

ANALISIS *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* PADA SISTEM INFORMASI RETRIBUSI SAMPAH DI KABUPATEN MANOKWARI PROVINSI PAPUA BARAT

Nurul Fahdilah

NPP. 30.1524

Asdaf Kabupaten Manokwari, Provinsi Papua Barat
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: fadhiln320@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Agung Nurrahman, S.STP., M.PA

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The author focuses on the waste retribution service system which is one of the government programs to implement a more modern service system using technology through online or virtual account waste retribution payments. **Purpose:** To analyze people's attitude in accepting technology as a new habit by making waste retribution payment using virtual account. **Method:** The research method used is descriptive qualitative research and with data collection techniques using interviews, observation, and documentation. **Result:** From the research conducted by the author, the results obtained show that it has been running but not optimal where in its implementation there are still many people who are reluctant to use virtual accounts as a means of waste payment transactions. In using this virtual account, not all people use it so that not all Manokwari people pay using virtual accounts. The application of virtual accounts for online waste retribution payments has not been maximized, where people can use the BNI ECOsmart application to make payments but after paying the community must report to the billing officer at Bappeda that they have made a payment, because payments made through the BNI ECOsmart application are not immediately read in the system. **Conclusion:** many people in Manokwari still cannot accept the retribution payment system using this virtual account, whereas when viewed from the benefits provided by this payment system it can provide benefits for its users. The lack of understanding is one of the factors that influence the non-optimal running of the payment system implemented by the government, in addition to the attitude of people who are less concerned about technology that should have become a necessity for humanity today and the people of Manokwari are not accustomed to the changing times that are more sophisticated and advanced.

Keywords: user attitude/response, virtual account, trash retribution

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada Sistem pelayanan retribusi sampah yang menjadi salah satu program pemerintah untuk menerapkan sistem pelayanan yang lebih modern menggunakan teknologi melalui pembayaran retribusi sampah secara online atau virtual account. **Tujuan:** menganalisis sikap masyarakat dalam menerima teknologi sebagai suatu kebiasaan baru dengan melakukan pembayaran retribusi sampah menggunakan virtual account. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dan dengan teknik pengumpulan data

menggunakan wawancara,, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Dari penelitian yang dilakukan oleh penulis, hasil yang diperoleh menunjukkan telah berjalan namun belum optimal dimana dalam pelaksanaannya masih banyak masyarakat yang enggan menggunakan virtual account sebagai alat transaksi pembayaran sampah. Dalam penggunaan virtual account ini belum semua masyarakat menggunakannya sehingga tidak semua masyarakat manokwari membayar menggunakan virtual account. Penerapan virtual account untuk pembayaran retribusi sampah secara online belum maksimal, dimana masyarakat dapat menggunakan aplikasi BNI ECOsmart untuk melakukan pembayaran namun setelah membayar masyarakat harus melapor ke petugas penagihan yang ada di Bappeda bahwa telah melakukan pembayaran, karena pembayaran yang dilakukan melalui aplikasi BNI ECOsmart tidak langsung terbaca dalam sistem. **Kesimpulan:** masyarakat manokwari masih banyak belum bisa menerima sistem pembayaran retribusi dengan menggunakan virtual account ini, sedangkan jika dilihat dari manfaat yang diberikan oleh sistem pembayaran ini dapat memberikan manfaat bagi penggunanya. Masih kurangnya pemahaman menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tidak optimal jalannya sistem pembayaran yang diterapkan oleh pemerintah ini, selain itu sikap masyarakat yang kurang peduli terhadap teknologi yang harusnya sudah menjadi kebutuhan umat manusia sekarang ini dan masyarakat manokwari belum terbiasa dengan perubahan zaman yang sudah lebih canggih dan maju.

