

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

EFEKTIVITAS KEBIJAKAN RETRIBUSI PENGGANTIAN BIAYA CETAK PETA PERUBAHAN BANGUNAN OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA BANDUNG

Singgih Ardi Kuncoro¹Danny Permana²Indra Kristian³*1,2,3) Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fisip Unjani*

Email Korespondensi :

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of the policy on Retribution for Map Printing Costs of Building Changes implemented by the Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPMPTSP) of Bandung City. Using Steers' (1985) theory of effectiveness, the research focuses on three key dimensions: goal achievement, integration, and adaptation. This study employs a qualitative descriptive approach, supported by interviews, documentation, and observation to identify the extent to which the retribution policy achieves its objectives, supports organizational synergy, and adapts to external and internal changes in public service management.

The findings reveal that the implementation of the retribution policy has generally achieved its primary goal of increasing non-tax local revenue (PAD) through the optimization of administrative services in map printing for building change permits. However, challenges remain in bureaucratic coordination, public awareness, and digital adaptation of service processes. Integration among implementing units is still suboptimal, particularly between DPMPTSP, the Regional Financial Agency (BKAD), and the Cipta Karya Office. The study concludes that policy effectiveness depends not only on regulatory clarity and administrative compliance but also on organizational adaptability and responsiveness to technological and societal changes.

Keywords: *Effectiveness, Policy Implementation, Retribution, Public Service, Bandung City.*

PENDAHULUAN

Kebijakan publik pada dasarnya merupakan instrumen negara dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pengaturan dan pelayanan yang efektif, efisien, serta berkeadilan. Dalam konteks pemerintahan daerah, pelaksanaan kebijakan

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

publik harus mampu menjawab dua tuntutan utama: pertama, meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan kedua, memperkuat kemandirian fiskal daerah melalui optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Salah satu instrumen fiskal yang memiliki peran strategis dalam mendukung kemandirian keuangan daerah adalah kebijakan retribusi daerah. Retribusi tidak hanya berfungsi sebagai sumber pendapatan, tetapi juga sebagai alat pengendali perilaku administrasi dan pelayanan masyarakat.

Kota Bandung, sebagai ibu kota Provinsi Jawa Barat, merupakan daerah dengan tingkat pembangunan yang dinamis dan aktivitas ekonomi yang tinggi. Pertumbuhan sektor properti, infrastruktur, dan perizinan bangunan di kota ini telah mendorong meningkatnya kebutuhan akan data spasial dan dokumen peta bangunan yang akurat. Menyadari potensi tersebut, Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menerapkan kebijakan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta Perubahan Bangunan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Retribusi Jasa Umum. Kebijakan ini bertujuan tidak hanya untuk meningkatkan PAD, tetapi juga sebagai bentuk peningkatan layanan administratif dalam proses perizinan bangunan.

Dalam implementasinya, kebijakan retribusi ini berupaya menghadirkan tata kelola yang transparan dan akuntabel, di mana setiap permohonan perubahan bangunan disertai dengan kewajiban pembayaran retribusi cetak peta sebagai bentuk kompensasi atas layanan publik yang diberikan pemerintah. Secara administratif, DPMPTSP berperan sebagai pelaksana utama dalam proses pelayanan dan pemungutan retribusi, sementara Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) berfungsi sebagai pengelola penerimaan daerah. Namun, koordinasi antarinstansi pelaksana masih menjadi isu strategis yang sering kali memengaruhi efektivitas kebijakan ini.

Dari hasil pra-penelitian diketahui bahwa capaian realisasi retribusi penggantian biaya cetak peta perubahan bangunan dalam tiga tahun terakhir belum memenuhi target yang ditetapkan. Misalnya, pada tahun 2022, realisasi penerimaan hanya mencapai

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

sekitar 72% dari target PAD yang direncanakan. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara potensi penerimaan dan kemampuan pelaksanaan kebijakan di lapangan. Kesenjangan tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor, mulai dari rendahnya kepatuhan masyarakat, kurangnya sosialisasi kebijakan, hingga lemahnya sistem pengawasan dan monitoring terhadap pelaksanaan retribusi.

