

**QUALITATIVE STUDY OF BUREAUCRACY AND BUSINESS ACTORS IN
SME RETRIBUTION ADMINISTRATION**

**KAJIAN KUALITATIF ATAS BIROKRASI DAN PELAKU USAHA DALAM
ADMINISTRASI RETRIBUSI UMKM**

Miftahudin¹, Inayati²

Universitas Indonesia^{1,2}

miftahdki1@gmail.com¹, myclassroom.inayati@ui.ac.id²

ABSTRACT

This study aims to reveal internal and external constraints in the implementation of business location retribution administration for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in DKI Jakarta Province. A descriptive qualitative approach was used to explore in depth the institutional, technical, and socio-economic dynamics that influence the effectiveness of regional retribution policies. Data was collected through in-depth interviews with officials from the PPKUKM Department, sub-district heads, MSME operators, and fee coordinators. The results indicate that internally, the institutional system is dysfunctional due to the absence of structural staff at the sub-district level, limited human resources, and poor performance of the Retribusi Online System (ROS) digital system. Externally, low digital literacy, unstable business income, and limited perception of the benefits of retribution hinder fiscal compliance. It was also found that mandatory retribution data is often invalid due to weak updating and coordination across units. These two dimensions of constraints interact and create a cycle of stagnation that reduces the effectiveness of collection. This study recommends structural reforms, improvements to the digital system, education for business operators, and strengthened inter-institutional collaboration as strategic solutions to enhance retribution performance based on fairness and participation.

Keywords: Administration, Digitalization, Policy, Retribution, SMEs

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengungkap kendala internal dan eksternal dalam pelaksanaan administrasi retribusi lokasi usaha Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Provinsi DKI Jakarta. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk menggali secara mendalam dinamika kelembagaan, teknis, dan sosial-ekonomi yang memengaruhi efektivitas kebijakan retribusi daerah. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pejabat Dinas PPKUKM, Kasatpel kecamatan, serta pelaku UMKM dan koordinator retribusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara internal, sistem kelembagaan mengalami disfungsi akibat tidak adanya staf struktural di tingkat kecamatan, terbatasnya sumber daya manusia, serta rendahnya kinerja sistem digital Retribusi Online System (ROS). Sementara secara eksternal, rendahnya literasi digital, pendapatan pelaku usaha yang tidak stabil, serta minimnya persepsi manfaat retribusi menghambat kepatuhan fiskal. Ditemukan pula bahwa data wajib retribusi sering kali tidak valid akibat lemahnya pemutakhiran dan koordinasi lintas unit. Kedua dimensi kendala ini saling berinteraksi dan menciptakan siklus stagnasi yang menurunkan efektivitas pemungutan. Penelitian ini merekomendasikan reformasi struktural, perbaikan sistem digital, edukasi pelaku usaha, serta penguatan kolaborasi antarlembaga sebagai solusi strategis untuk meningkatkan kinerja retribusi berbasis keadilan dan partisipasi.

Kata Kunci: Administrasi, Digitalisasi, Kebijakan, Retribusi, UMKM.

PANADAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) telah lama menjadi fondasi ekonomi nasional Indonesia, termasuk di kawasan metropolitan seperti DKI Jakarta. Sebagai entitas ekonomi yang menyerap hampir seluruh tenaga kerja informal dan menyediakan lapangan usaha bagi warga perkotaan,

keberadaan UMKM memerlukan dukungan sistemik

dari pemerintah, termasuk dalam penyediaan lokasi usaha yang legal, tertata, dan berkontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Salah satu instrumen fiskal yang digunakan oleh pemerintah daerah untuk mengelola dan mengendalikan penggunaan aset

publik oleh pelaku usaha adalah retribusi daerah.

Retribusi lokasi usaha UMKM, secara normatif, bukan hanya menjadi sumber pendapatan, tetapi juga merupakan bentuk pengawasan terhadap pemanfaatan ruang publik. Dalam konteks DKI Jakarta, kebijakan pemungutan retribusi telah dituangkan melalui berbagai regulasi seperti Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 dan Peraturan Gubernur Nomor 10 Tahun 2015. Regulasi tersebut mengatur penetapan tarif, kewajiban pelaku usaha, serta tata cara pemanfaatan ruang usaha publik. Secara administratif, Dinas PPKUKM Provinsi DKI Jakarta ditugaskan untuk melakukan identifikasi pelaku usaha, menetapkan tagihan retribusi, melakukan penagihan, serta mencatat dan melaporkan realisasinya kepada pemerintah daerah.

Namun, di balik kerangka regulatif yang terlihat mapan, muncul permasalahan mendasar dalam praktik administrasi retribusi lokasi usaha UMKM. Selama lima tahun terakhir, terjadi ketimpangan mencolok antara potensi penerimaan dan realisasi retribusi yang tercatat. Data LKPJ Gubernur DKI Jakarta tahun 2024 menunjukkan bahwa tingkat realisasi retribusi UMKM hanya mencapai 6,34% dari target, dengan piutang tak tertagih menumpuk hingga lebih dari Rp10 miliar. Situasi ini menandakan adanya hambatan sistemik yang menghalangi efektivitas tata kelola retribusi daerah, yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui analisis kebijakan, tetapi memerlukan pendekatan lapangan berbasis pengalaman pelaksana dan pelaku usaha.