Kata kunci: Sikap/respon pengguna, Virtual Account, Retribusi Sampah

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi berkembang pesat di zaman modern ini, khususnya di Indonesia berdasarkan data dari kementerian komunikasi dan informatika republik Indonesia. Indonesia merupakan salah satu negara dengan akses internet terbanyak di dunia. Selain itu, beberapa lembaga penelitian telah menyatakan bahwa Indonesia menempati urutan kelima dalam daftar pengguna smartphone terbesar di dunia. Indonesia termasuk dalam lima besar pengguna internet aktif, menyumbang 47 juta, atau sekitar 14% dari seluruh pengguna ponsel. E-Government adalah sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada publik untuk kemudahan akses informasi publik. Kebijakan dan strategi tersebut secara kolektif diatur dalam Keputusan Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government di Semua Tingkat Pemerintahan. Kota pintar merupakan bagian dari tata kelola kota dalam implementasinya Kota yang inovatif dan menggunakan teknologi dan jaringan sebagai alat utamanya, memfasilitasi proses komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat. Kota pintar juga dapat mempromosikan lingkungan perkotaan dengan Konsep terintegrasi membuatnya lebih efektif dan efisien Langsung menggunakan konsep TIK. Sangat mempengaruhi laju pertumbuhan perkotaan kota.

Technology Acceptance Model (TAM) adalah sebuah model yang biasa digunakan untuk meneliti dan mengukur penerimaan pengguna terhadap teknologi yang diperkenalkan oleh Davis (Davis 1985). Dengan teori ini dapat menjadi tolak ukur untuk melihat sudah sampai mana tingkat kepercayaan masyarakat dengan adanya program pemerintah yang menggunakan teknologi sebagai alat untuk transaksi. Manokwari merupakan salah satu kota di Indonesia yang mulai mengembangkan sistem e-retribusi sebagaimana pemerintah telah melakukan kerja sama transaksi pembayaran retribusi pasar dan retribusi sampah secara elektronik dan menjalin Kerjasama dengan Bank Negara Indonesia (BNI) pada tanggal 24 bulan Mei 2019. Sistem E-Retribusi, merupakan solusi atas hambatan yang dialami oleh pemerintah daerah, dalam mengumpulkan iuran atau retribusi dari masyarakat yang menggunakan uang pecahan atau uang receh terutama di pasar-pasar tradisional. Aplikasi yang

disiapkan BNI, juga akan memberikan fasilitas kemudahan bagi warga manokwari wajib retribusi untuk memenuhi kewajibannya, sekaligus memberikan kepastian mengenai e- retribusi pada pemerintah-pemerintah daerah.

Demi mewujudkan smart city di manokwari pemerintah mengeluarkan menerapkan sistem pembayaran retribusi sampah melalui virtual account BNI. Pemerintah akan mendaftarkan virtual account bagi masyarakat yang belum memiliki mobile banking sehingga masyarakat melakukan pembayaran melalui virtual account BNI yang telah terdaftar sebelumnya akan teridentifikasi oleh sistem pemerintah kabupaten daerah bapenda yang mengelola retribusi sampah, sehingga setelah melakukan pembayaran akan terus terpantau oleh sistem dan dapat selalu di lihat secara realtime oleh bapenda.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pajak Daerah berpengaruh pada pertumbuhan ekonomi yang dapat meningkatkan kebahagiaan dan standar hidup penduduk di suatu daerah, semakin tinggi imbalan yang diperoleh suatu daerah, semakin tinggi PAD. Banyak instansi pemerintah pusat dan daerah telah mengambil inisiatif untuk mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan informasi dan komunikasi. Ini sudah terbukti dengan diperkenalkannya pajak pasar elektronik (*e-retribution*) di beberapa daerah di Indonesia. E-retribusi adalah sistem pembayaran biaya pengguna secara elektronik, retribusi elektronik dibuat untuk mengelola retribusi di pemerintahan dapat lebih transparan, efisien, efektif dan akuntabel. Selain itu, debit langsung elektronik juga perwujudan dari e-government. Demi mewujudkan smart city di manokwari pemerintah mengeluarkan menerapkan sistem pembayaran retribusi sampah melalui virtual account BNI. Pemerintah akan mendaftarkan virtual account bagi masyarakat yang belum memiliki mobile banking sehingga masyarakat melakukan pembayaran melalui virtual account BNI yang telah terdaftar sebelumnya akan teridentifikasi oleh sistem pemerintah kabupaten daerah bapenda yang mengelola retribusi sampah, sehingga setelah melakukan pembayaran akan terus terpantau oleh sistem dan dapat selalu di lihat secara realtime oleh bapenda. Retribusi sampah merupakan suatu inovasi yang baru diterapkan di Manokwari pada tahun 2018 sesuai dengan yang disampaikan oleh Kepala bidang pendaftaran dan pendataan pada saat kegiatan wawancara tanggal 21 November 2022. Pada tahun 2022 masyarakat yang sudah membayar retribusi sampah melalui virtual account ini sudah mencapai 3.924 kepala keluarga. Namun jumlah ini masih belum memenuhi target dimana target utamanya mencapai kurang lebih 14 ribu kepala keluarga.