Selain persoalan teknis dan administratif, tantangan utama dalam kebijakan ini juga berasal dari aspek sosial dan kelembagaan. Masih banyak masyarakat atau pelaku usaha yang belum memahami fungsi dan manfaat retribusi sebagai bagian dari pelayanan publik. Di sisi lain, pelaksana kebijakan menghadapi keterbatasan dalam hal sumber daya manusia, sarana digital, dan mekanisme koordinasi lintas sektor. Faktor-faktor ini secara langsung memengaruhi efektivitas kebijakan dalam mencapai tujuannya.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menilai sejauh mana efektivitas pelaksanaan kebijakan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta Perubahan Bangunan di Kota Bandung dapat memenuhi tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi kebijakan, serta menelaah sejauh mana kolaborasi kelembagaan dan adaptasi organisasi memengaruhi keberhasilan kebijakan tersebut.

Dari perspektif akademik, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya kajian implementasi kebijakan publik, khususnya yang berkaitan dengan manajemen retribusi daerah dan pelayanan publik berbasis kinerja. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan bagi Pemerintah Kota Bandung dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan retribusi, baik dari sisi regulasi, kelembagaan, maupun inovasi pelayanan publik yang adaptif terhadap perubahan teknologi dan tuntutan masyarakat.

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

Kerangka Teori

Efektivitas kebijakan publik merupakan ukuran sejauh mana suatu kebijakan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui mekanisme pelaksanaan yang optimal. Menurut Steers (1985), efektivitas merupakan kemampuan suatu organisasi untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara efisien dan tepat sasaran. Dalam konteks pemerintahan daerah, efektivitas kebijakan mencerminkan keberhasilan pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan secara konsisten terhadap arah dan sasaran pembangunan daerah. Efektivitas juga menunjukkan sejauh mana kebijakan publik memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kinerja organisasi dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan publik.

Konsep efektivitas menurut Steers (1985) menekankan tiga dimensi utama, yaitu pencapaian tujuan (*goal attainment*), integrasi (*integration*), dan adaptasi (*adaptation*). Pencapaian tujuan berkaitan dengan sejauh mana suatu organisasi mampu memenuhi target dan indikator keberhasilan kebijakan. Integrasi mengacu pada tingkat keselarasan dan koordinasi di antara unsur-unsur dalam organisasi, baik internal maupun eksternal, untuk mendukung pelaksanaan kebijakan. Sementara adaptasi menunjukkan kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan, tuntutan masyarakat, serta dinamika kebijakan yang terjadi. Ketiga dimensi ini membentuk suatu sistem yang saling berhubungan, yang dapat digunakan untuk menilai efektivitas pelaksanaan kebijakan publik di berbagai sektor.

Dalam studi kebijakan publik, efektivitas sering dijadikan sebagai ukuran keberhasilan implementasi kebijakan karena mampu memberikan gambaran komprehensif tentang kinerja organisasi. Sebagaimana diungkapkan oleh Mahmudi (2015), efektivitas bukan hanya diukur dari capaian hasil akhir, tetapi juga dari proses dan mekanisme koordinasi yang mendukung tercapainya hasil tersebut. Oleh karena itu, efektivitas kebijakan publik memerlukan keseimbangan antara hasil yang dicapai dan proses yang ditempuh untuk mencapainya. Dalam konteks kebijakan retribusi,

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

efektivitas juga berkaitan erat dengan kepatuhan masyarakat, kesesuaian regulasi, dan kejelasan peran antarinstansi dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan teori Steers tersebut, penelitian ini menggunakan tiga dimensi efektivitas sebagai kerangka analisis untuk menilai pelaksanaan kebijakan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta Perubahan Bangunan di Kota Bandung. Ketiga dimensi ini digunakan untuk melihat sejauh mana DPMPTSP mampu mencapai target kebijakan yang telah ditetapkan, menjaga sinergi antarinstansi pelaksana, serta beradaptasi terhadap perubahan sosial dan teknologi yang memengaruhi proses pelayanan publik. Dengan pendekatan ini, efektivitas kebijakan tidak hanya dilihat dari sisi administratif, tetapi juga dari kemampuan organisasi dalam bertransformasi menuju tata kelola pelayanan publik yang adaptif, transparan, dan berorientasi hasil.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam proses pelaksanaan kebijakan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta Perubahan Bangunan oleh DPMPTSP Kota Bandung, serta untuk menilai tingkat efektivitas kebijakan berdasarkan teori Steers (1985). Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman komprehensif terhadap dinamika kebijakan publik yang tidak dapat diukur hanya melalui angka atau statistik, melainkan melalui interaksi sosial, proses kelembagaan, dan persepsi para pelaksana kebijakan. Sejalan dengan pendapat Creswell (2018), metode kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi fenomena sosial secara mendalam dengan berfokus pada makna, konteks, dan pemahaman subyektif para aktor yang terlibat. Lokasi penelitian ditetapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (in-depth