Penelitian kualitatif ini dilakukan untuk menggali secara mendalam dua dimensi utama hambatan tersebut, yaitu kendala internal dari sisi struktur, sumber daya, dan sistem birokrasi Dinas

PPKUKM, serta kendala eksternal dari sisi perilaku, persepsi, dan kapasitas wajib retribusi sebagai pelaku UMKM. Hasil wawancara menunjukkan bahwa secara internal, struktur organisasi di tingkat kecamatan tidak mendukung pelaksanaan tugas retribusi secara optimal. Kasatpel yang menjadi ujung tombak pelaksanaan hanya dibantu oleh pendamping non-struktural tanpa staf tetap. Beban kerja mereka tinggi dan mencakup lebih dari 25 indikator kinerja selain retribusi. Sistem informasi retribusi yang digunakan—Retribusi Online System (ROS)—belum berjalan secara efektif, baik dari sisi input data, sinkronisasi, maupun pelaporan real-time. Hal ini menghambat akurasi data wajib retribusi, penerbitan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD), hingga pelacakan pembayaran.

Di sisi eksternal, pelaku UMKM yang menempati lokasi usaha binaan menghadapi tantangan ekonomi dan teknis yang kompleks. Banyak dari mereka mengalami fluktuasi pendapatan, tidak terbiasa menggunakan layanan perbankan digital, dan merasa tidak mendapat manfaat nyata dari retribusi yang dibayarkan. Beberapa mengaku harus tetap membayar sendiri biaya listrik, air, hingga kebersihan, meskipun retribusi seharusnya mencakup pemanfaatan fasilitas tersebut. Bahkan, ada pelaku usaha yang mengalami pemblokiran rekening secara otomatis akibat saldo nol, dan tidak memahami bagaimana mengajukan reaktivasi. Data juga menunjukkan bahwa mutasi pedagang tidak terpantau dengan baik, dan tidak sedikit nama-nama WR yang telah keluar atau meninggal dunia masih tercatat sebagai aktif dalam sistem.

Fakta-fakta lapangan tersebut menunjukkan bahwa kegagalan dalam pengelolaan retribusi bukan semata-mata persoalan pendapatan, tetapi lebih

dalam lagi berkaitan dengan lemahnya sistem administrasi publik yang belum mampu menjangkau kompleksitas sosial dan kapasitas teknis di lapangan. Pendekatan kebijakan berbasis dokumen dan sistem informasi yang belum inklusif telah menciptakan jarak antara pemerintah daerah sebagai regulator dan pelaku UMKM sebagai subjek kebijakan. Ketimpangan ini semakin diperparah dengan kurangnya komunikasi dua arah, rendahnya literasi digital, serta absennya evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas instrumen kebijakan fiskal lokal dalam konteks sosial ekonomi perkotaan.

Dalam kajian administrasi publik, persoalan ini dapat ditelaah melalui pendekatan urban fiscal management (McMaster, 1991) yang mencakup enam dimensi kritis: identifikasi, penetapan, pemungutan, penegakan aturan, akuntabilitas, dan pelaporan. Jika salah satu tahapan tersebut tidak dijalankan secara efektif, maka seluruh siklus administrasi fiskal menjadi tidak stabil dan berisiko menghasilkan ketidakadilan fiskal. Lebih lanjut, teori *stewardship* dalam administrasi publik (Waldo, 1955) menggarisbawahi bahwa tugas birokrasi bukan hanya mengelola penerimaan, tetapi juga memastikan bahwa instrumen kebijakan fiskal mencerminkan nilai-nilai keadilan, transparansi, dan akuntabilitas.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting dan relevan untuk menyajikan pemahaman empiris mengenai dinamika administrasi retribusi lokasi usaha UMKM dari dua sisi: internal dan eksternal. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan utama: Apa saja kendala struktural dan sosial yang menghambat efektivitas pengelolaan administrasi retribusi lokasi usaha UMKM di DKI Jakarta? Dengan mendasarkan analisis pada pengalaman langsung para pelaksana dan pelaku,

penelitian ini diharapkan mampu menyusun rekomendasi yang bersifat aplikatif bagi reformasi administrasi fiskal daerah, dengan tetap memperhatikan konteks sosial ekonomi pelaku usaha mikro sebagai kelompok yang paling rentan dalam ekosistem tata kelola perkotaan.

TINJAUAN LITERATUR

Administrasi retribusi merupakan bagian dari sistem administrasi pendapatan daerah yang bertujuan mendukung pembiayaan layanan publik melalui pungutan atas pemanfaatan fasilitas atau jasa yang disediakan oleh pemerintah daerah. Dalam konteks lokasi usaha UMKM, retribusi jasa usaha memiliki karakteristik khusus karena bersinggungan langsung dengan ruang publik, kepatuhan fiskal pelaku usaha kecil, serta efektivitas tata kelola birokrasi daerah. Untuk memahami berbagai tantangan dalam administrasi retribusi lokasi usaha UMKM, perlu digunakan pendekatan teori yang komprehensif dan didukung oleh temuan empiris.