Dalam penggunaan virtual account ini belum semua masyarakat menggunakannya sehingga tidak semua masyarakat manokwari membayar menggunakan virtual account ini dilihat dari data tabel dibawah ini yang merupakan jumlah penduduk yang ada di manokwari dan jumlah masyarakat yang telah melakukan pembayaran retribusi sampah dengan menggunakan *virtual account*.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam bidang evaluasi maupun tentang kajian implementasi penerapan program e-retribusi. Penelitian oleh Fitria Alamri, Arif Widyatama yang berjudul *Technology Acceptance Model (TAM) Sebagai Solusi Atas Minat Penggunaan Layanan E – Registrasi Wajib Pajak (Fitria Alamri dkk, 2019)* dengan hasil bahwa kemudahan penggunaan persepsi secara langsung berpengaruh positif terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti jika semakin tinggi tingkat persepsi kemudahan maka akan semakin tinggi pula persepsi kegunaan. Variabel persepsi kegunaan langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak manfaat yang diterima dan diperoleh pengguna akan meningkatkan sikap positif atau perasaan mendukung suatu sistem dalam hal ini aplikasi e-Registration. Kebaikan Bersama yaitu mulai membangun kepercayaan dari

masyarakat hingga pemerintah daerah. Penelitian oleh Elsa Yuli Astri yang berjudul Implementasi Kebijakan E-Retribusi Pasar Depok Dan Pasar Gading Kota Surakarta (Elsa Yuli Astri, 2019) dengan hasil bahwa pelaksanaan e-retribusi berjalan dengan baik, untuk target pendapatan pasar didefinisikan secara menyeluruh selalu melebihi target. tetapi, Implementasi di pasar Depok masih tertunda ada hambatan seperti mesin mentalitas pedagang yang rusak dan pedagang yang belum bisa menerima teknologi yang menyebabkan belum adanya keinginan untuk menggunakan sistem e-retribusi yang menyebabkan tunggakan pembayaran retribusi . Implementasi di Pasar gading juga berjalan dengan baik untuk pendapatan masih menurun karena masalah internal pasar yang terkait dengan sengketa tanah dengan Istana dan aturannya larangan masuknya barang impor pakaian lama yang menyebabkan pendapatan dari pasar gading menurun. Penelitian oleh Devi Susanti, Agus Hendrayady, dan Iman Yudhi Prasatya yang berjudul Evaluasi Penerapan Program E-Retribusi Pengelolaan Persampahan Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam (Devi Susanti dkk, 2020) dengan hasil bahwa Program E-Retribusi Persampahan Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam melalui bidang pengelolaan persampahan dibawah seksi retribusi sudah mulai berjalan dengan baik namun masih belum bisa diterapkan secara menyeluruh, Pogram e-retribusi ini telah berjalan sesuai dengan rencana penerapan pemerintahan yang bersih satunya adalah trasparannya informasi public dengan diterapkannya e-retribusi ini sehingga masyarakat dapat mengakses tunggakan dan tagihan retribusinya, tidak hanya itu masyarakat juga dapat melihat secara transparan pendapatan pemerimntah daerah kota Batam dari sektor retribusi sampah.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melaksanakan penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya dan belum dilakukan oleh peneliti terdahulu, karena konteks penelitian sebelumnya fokus kepada implementasi dan evaluasi terhadap penerapan E- Retribusi. Memiliki metode yang sama dengan penelitian Elsa Yuli Astri tetapi menggunakan teori yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah Technology Acceptance Model (TAM) menurut Sufa'atin, Riani Lubis, dan Ferry Lubby. Selain teori, rumusan masalah yang diangkat juga memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Penulis menghubungkan penelitian dengan teori dari pemerintahan dan manajemen pemerintahan yang merupakan sesuai dengan tema fakultas.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menilai perilaku masyarakat Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat terhadap mekanisme pembayaran retribusi sampah secara digital menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)* selain itu juga bertujuan untuk dapat menjadi masukan pemikiran untuk Penerapan E-Retribusi di Papua Barat, dan memberikan partisipasi dalam memecahkan permasalahan bagi pemerintah, salah satunya di Papua Barat agar berjalan efektif dan efisien.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menempatkan peneliti sebagai instrumen kunci, untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sumber data, memberi nilai pada kualitas data, analisis terhadap data, menafsirkan data yang ada serta membuat kesimpulan atas temuan dalam penelitian (Sugiyono, 2017). Metode kualitatif deskriptif digunakan penulis karena langsung terjun ke lapangan sehingga di rasa lebih tepat. Melalui pendekatan ini diharapkan dapat memperoleh informasi mengenai bagaimana penerapan Technology Acceptance Model pada sistem retribusi sampah yang terdapat di Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat. Diharapkan juga melalui pendekatan ini dapat