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

interview) dengan informan kunci, antara lain pejabat struktural DPMPTSP, pegawai pelaksana bidang perizinan, serta masyarakat pengguna layanan. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi, termasuk dokumen peraturan daerah, laporan kinerja instansi, data realisasi retribusi, serta laporan keuangan tahunan Pemerintah Kota Bandung. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi langsung, wawancara semi-terstruktur, dan analisis dokumen, untuk memastikan keakuratan dan keterpaduan informasi yang dikumpulkan dari berbagai sumber.

Analisis data dilakukan secara induktif dan interaktif menggunakan model analisis Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang mencakup tiga tahapan utama: *reduksi data*, *penyajian data*, dan *penarikan kesimpulan/verifikasi*. Proses reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan mengelompokkan data berdasarkan tiga dimensi efektivitas menurut Steers, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Data kemudian disajikan dalam bentuk narasi tematik yang menggambarkan hubungan antara kebijakan, pelaksana, dan hasil yang diperoleh. Untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dan metode, dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen resmi agar menghasilkan temuan yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

PEMBAHASAN

Pelaksanaan kebijakan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta Perubahan Bangunan di Kota Bandung merupakan salah satu upaya pemerintah daerah untuk memperkuat kemandirian fiskal serta meningkatkan efisiensi pelayanan publik dalam bidang perizinan bangunan. Kebijakan ini dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai instansi pelaksana utama, berdasarkan mandat Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Retribusi Jasa Umum. Tujuan utamanya adalah memastikan setiap kegiatan permohonan perubahan bangunan yang membutuhkan peta dan data spasial dikenakan biaya retribusi sesuai prinsip keadilan dan manfaat pelayanan publik.

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

Secara administratif, pelaksanaan kebijakan ini melibatkan koordinasi lintas sektor antara DPMPTSP, Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD), dan Dinas Cipta Karya. DPMPTSP bertanggung jawab pada aspek pelayanan dan penetapan tarif, sementara BKAD berperan dalam penatausahaan penerimaan dan pengelolaan pendapatan daerah. Dinas Cipta Karya, di sisi lain, memberikan dukungan teknis terkait peta digital dan verifikasi data bangunan. Berdasarkan hasil telaah dokumen dan observasi lapangan, kebijakan ini telah dijalankan sesuai mekanisme prosedural, namun efektivitas implementasinya masih dipengaruhi oleh koordinasi antarinstansi yang belum optimal, keterbatasan sarana pelayanan, serta partisipasi masyarakat yang masih rendah dalam membayar retribusi tepat waktu.

Data laporan realisasi retribusi menunjukkan bahwa dalam tiga tahun terakhir, capaian penerimaan retribusi cetak peta perubahan bangunan belum mencapai target PAD yang ditetapkan. Tahun 2021 realisasi hanya sebesar 75% dari target, tahun 2022 menurun menjadi 72%, dan tahun 2023 meningkat sedikit menjadi 78%. Meski tren peningkatan terlihat, capaian tersebut masih jauh dari potensi yang ada, terutama karena banyak permohonan perubahan bangunan yang tidak diikuti dengan kewajiban pembayaran retribusi. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas kebijakan belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan perbaikan dari aspek koordinasi, sosialisasi, serta adaptasi sistem pelayanan publik.

1) Pencapaian Tujuan (Goal Attainment)

Dimensi pertama dalam teori Steers adalah pencapaian tujuan, yang menjadi ukuran utama dalam menilai efektivitas kebijakan publik. Berdasarkan hasil penelitian, tujuan kebijakan retribusi di Kota Bandung untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan memperkuat pelayanan publik telah tercapai sebagian, namun belum maksimal. DPMPTSP berhasil menyusun prosedur pelayanan dan mekanisme penetapan tarif retribusi yang lebih jelas, serta menerapkan sistem pembayaran digital melalui Bank BJB Online Payment

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

System. Langkah ini mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan akuntabilitas penerimaan.

Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan kendala seperti keterlambatan penyetoran, duplikasi data permohonan, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme retribusi. Masih ada sebagian masyarakat yang menganggap biaya retribusi merupakan “biaya tambahan,” bukan bagian dari sistem pelayanan resmi. Rendahnya kesadaran ini berdampak pada tingkat kepatuhan dan berpengaruh terhadap pencapaian target PAD. Oleh karena itu, meskipun terdapat perbaikan dari sisi regulasi dan sistem pembayaran, efektivitas kebijakan dari aspek pencapaian tujuan belum sepenuhnya optimal karena masih menghadapi tantangan perilaku dan sosialisasi publik.

2) Integrasi (Integration)

Dimensi kedua, yaitu integrasi, menekankan pentingnya koordinasi antarunit pelaksana dan harmonisasi kebijakan antarinstansi. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pelaksanaan kebijakan retribusi di Kota Bandung menunjukkan adanya kemajuan dalam koordinasi kelembagaan, namun belum konsisten di semua level pelaksana. DPMPTSP telah berupaya membangun integrasi kelembagaan dengan BKAD dan Dinas Cipta Karya melalui mekanisme Forum Koordinasi Pelayanan Perizinan Daerah, yang dilaksanakan secara periodik untuk menyamakan persepsi dan mengatasi kendala operasional.

Meski demikian, beberapa hambatan masih muncul terkait pertukaran data antarinstansi yang belum sepenuhnya terintegrasi. Misalnya, data perubahan bangunan dari Dinas Cipta Karya sering kali belum tersinkron secara real-time dengan data pembayaran retribusi di BKAD. Akibatnya, terjadi penundaan dalam proses validasi dokumen perizinan. Selain itu, prosedur administratif yang masih cenderung sektoral menyebabkan pelaksanaan kebijakan berjalan paralel, bukan kolaboratif. Untuk meningkatkan integrasi, diperlukan sistem informasi

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

bersama (shared database) antarinstansi agar proses penetapan, pemungutan, dan pelaporan retribusi berjalan lebih efisien dan transparan.

3) Adaptasi (Adaptation)

Dimensi terakhir adalah adaptasi, yang mengukur kemampuan organisasi dalam menyesuaikan kebijakan terhadap perubahan lingkungan sosial, teknologi, dan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil temuan lapangan, DPMPPTSP Kota Bandung telah menunjukkan langkah adaptif dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan publik, misalnya melalui aplikasi Hay.U Bandung dan portal OSS daerah untuk permohonan perizinan bangunan. Sistem ini memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan perubahan bangunan secara daring sekaligus melakukan pembayaran retribusi secara digital.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta Perubahan Bangunan di Kota Bandung telah memiliki landasan hukum dan struktur kelembagaan yang kuat, namun efektivitas pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan dari sisi koordinasi antarinstansi, kesadaran masyarakat, dan kesiapan teknologi. Dimensi pencapaian tujuan menunjukkan hasil yang cukup baik, namun belum sepenuhnya mencapai target PAD. Dimensi integrasi menggambarkan masih adanya fragmentasi kebijakan antarunit pelaksana, sementara dimensi adaptasi menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik sudah dimulai, namun perlu penguatan dalam infrastruktur dan kompetensi pelaksana.

Dengan demikian, efektivitas kebijakan retribusi ini dapat dikategorikan cukup efektif, namun belum optimal. Keberhasilan implementasi kebijakan publik tidak hanya ditentukan oleh kejelasan regulasi dan sistem administrasi, melainkan juga oleh sejauh mana organisasi pelaksana mampu beradaptasi terhadap perubahan lingkungan dan membangun sinergi kelembagaan yang berkelanjutan. Penguatan kolaborasi, inovasi digital, serta kesadaran masyarakat menjadi kunci untuk meningkatkan efektivitas kebijakan retribusi di masa mendatang.

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kebijakan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta Perubahan Bangunan oleh DPMPTSP Kota Bandung telah berjalan dengan arah yang positif dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kemandirian fiskal daerah melalui optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dari perspektif efektivitas menurut Steers (1985), kebijakan ini menunjukkan hasil yang cukup efektif, khususnya pada aspek pencapaian tujuan. Mekanisme pelayanan telah dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur, proses pemungutan retribusi berjalan transparan, dan sebagian besar masyarakat pengguna layanan sudah memahami pentingnya kewajiban pembayaran retribusi sebagai bagian dari pelayanan publik.