1. Teori Administrasi Pendapatan Daerah

Teori yang paling relevan dalam menjelaskan proses ini adalah model administrasi pendapatan daerah oleh James McMaster (1991), yang membagi siklus administrasi retribusi ke dalam enam dimensi utama: identifikasi, penetapan, pemungutan, penegakan aturan, akuntabilitas, dan pelaporan. Setiap dimensi tersebut memiliki peran krusial dan titik rawan terhadap kendala administratif. Misalnya, tahap identifikasi wajib retribusi menuntut adanya sistem pendataan yang akurat dan terkini, namun sering kali terhambat karena kurangnya pembaruan data, lemahnya sistem informasi, dan tidak sinkronnya pelaporan dari lapangan.

Tahap penetapan membutuhkan regulasi yang jelas dan sistem digital yang handal, sedangkan pemungutan memerlukan infrastruktur pembayaran yang mudah diakses oleh pelaku usaha, termasuk mereka yang belum terbiasa dengan sistem non-tunai.

McMaster menekankan bahwa kelemahan pada satu saja dari keenam tahapan tersebut dapat menyebabkan terjadinya kebocoran pendapatan daerah, rendahnya kepatuhan fiskal, dan munculnya resistensi dari masyarakat terhadap kebijakan retribusi (McMaster, 1991). Dalam konteks DKI Jakarta, sistem Retribusi Online System (ROS) yang belum berjalan optimal menjadi bukti lemahnya implementasi dimensi digitalisasi dalam pemungutan dan pelaporan retribusi, sebagaimana juga ditemukan dalam hasil wawancara dengan para pelaksana di tingkat kota dan kecamatan.

2. Teori Administrasi Publik dan Good Governance

Selain teori pendapatan daerah, pendekatan administrasi publik dari Waldo (1955) menekankan pentingnya prinsip *stewardship* dalam pengelolaan sumber daya publik, yaitu bahwa setiap pengelola kebijakan fiskal memiliki tanggung jawab etis untuk menjamin keadilan, transparansi, dan efisiensi. Ini relevan ketika pelaku UMKM menyuarakan keluhan bahwa mereka tetap harus membayar sendiri air, listrik, dan kebersihan, padahal telah dikenai retribusi. Hal ini menunjukkan adanya disonansi antara logika fiskal pemerintah dan persepsi keadilan yang dirasakan oleh masyarakat.

Dalam praktik tata kelola retribusi di negara berkembang, prinsip *good governance* menjadi fondasi penting untuk menjamin efektivitas kebijakan

fiskal lokal. Menurut United Nations Development Programme (UNDP, 1997), tata kelola yang baik mencakup partisipasi, akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas. Ketika kebijakan retribusi tidak dikomunikasikan secara terbuka, sistem pelaporan tidak akurat, dan penegakan aturan tidak konsisten, maka kepercayaan publik terhadap pemerintah akan menurun.

3. Penelitian-Penelitian Terkait

Berbagai studi empiris di Indonesia telah menunjukkan bahwa tantangan dalam pengelolaan retribusi daerah bersumber dari dua sisi: internal kelembagaan dan eksternal sosial-ekonomi masyarakat.

Studi oleh Sudrajat dan Kristian (2022) di Kabupaten Subang mengungkap bahwa penerapan e-retribusi di pasar-pasar tradisional belum optimal karena kurangnya pelatihan kepada petugas, lemahnya infrastruktur jaringan, dan ketidaksiapan pelaku usaha menggunakan sistem digital. Masalah ini mirip dengan kondisi di DKI Jakarta, di mana sistem digital ROS masih menghadapi kendala teknis dan minim dukungan operasional.

Penelitian oleh Avriyandi (2023) mengenai penyesuaian tarif retribusi pelayanan persampahan di Jakarta menunjukkan bahwa resistensi masyarakat meningkat tajam ketika tarif dinaikkan tanpa peningkatan kualitas layanan. Studi ini menegaskan bahwa pengenaan retribusi tanpa pendekatan komunikasi yang persuasif dan kompensasi manfaat akan menghasilkan penolakan dari masyarakat.

Sementara itu, penelitian Nikesari (2024) tentang pengelolaan piutang retribusi rumah susun milik pemerintah DKI Jakarta menemukan

bahwa tingginya piutang tak tertagih dipengaruhi oleh ketidaktepatan data wajib retribusi, lemahnya sistem pengawasan, dan rendahnya kesadaran penghuni. Kondisi ini mencerminkan tantangan yang juga dihadapi dalam konteks lokasi usaha UMKM, yaitu bagaimana menciptakan sistem yang mampu menjangkau pelaku usaha informal yang berpindah-pindah, tidak memiliki literasi administrasi, dan menghadapi ketidakpastian ekonomi harian.