menjelaskan serta mengungkapkan kondisi aktual tentang kendala yang dihadapi dalam menganalisis penerapan program E-Retribusi di Kabupaten Manokwari.

Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini ada 6 orang yang diambil dari Kepala Badan Pendapatan Daerah, Kepala Subbidang Perencanaan dan Program, Kepala Subbidang Data, Statistik, Monev, dan Pelaporan, dan tentunya bersama masyarakat pengguna virtual account.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis menggunakan teori Technology Acceptance Model (TAM) menurut Sufa'atin, Riani Lubis, dan Ferry Lubby yang menyebutkan bahwa Technology Acceptance Model (TAM) diadopsi dari Theory of Reasoned Action (TRA) yang dikembangkan oleh Davis yang menawarkan sebagai landasan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai perilaku pemakai dalam penerimaan dan penggunaan SI. Model ini menempatkan faktor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna dengan dua variabel utama yaitu variabel kemudahan penggunaan (ease of use) dan variabel kemanfaatan (usefulness), dimana keduanya memiliki determinan yang tinggi dan validasi yang telah teruji secara empiris. Penulis menghubungkan teoritersebut dengan peraturan-peraturan yang memiliki hubungan terhadap permasalahan yang diteliti. Penyajian subbab juga disusun berdasarkan rumusan masalah yang ada pada penelitian.

3.1. Kemudahan Penggunaan

Faktor kemudahan (Perceived Ease of Use) berpengaruh positif terhadap penerimaan sistem, Apabila pemakai mempunyai persepsi bahwa sistem yang digunakan berguna dalam penyelesaian pekerjaan mereka, maka pemakai akan semakin sering menggunakan sistem tersebut dalam pekerjaan mereka. Berdasarkan hasil penelitian ini kemudahan penggunaan tersebut belum tercapai dengan baik dimana masih banyak masyarakat ataupun pengguna yang belum menggunakan sistem pembayaran retribusi melalui virtual account dengan berbagai alasan. Walaupun jika diterapkan dan dipahami dengan baik sistem pembayaran dengan menggunakan virtual account sudah sangat mudah untuk diaplikasikan oleh masyarakat Manokwari.

3.2. Manfaat Penggunaan

Kebermanfaatan suatu sistem ditentukan oleh pengguna yang merasakan langsung manfaat dari sistem tersebut, dalam penelitian ini sistem pembayaran retribusi yang menggunakan virtual account sebagai alat pembayaran bagi masyarakat yang sudah menggunakan merasa terbantu dan merasakan manfaat dengan adanya sistem pembayaran online ini. Hal ini menunjukkan bahwa bila masyarakat manokwari yang belum menggunakan sistem pembayaran ini belum percaya bahwa sistem pembayaran tersebut dapat memberikan manfaat bagi mereka.

