi yang tertunda menyebabkan wajib retribusi harus melakukan pengecekan ulang untuk memastikan apakah pembayaran telah berhasil dilakukan atau belum. Situasi tersebut dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna dan berpotensi menghambat kelancaran proses pembayaran retribusi.

Dalam pelaksanaannya, tantangan juga muncul dari sisi petugas pengelola retribusi. Dengan adanya sistem pembayaran digital, petugas tidak hanya bertugas melakukan pencatatan administrasi, tetapi juga harus memahami mekanisme transaksi digital, proses verifikasi pembayaran, serta pengelolaan data transaksi yang masuk ke dalam sistem. Apabila terjadi



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kendala pada transaksi atau terdapat perbedaan data pembayaran, petugas perlu melakukan pemeriksaan lebih lanjut untuk memastikan bahwa seluruh transaksi telah tercatat dengan benar. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan pembayaran digital membutuhkan kesiapan sumber daya manusia yang mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Selain kesiapan petugas, kegiatan sosialisasi kepada wajib retribusi juga menjadi tantangan yang perlu dilakukan secara berkelanjutan. Sosialisasi diperlukan agar wajib retribusi memahami manfaat, prosedur, serta keamanan penggunaan pembayaran digital. Kurangnya informasi yang diterima oleh wajib retribusi dapat menyebabkan rendahnya tingkat pemanfaatan layanan pembayaran digital yang telah disediakan. Oleh karena itu, instansi perlu terus melakukan edukasi melalui berbagai media agar masyarakat semakin familiar dengan penggunaan QRIS dan *e-wallet* dalam pembayaran retribusi persampahan.

Tantangan berikutnya berkaitan dengan aspek keamanan transaksi digital. Sebagian masyarakat masih memiliki kekhawatiran terhadap kemungkinan terjadinya kebocoran data pribadi, kesalahan transaksi, maupun penyalahgunaan informasi dalam penggunaan layanan pembayaran digital. Kekhawatiran tersebut dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran non-tunai yang diterapkan. Oleh karena itu, diperlukan jaminan keamanan sistem yang memadai serta penyampaian informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai keamanan transaksi digital yang digunakan dalam pembayaran retribusi persampahan. Hal ini sejalan dengan pendapat Rohmad dan Kur'aniya (2023) yang menyatakan bahwa aspek keamanan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan pembayaran digital.

Di sisi lain, pengembangan sistem pembayaran digital juga perlu dilakukan secara berkelanjutan agar mampu menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Seiring meningkatnya jumlah transaksi yang dilakukan secara digital, sistem pembayaran harus mampu memberikan layanan yang stabil, cepat, dan mudah digunakan oleh seluruh wajib retribusi. Pengelola juga perlu memastikan bahwa sistem yang digunakan dapat terintegrasi dengan baik dengan proses administrasi retribusi sehingga data pembayaran dapat



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tercatat secara akurat dan transparan. Keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, sumber daya manusia, serta dukungan sistem yang memadai (Habsana et al., 2026).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi pembayaran digital dalam pembayaran retribusi persampahan masih menghadapi berbagai kendala dan tantangan, baik dari sisi pengguna, aspek teknis, maupun pengelola sistem. Kendala tersebut meliputi tingkat literasi digital yang belum merata, proses adaptasi terhadap sistem baru, gangguan teknis, kebutuhan sosialisasi yang berkelanjutan, serta aspek keamanan transaksi digital. Meskipun demikian, berbagai tantangan tersebut dapat diatasi melalui peningkatan edukasi kepada wajib retribusi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta pengembangan sistem pembayaran yang lebih andal sehingga penerapan pembayaran digital dapat berjalan secara optimal dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**