Dari sisi hubungan lintas lembaga, Fahrid dan Raihan (2023) dalam studinya mengenai peran pemerintah daerah dalam pemungutan retribusi menemukan bahwa lemahnya koordinasi antarinstansi menjadi salah satu faktor utama penghambat. Hal ini tercermin dari penolakan sejumlah wilayah administratif Jakarta untuk terlibat aktif dalam pengelolaan lokasi usaha sektor informal, sehingga tugas menjadi terpusat di Dinas PPKUKM tanpa dukungan dari struktur kewilayahan. Penelitian Aullia (2024) di Kabupaten Blitar memperkuat temuan bahwa resistensi pelaku UMKM juga disebabkan oleh rendahnya literasi digital, ketidaktahuan terhadap manfaat retribusi, serta buruknya komunikasi antara pemerintah daerah dan asosiasi usaha. Tanpa intervensi sosial seperti pelatihan, pendampingan, dan insentif berbasis layanan, program digitalisasi retribusi akan mengalami penolakan pasif.

Dari luar negeri, studi Yoshida (2023) di Kota Fukuoka, Jepang, menunjukkan bahwa pengelolaan kios makanan jalanan di ruang publik harus mempertimbangkan keseimbangan antara tarif sewa dan dukungan fasilitas dasar. Pemerintah kota memastikan bahwa retribusi

yang dikenakan disertai penyediaan toilet, air bersih, dan pengelolaan limbah. Konsep ini sejalan dengan prinsip *benefit received* dari James McMaster (1994), bahwa pungutan hanya sah jika pelaku usaha benar-benar menerima manfaat langsung dari fasilitas publik yang digunakan.

4. Gap dalam Literatur

Meskipun terdapat banyak penelitian terkait retribusi pasar, e-retribusi, dan kontribusi terhadap PAD, sebagian besar studi masih bersifat sektoral atau fokus pada aspek kebijakan makro. Belum banyak penelitian yang secara khusus menggali bagaimana kendala internal dan eksternal saling berkelindan dalam praktik administrasi retribusi, terutama pada lokasi usaha UMKM di daerah padat perkotaan seperti DKI Jakarta. Penelitian ini mengisi kekosongan tersebut dengan menghadirkan temuan lapangan dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, pelaksana lapangan, dan pelaku usaha kecil, dalam satu narasi kebijakan yang utuh dan berbasis konteks.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali secara mendalam dinamika dan permasalahan yang dihadapi dalam administrasi retribusi lokasi usaha UMKM di Provinsi DKI Jakarta. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu memahami fenomena sosial yang kompleks melalui perspektif langsung dari para pelaku dan pemangku kebijakan. Paradigma yang digunakan adalah *post-positivisme*, dengan keyakinan bahwa realitas sosial dapat ditelusuri secara mendalam melalui interpretasi subjektif, tetapi tetap dapat diuji melalui validasi triangulasi sumber.

Lokasi penelitian berada di lima wilayah kota administratif DKI Jakarta dan Kabupaten Kepulauan Seribu, dengan unit analisis meliputi pejabat Dinas PPKUKM Provinsi, Kasatpel UMKM di kecamatan, kepala seksi, asosiasi pedagang, dan pelaku UMKM sebagai wajib retribusi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur, serta dokumentasi kebijakan, laporan evaluasi, dan dokumen resmi pemerintah daerah. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yakni memilih narasumber yang dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, atau posisi yang relevan dengan isu administrasi retribusi. Proses analisis data mengikuti model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang terdiri dari tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan mengekstrak tema-tema utama dari jawaban wawancara, yang kemudian disusun ke dalam matriks untuk memetakan keterkaitan antara dimensi administrasi (identifikasi, penetapan, pemungutan, pengawasan) dengan kendala internal dan eksternal. Validitas data diperkuat dengan triangulasi sumber (perbandingan antar informan), triangulasi teknik (wawancara dan dokumentasi), serta peer debriefing dengan akademisi ahli administrasi publik. Dengan demikian, metodologi ini memungkinkan peneliti untuk merekonstruksi realitas yang terjadi dalam administrasi retribusi secara utuh dan kontekstual, serta menyusun rekomendasi kebijakan yang berbasis bukti (evidence-based recommendations).

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa administrasi retribusi lokasi usaha UMKM di DKI Jakarta masih menghadapi berbagai tantangan, baik dari sisi internal birokrasi maupun eksternal masyarakat pelaku usaha. Temuan-temuan dari wawancara mendalam dengan pejabat struktural, pelaksana lapangan, serta perwakilan pelaku UMKM mengindikasikan adanya disfungsi kelembagaan, hambatan teknologi, keterbatasan sumber daya manusia, hingga rendahnya kesadaran dan literasi digital di tingkat pelaku usaha. Dalam penelitian ini, temuan dikategorikan ke dalam dua dimensi utama: kendala internal dan kendala eksternal, yang saling memengaruhi dan membentuk kompleksitas persoalan dalam administrasi retribusi.