3.3. Sikap Penggunaan

Sikap tersebut dapat memprediksi niat seseorang untuk menggunakan atau tidak menggunakan suatu produk. Persepsi dari para pengguna dapat menentukan sikapnya dalam proses penerimaan teknologi informasi. Sikap dari masyarakat dengan adanya sistem retribusi sampah ini masih lemah. Hal ini terlihat dari masih banyaknya masyarakat yang memilih menunggak dalam pembayaran retribusi sampah. Sikap masyarakat yang sebagian besar belum menerima sistem pembayaran ini membuktikan bahwa tingkat penerimaan masyarakat masih rendah.

3.4. Kecenderungan Penggunaan

Tingkat kecenderungan masyarakat untuk yang sudah menggunakan dan merasakan manfaatnya sudah tercapai dimana pengguna terus menggunakan sistem pembayaran tersebut sebagai alat untuk melakukan pembayaran retribusi. Namun untuk melihat keseluruhan masih banyak sekali masyarakat manokwari yang belum mengaplikasikan pembayaran tersebut sehingga kecenderungan penggunaan hanya dirasakan bagi masyarakat yang sudah aktif menggunakan sistem pembayaran tersebut.

3.5. Kondisi Nyata Penggunaan

Kondisi nyata penggunaan (Actual System Usage) adalah kondisi nyata penggunaan sistem. Dikonsepskan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi. Seseorang akan puas menggunakan sistem jika mereka meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktifitas mereka yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan. Kondisi nyata dilihat langsung oleh peneliti dari penggunaan m-banking sebagai alat untuk melakukan pembayaran retribusi sampah masih kurang digunakan oleh masyarakat dengan pemahaman dan kertertarikan masyarakat dalam menggunakan m-banking menjadi hambatan dalam peningkatan penggunaan sistem retribusi sampah ini, sekalipun sistem retribusi sampah ini sudah sesuai dengan perkembangan zaman, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku di Provinsi Papua Barat.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sudah termasuk pada sistem retribusi sampah yang diterapkan di Manokwari dimana pemerintah berupaya memberikan pelayanan yang cepat dan mudah dengan menggunakan teknologi agar memudahkan masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa pemerintah sudah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintah. Badan pendapatan daerah sudah berupaya untuk mensosialisasikan terkait pembayaran retribusi melalui virtual account dengan mendatangi langsung ke rumah-rumah ataupun rumah makan dan toko yang sudah terdaftar sebagai wajib retribusi ini, namun memang hal ini belum memaksimalkan penggunaan virtual account sebagai alat pembayaran retribusi sampah. Pemabayaran retribusi dengan menggunakan virtual account merupakan upaya pemerintah untuk masyarakat mendapatkan layanan yang memudahkan masyarakat khususnya dalam melakukan pembayaran retribusi sampah agar masyarakat tidak perlu membuang banyak waktu dan biaya untuk membayar retribusi sampah dengan mendatangi kantor Badan Pendapatan Daaerah. Namun dari yang dilihat oleh peneliti di lapangan masih banyak masyarakat manokwari yang belum paham betul bagaimana menggunakan teknologi terkhususnya dalam melakukan pembayaran menggunakan virtual account. Menggunakan aplikasi BNI collection untuk mengelolah retribusi sampah dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dimana uang retribusi tersebut jelas masuk ke bank dan uang tersebut langsung masuk ke kas daerah, tentunya hal ini juga memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat karna jika masyarakat rajin untuk membayar retribusi sampah maka lingkungan tempat tinggal mereka juga bersih dari sampah karna setiap hari akan ada petugas yang akan mengangkut sampah-sampah yang ada di lingkungan tempat tinggal masyarakat.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat dalam penerapan program E-Retribusi di Kabupaten Manokwari yaitu masih kurangnya pemahaman menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tidak optimal jalannya sistem pembayaran yang diterapkan oleh pemerintah ini, selain itu sikap masyarakat yang kurang peduli terhadap teknologi yang harusnya sudah menjadi kebutuhan umat manusia