1. Kendala Internal: Kelembagaan, Teknologi, dan Operasional

Kendala internal terutama muncul dari kelemahan struktur organisasi dan proses teknis di lapangan. Kepala Dinas PPKUKM DKI Jakarta menyatakan bahwa struktur organisasi saat ini tidak ideal untuk mengelola administrasi retribusi secara optimal. Kasatpel UMKM di tingkat kecamatan, yang bertugas sebagai pelaksana teknis retribusi, tidak memiliki staf struktural. Mereka hanya dibantu oleh pendamping non-struktural yang tidak memiliki kewenangan administratif, dan sering kali belum memahami tugas secara menyeluruh. Akibatnya, beban kerja menjadi tinggi dan tidak terdistribusi secara efektif.

Hal ini diperparah dengan tugas-tugas lain yang juga menjadi tanggung jawab Kasatpel, seperti pembinaan UMKM, pengawasan ketertiban usaha, dan pelaporan kegiatan rutin

yang tidak berkaitan langsung dengan retribusi. Dengan lebih dari 25 indikator kerja yang harus dilaporkan setiap bulan, fokus terhadap administrasi retribusi menjadi terbagi dan kurang prioritas. Salah satu Kasatpel dari wilayah Jakarta Timur mengungkapkan bahwa idealnya, tugas pemungutan retribusi seharusnya diambil alih oleh UPT atau badan usaha milik daerah seperti PD Pasar Jaya, yang memiliki struktur dan sumber daya lebih memadai.

Dari sisi teknologi, sistem Retribusi Online System (ROS) yang dikembangkan untuk mendukung pendataan, penerbitan tagihan, dan pelaporan pembayaran belum berjalan dengan baik. Kepala Seksi Usaha Informal menyoroti bahwa ROS masih sering mengalami kendala teknis, mulai dari server tidak responsif, data tidak sinkron, hingga fitur yang tidak intuitif bagi pengguna. Akibatnya, proses penerbitan SKRD (Surat Ketetapan Retribusi Daerah) menjadi terhambat, dan penagihan tidak dapat dilakukan tepat waktu. Kasatpel dari wilayah Setiabudi juga menambahkan bahwa buruknya kualitas jaringan internet di beberapa titik menyebabkan gangguan akses terhadap sistem digital, sehingga staf sering kali harus kembali ke kantor hanya untuk mengunggah data atau mencetak dokumen retribusi.

Selain itu, keterbatasan fasilitas operasional turut memperburuk situasi. Di beberapa wilayah, Kasatpel tidak memiliki kendaraan dinas untuk mobilitas pengawasan. Ini menyulitkan pelaksanaan inspeksi lapangan dan memperlambat tindak lanjut atas pelaporan wajib retribusi. Di sisi lain, kurangnya pelatihan teknis bagi staf lapangan

menyebabkan ketergantungan tinggi terhadap operator tertentu yang menguasai sistem, sehingga ketika terjadi rotasi staf atau ketidakhadiran, proses administratif menjadi terhambat.

2. Kendala Eksternal: Sosial Ekonomi, Literasi, dan Kepercayaan Publik

Di luar kelemahan kelembagaan, penelitian ini juga menemukan berbagai kendala eksternal yang berasal dari kondisi pelaku UMKM sebagai wajib retribusi. Salah satu temuan utama adalah rendahnya kesadaran pelaku usaha terhadap kewajiban retribusi. Beberapa Kasatpel mencatat bahwa banyak pelaku usaha yang tidak melapor ketika mereka mengalami kendala dalam pembayaran, seperti saldo rekening kosong, kehilangan akses ke rekening Bank DKI, atau ketidaktahuan prosedur pelaporan. Bahkan dalam beberapa kasus, rekening WR yang tidak aktif atau diblokir oleh sistem perbankan tidak pernah diperbaharui, sehingga WR tetap tercatat sebagai penunggak padahal tidak dapat melakukan transaksi.

Masalah literasi digital menjadi isu penting lainnya. Ketua asosiasi pedagang UMKM menyatakan bahwa sebagian besar pelaku usaha binaan tidak terbiasa menggunakan sistem pembayaran elektronik. Mereka kesulitan memahami prosedur, takut melakukan kesalahan, atau tidak memiliki perangkat dan akses internet yang memadai. Di sisi lain, tidak semua WR memiliki penghasilan tetap, dan pendapatan harian yang fluktuatif membuat mereka kesulitan menyisihkan dana khusus untuk membayar retribusi setiap bulan secara konsisten.

Ketidakpuasan terhadap manfaat retribusi juga menjadi penyebab

utama rendahnya partisipasi. Beberapa pelaku usaha menyatakan bahwa meskipun mereka telah membayar retribusi secara rutin, fasilitas seperti air, listrik, kebersihan, atau keamanan tetap harus mereka tanggung sendiri. Seorang WR dari wilayah Jakarta Barat menyatakan bahwa “retribusi hanya sekadar kewajiban tanpa timbal balik yang jelas.” Hal ini menunjukkan adanya persepsi negatif terhadap keadilan fiskal dan menurunnya legitimasi kebijakan di mata masyarakat.

Persoalan lainnya adalah ketidaksesuaian antara data administratif dengan realitas lapangan. Koordinator WR dari Jakarta Pusat mengungkapkan bahwa nama-nama pelaku usaha yang sudah keluar, pindah lokasi, atau bahkan meninggal dunia masih tercatat dalam sistem sebagai WR aktif. Ketidaktepatan data ini membuat proses penagihan menjadi tidak akurat dan menghambat evaluasi kinerja pemungutan retribusi secara keseluruhan. Koordinasi antara lapangan, koordinator WR, dan Dinas PPKUKM tidak berjalan secara terstruktur, sehingga data tidak diperbarui secara real-time dan hanya bergantung pada laporan manual yang belum tentu valid.

3. Interaksi Kedua Kendala dan Dampaknya terhadap Efektivitas Hasil wawancara menunjukkan bahwa kendala internal dan eksternal saling memperkuat satu sama lain dalam membentuk kondisi stagnan. Kelemahan kelembagaan menyebabkan pemerintah tidak dapat memberikan layanan yang responsif dan kredibel, sementara keterbatasan pelaku usaha membuat sistem digital yang dirancang menjadi tidak digunakan sebagaimana mestinya. Akibatnya, retribusi tidak berfungsi

sebagai alat pengelolaan dan pengendalian ruang publik secara adil dan efektif.

Ketika staf lapangan tidak memiliki data valid, tidak didukung kendaraan operasional, dan bekerja di bawah tekanan administrasi yang tinggi, maka kemampuan untuk menjangkau WR dan melakukan edukasi menjadi minim. Sementara itu, ketika pelaku usaha tidak memahami prosedur, tidak merasa mendapatkan manfaat, dan merasa disalahkan ketika gagal membayar, maka hubungan antara pemerintah dan masyarakat menjadi kaku dan tidak partisipatif.

Situasi ini menjelaskan mengapa capaian realisasi retribusi UMKM di DKI Jakarta dalam LKPJ 2024 hanya mencapai 6,34% dari target yang ditetapkan. Tanpa intervensi strategis, kondisi ini akan berulang dan memperburuk kepercayaan publik terhadap sistem fiskal lokal.

DISKUSI

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa persoalan administrasi retribusi lokasi usaha UMKM di DKI Jakarta bukan hanya berakar pada teknis kelembagaan atau sistem digital, tetapi juga mencerminkan kegagalan dalam membangun tata kelola fiskal lokal yang responsif, adaptif, dan berbasis kepercayaan publik. Temuan lapangan yang menunjukkan lemahnya struktur organisasi, beban kerja tinggi tanpa dukungan sumber daya manusia (SDM), serta sistem digital retribusi yang tidak efektif memperkuat kritik terhadap birokrasi daerah yang belum mampu melakukan transformasi kelembagaan yang dibutuhkan dalam era digitalisasi layanan publik (Santoso et al., 2022).

Kondisi di mana Kasatpel tidak memiliki staf struktural dan hanya dibantu oleh pendamping informal memperlihatkan ketidakseimbangan

antara fungsi dan struktur birokrasi. Dalam kajian McKinsey 7S Framework, ketidaksesuaian antara struktur, sistem, dan SDM akan menghasilkan disfungsi kelembagaan dan menurunkan efisiensi organisasi secara keseluruhan (Thi & Van, 2023). Dalam konteks ini, peran penting Kasatpel dalam menerapkan kebijakan retribusi tidak didukung oleh kapasitas organisasi yang memadai, sehingga tugas pemungutan berjalan tidak optimal dan beban kerja menjadi tidak proporsional.

Sementara itu, dari sisi sistem informasi, lemahnya infrastruktur digital seperti Retribusi Online System (ROS) menjadi tantangan krusial. Sistem ini belum mampu mendukung pelacakan WR secara real time, memperbarui mutasi data, serta mengintegrasikan informasi lintas wilayah. Studi oleh Aullia (2024) di Kabupaten Blitar juga menemukan bahwa e-retribusi sering kali gagal diimplementasikan secara menyeluruh karena kurangnya pelatihan, literasi digital staf yang rendah, dan infrastruktur jaringan yang belum merata. Hal yang sama tercermin dalam konteks Jakarta, di mana kualitas jaringan yang buruk di beberapa titik menyebabkan proses input dan pelaporan data menjadi tertunda, atau bahkan gagal dilakukan.

Lebih jauh, permasalahan terkait validitas data WR, sebagaimana diungkap oleh Koordinator WR Jakarta Pusat—di mana nama pedagang yang sudah keluar atau meninggal tetap tercantum dalam sistem—mengindikasikan lemahnya proses pemutakhiran data. Dalam literatur manajemen fiskal, kegagalan memperbarui basis data wajib retribusi adalah salah satu penyebab utama tingginya piutang tak tertagih (Nikesari, 2024). Ketidakakuratan data membuat pemerintah daerah tidak hanya

kehilangan potensi pendapatan, tetapi juga membangun sistem yang keliru dan tidak berbasis pada realitas lapangan.