sekarang ini dan masyarakat manokwari belum terbiasa dengan perubahan zaman yang sudah lebih canggih dan maju.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis laksanakan adalah Kemudahan penggunaan sudah cukup memudahkan masyarakat, sudah dijelaskan dalam dimensi kemudahan penggunaan bahwa pembayaran retribusi sampah ini sudah mudah digunakan oleh masyarakat dengan teknologi virtual account dimana masyarakat bisa langsung membayar, manfaat penggunaan sistem retribusi sampah ini sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran, namun tingkat kepercayaan terhadap manfaat ini rendah dikarenakan penggunaannya yang masih rendah, sikap masyarakat yang menunjukkan sikap kurang peduli dengan adanya sistem retribusi sampah, Kecenderungan penggunaan masih belum optimal, yang mana kecenderungan penggunaan ini hanya dapat dirasakan bagi masyarakat yang sudah aktif dalam menggunakan virtual account sebagai alat pembayaran, dan Kondisi nyata jika dilihat di lapangan langsung akibat kurangnya pemahaman masyarakat mengenai sistem pembayaran menjadikan masyarakat tidak menggunakan virtual account sebagai alat pembayaran retribusi sampah.

Keterbatasan Penelitian. Dalam penelitian ini masih terdapat keterbatasan utama yaitu pada kurang keterbukaannya masyarakat terkait kendala dalam penggunaan Virtual Account yang telah disediakan pemerintah dalam pembayaran E-Retribusi sampah di Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis mengharapkan untuk penelitian kedepannya yang mengambil permasalahan yang sama dan tempat yang sama agar melakukan penelitian secara mendalam dan menyeluruh di semua aspek yang terkait di Kabupaten Manokwari, karena penulis menyadari dari hasil temuan penelitian ini yang masih tergolong awal.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ucapkan terima kasih kepada Dosen Pembimbing serta Dosen Penelaah yang telah mengambil andil untuk memberikan saran dan masukan dalam pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih kepada seluruh informan penelitian yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dan memberikan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan penulis selama pelaksanaan wawancara, serta seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan pelaksanaan penelitian. Terima kasih.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (21st ed.). Alfabeta
- Alamri, F., & Widyatama, A. (2019). Technology Acceptance Model (Tam) Sebagai Solusi Atas Minat Penggunaan Layanan E-Registration Wajib Pajak. Jurnal Akuntansi Profesi, 10(2), 89-99. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JAP/article/view/22870>
- Astri, E. Y. Implementasi Kebijakan E-Retribusi Pasar Depok dan Pasar Gading Kota Surakarta. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/65527083/jurnal_ELSAlibre.pdf?1611727015=&responsecontentdisposition=inline%3B+filename%3DImplementasi_Kebijakan_E_Retribusi_Pasar.pdf&Expires=1685942676&Signature=JwMfDdOtp8fZksJiJGLShA~HHl6w0BAS~4UvQmxYmSOCXfc4W5Km1YSOIZvQrg5VjFfoYEDAd4YIHcFZ2THI8~et45XvDUVnyriQbJ6scXLxcKpKOMhNvb4u0UhorTTuclDIHuFKZRIW9cpgz32BFj5Skugoj4Y3uR59GtKv9OKhGLSBxLpREHKpXmFSLbddFyBbKnif6AhN6iNdWitYWnbZO6v8nCJAXG4oJc7mvUV

DjVLo5HOXqaC4T0EzhsAiq~dRdaWmDcUIOG1raRNASley0rSdP9Prn9RPXEP4GAKH
qd7mNqENXO1H5DmQRpt0vfaYZYGQSujAFyQ__&KeyPairId=APKAJLOHF5GGSLR
BV4ZA

Susanti, D., Hendrayady, A., & Prastya, I. Y. (2022). Evaluasi Penerapan Program E-Retribusi Pengelolaan Persampahan Dinas Lingkungan Hidup Kota Batam. *Student Online Journal (SOJ) UMRAH-Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3(1), 363-367.