Kendala eksternal juga memperkuat kondisi krisis administratif tersebut. Pelaku usaha kecil, khususnya yang berada dalam skema lokasi binaan, menghadapi berbagai hambatan dalam memenuhi kewajiban retribusi. Mereka umumnya bekerja dalam kondisi ekonomi yang tidak stabil, berpendapatan harian, dan cenderung memiliki literasi digital yang rendah. Banyak dari mereka tidak memahami sistem perbankan, tidak memiliki dana cadangan untuk membayar retribusi bulanan secara teratur, dan tidak tahu bagaimana melaporkan kendala pembayaran. Temuan ini selaras dengan studi Avriyandi (2023), yang menemukan bahwa resistensi terhadap kebijakan fiskal lokal sering dipicu oleh ketidaksesuaian antara kemampuan bayar dan kewajiban fiskal yang ditetapkan, terutama di sektor informal.

Selain itu, kekecewaan pelaku usaha terhadap ketidaksesuaian antara retribusi yang dibayarkan dan layanan yang diterima memperkuat ketidakpercayaan terhadap kebijakan. Dalam wawancara, WR mengeluhkan bahwa retribusi tidak disertai dengan pemenuhan fasilitas dasar seperti air, listrik, dan kebersihan. Ini menunjukkan kegagalan implementasi dari prinsip *benefit received* dalam teori fiskal, yakni bahwa pungutan pemerintah seharusnya mencerminkan manfaat langsung yang diterima oleh masyarakat (Musgrave, 1959). Ketika prinsip ini tidak ditegakkan, maka kepatuhan fiskal menjadi lemah dan retribusi dipandang sebagai beban, bukan kontribusi.

Tidak kalah penting, lemahnya koordinasi lintas sektoral antara Dinas PPKUKM dan unsur wilayah seperti kelurahan atau kecamatan turut memperburuk situasi. Kepala Dinas

menyatakan bahwa unsur wilayah enggan mengambil peran dalam pengawasan sektor informal, sehingga beban kerja menjadi terpusat di satu institusi tanpa dukungan kelembagaan yang solid. Studi Fahrid dan Raihan (2023) menyoroti bahwa koordinasi antarlembaga dalam pengelolaan retribusi sangat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan daerah. Tanpa sinergi kelembagaan, bahkan sistem terbaik pun tidak akan berjalan dengan baik di lapangan.

Dalam tataran yang lebih luas, persoalan ini juga mencerminkan kegagalan penerapan prinsip good governance, khususnya dalam aspek partisipasi dan transparansi. Menurut UNDP (1997), partisipasi publik yang rendah dan absennya komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat akan menurunkan legitimasi kebijakan dan memperkuat resistensi. Dalam konteks ini, pendekatan top-down dalam penetapan tarif baru tanpa disertai dialog sosial dengan asosiasi pelaku UMKM hanya akan memperkuat ketegangan fiskal dan memperlemah loyalitas publik terhadap sistem pemerintahan.

Dengan demikian, diskusi ini memperlihatkan bahwa persoalan administrasi retribusi tidak dapat diselesaikan hanya melalui perbaikan sistem informasi atau penyesuaian tarif. Diperlukan pendekatan multidimensional yang mencakup: (1) reformasi struktural dan penguatan kapasitas organisasi pelaksana, (2) perbaikan sistem informasi yang responsif dan real-time, (3) edukasi dan pendampingan kepada pelaku usaha, serta (4) penguatan kolaborasi lintas sektoral agar pengawasan dan pengelolaan dapat berjalan secara terintegrasi. Di atas semua itu, pembangunan kepercayaan antara pemerintah dan pelaku UMKM menjadi

fondasi utama keberhasilan administrasi fiskal di tingkat lokal.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa administrasi retribusi lokasi usaha UMKM di DKI Jakarta menghadapi kendala serius dari sisi internal dan eksternal. Kendala internal mencakup lemahnya struktur organisasi, terbatasnya sumber daya manusia, serta sistem digital Retribusi Online System (ROS) yang belum berfungsi optimal. Di sisi eksternal, rendahnya literasi digital, ketidakstabilan pendapatan pelaku usaha, serta minimnya persepsi manfaat retribusi menyebabkan rendahnya kepatuhan pembayaran. Ketidaksesuaian data WR juga memperburuk efektivitas pemungutan. Interaksi kedua jenis kendala ini membentuk siklus stagnasi administratif yang berdampak pada rendahnya realisasi retribusi, serta menurunnya kepercayaan publik terhadap kebijakan fiskal daerah. Oleh karena itu, administrasi retribusi tidak dapat diselesaikan secara sektoral atau teknis semata, melainkan memerlukan pendekatan yang komprehensif dan berbasis pada reformasi struktural, peningkatan kapasitas, serta partisipasi masyarakat yang berkelanjutan.

REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa rekomendasi strategis untuk meningkatkan efektivitas administrasi retribusi lokasi usaha UMKM. Pertama, perlu dilakukan reformasi struktural di tingkat kecamatan dengan menyediakan staf struktural pendukung dan mengalihkan sebagian fungsi teknis ke lembaga yang lebih siap secara kelembagaan, seperti UPT atau BUMD. Kedua, optimalisasi sistem ROS harus disertai pelatihan intensif kepada operator lapangan serta

peningkatan infrastruktur jaringan digital. Ketiga, pendataan WR perlu diperbarui secara berkala melalui sistem berbasis NIK dan integrasi data antarinstansi. Keempat, pemerintah perlu membangun komunikasi dua arah dengan pelaku usaha melalui sosialisasi, dialog publik, dan pemberian insentif berbasis layanan nyata. Terakhir, untuk membangun kepatuhan fiskal, manfaat retribusi harus dirasakan secara langsung oleh WR, seperti fasilitas air bersih, kebersihan, dan keamanan yang terstandarisasi. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan administrasi retribusi menjadi lebih inklusif, adil, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aullia, K. M. (2024). Implementasi e-Retribusi Pasar Blitar dan Kendala Sosialisasi Digitalisasi. Tesis, Universitas Islam Balitar. <https://scholar.google.com>
- Avriyandi, A. (2023). Analisis Tarif Retribusi dan Respons Pelaku Usaha di DKI Jakarta. *Jurnal Kebijakan Fiskal Daerah*, 15(2), 121–137. <https://doi.org/10.31289/jkfd.v15i2.9471>
- Fahrid, F., & Raihan, R. (2023). Interagency Coordination and Regional Retribution Governance in Jakarta. *International Journal of Local Governance*, 6(1), 34–49. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7945271>
- Musgrave, R. A. (1959). *The Theory of Public Finance: A Study in Public Economy*. McGraw-Hill.
- Nikesari, P. U. (2024). Manajemen Piutang Retribusi: Studi Kasus Rumah Susun Milik Pemda DKI. *Jurnal Administrasi Keuangan Publik*, 12(1), 77–91. <https://doi.org/10.7454/jakp.v12i1.9182>
- Santoso, D., Firmansyah, R., & Yusuf, H. (2022). Kinerja Administrasi Publik dalam Era Digital: Evaluasi e-Government di Tingkat Daerah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 11(3), 255–268. <https://doi.org/10.24843/jip.v11i3.6578>
- Thi, T. T., & Van, K. H. (2023). Public Service Performance and Organizational Fit: Insights from the McKinsey 7S Framework. *Journal of Public Administration Studies*, 8(2), 65–79. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4376019>
- UNDP. (1997). *Governance for Sustainable Human Development: A UNDP Policy Document*. New York: United Nations Development Programme.
- Avriyandi, A. (2023). Analisis Tarif Retribusi dan Respons Publik di Jakarta. *Jurnal Ekonomi Publik*, 14(2), 133–145. <https://doi.org/10.31289/jep.v14i2.9132>
- Fahrid, F., & Raihan, R. (2023). The Role of Local Government in Regional Retribution Collection: A Case Study in Jakarta. *International Journal of Education and Regional Policy*, 5(1), 45–59. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7812351>
- Kementerian Koperasi dan UKM. (2023). *Laporan Perkembangan UMKM Nasional Tahun 2022–2023*. <https://kemenkopukm.go.id/uploads/laporan-umkm-2023.pdf>
- LKPJ Gubernur DKI Jakarta. (2024). *Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Akhir Tahun Anggaran 2023*. Pemprov DKI Jakarta. <https://jdih.jakarta.go.id>

- McMaster, J. (1991). *Urban Financial Management: A Training Manual*. World Bank Institute.
- Pemprov DKI Jakarta. (2024). *Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah*. <https://peraturan.jakarta.go.id>
- Putri, A. D. (2024). Resistensi Pelaku UMKM terhadap Kebijakan Retribusi: Studi Kasus DKI Jakarta. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 11(1), 78–92. <https://doi.org/10.31289/jakp.v11i1.10235>
- Sudrajat, Y., & Kristian, I. (2022). Implementasi e-Retribusi Pasar Tradisional di Subang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(3), 201–214. <https://doi.org/10.14710/jiap.9.3.201-214>
- Thi, T. T., & Van, K. H. (2023). Workload and Organizational Structure in Public Service: Application of the McKinsey 7S Framework. *International Journal of Management Studies*, 17(1), 55–67. <https://doi.org/10.2139/ssrn.4376019>
- Waldo, D. (1955). *The Administrative State: A Study of the Political Theory of American Public Administration*. Ronald Press.
- McMaster, J. (1991). *Urban Financial Management: A Training Manual*. World Bank.
- Waldo, D. (1955). *The Administrative State*. Ronald Press.
- Sudrajat, Y., & Kristian, I. (2022). Implementasi E-Retribusi di Subang. *Jurnal Ilmu Administrasi*.
- Avriyandi, A. (2023). Analisis Tarif Retribusi dan Respons Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*.
- Nikesari, P. U. (2024). Manajemen Piutang Retribusi. *Jurnal Administrasi Keuangan Publik*.
- Fahrid, F., & Raihan, R. (2023). The Role of Local Government in Tax and Retribution. *IJERSS*.
- Aullia, K. M. (2024). Implementasi e-Retribusi Pasar Blitar. Tesis Universitas Islam Balitar.
- Yoshida, M. (2023). Street Food Management and Urban Public Space in Japan. *Journal of Urban Policy*.
- UNDP. (1997). *Governance for Sustainable Human Development*.