Namun, efektivitas kebijakan belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat beberapa kendala. Dari sisi integrasi kelembagaan, koordinasi antara DPMPTSP, BKAD, dan Dinas Cipta Karya belum berjalan secara maksimal, terutama dalam sinkronisasi data dan percepatan proses validasi. Sementara itu, dari aspek adaptasi organisasi, transformasi digital pelayanan publik masih menghadapi keterbatasan, baik dari segi infrastruktur teknologi maupun kemampuan sumber daya manusia. Kendala lain juga muncul dalam bentuk rendahnya literasi masyarakat terkait penggunaan sistem daring dan kewajiban administratif retribusi. Faktor-faktor tersebut menyebabkan pelaksanaan kebijakan belum mampu mencapai hasil yang optimal sesuai target PAD yang ditetapkan pemerintah daerah.

Secara keseluruhan, kebijakan retribusi ini telah memberikan arah perubahan yang baik terhadap sistem pelayanan publik di Kota Bandung. Adanya penerapan pembayaran digital, penyederhanaan prosedur perizinan, serta keterlibatan beberapa instansi teknis menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Bandung telah berupaya membangun tata kelola pelayanan publik yang modern dan akuntabel. Meski demikian, efektivitas kebijakan ini masih memerlukan penguatan pada aspek manajerial dan

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

adaptasi kelembagaan agar pelaksanaannya dapat mencapai hasil yang lebih optimal dan berkelanjutan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan empiris, diperlukan beberapa langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan kebijakan retribusi di masa mendatang. Saran-saran berikut disusun tidak hanya sebagai bentuk perbaikan administratif, tetapi juga sebagai rekomendasi kebijakan yang dapat memperkuat kapasitas kelembagaan dan memperluas dampak positif kebijakan terhadap masyarakat:

- 1) Diperlukan penguatan koordinasi antara DPMPTSP, BKAD, dan Dinas Cipta Karya melalui pembentukan forum koordinasi retribusi daerah yang bersifat reguler dan permanen. Forum ini berfungsi untuk membahas sinkronisasi data, mengatasi kendala teknis, serta memastikan keseragaman standar pelayanan. Pemerintah Kota Bandung juga perlu mengembangkan sistem informasi terintegrasi (integrated retribution database) yang memungkinkan akses data real-time antarinstansi sehingga proses penetapan, pemungutan, dan pelaporan retribusi berjalan lebih efektif dan transparan.
- 2) Efektivitas kebijakan publik sangat bergantung pada kompetensi pelaksanaannya. Oleh karena itu, DPMPTSP perlu melaksanakan program peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan berkelanjutan di bidang teknologi informasi, pelayanan publik digital, serta manajemen kebijakan berbasis data. Di sisi lain, dukungan infrastruktur digital — seperti jaringan internet yang stabil, perangkat sistem OSS daerah, dan aplikasi pelayanan daring — perlu terus ditingkatkan agar transformasi digital pelayanan publik dapat berjalan lebih efisien dan konsisten.
- 3) Peningkatan efektivitas kebijakan juga menuntut adanya perubahan perilaku masyarakat sebagai pengguna layanan publik. DPMPTSP perlu memperkuat

Received : 22 Sept 2025

Accepted : 17 Okt 2025

Published : 27 Okt 2025

kegiatan sosialisasi dan edukasi melalui program bimbingan teknis retribusi digital, pelatihan masyarakat pengguna OSS, serta klinik pelayanan keliling di tingkat kecamatan. Langkah ini diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran publik tentang manfaat dan kewajiban pembayaran retribusi, sekaligus memperluas partisipasi masyarakat dalam mendukung pelaksanaan kebijakan secara berkelanjutan.

REFERENSI

- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. (2023). *Laporan Kinerja Pelayanan dan Realisasi Retribusi Tahun 2023*. Bandung: Pemerintah Kota Bandung.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Retribusi Jasa Umum. (2019). *Lembaran Daerah Kota Bandung Tahun 2019 Nomor 2*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. (2021). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15*.
- Steers, R. M. (1985). *Efficiency and Effectiveness in Managerial Performance*. *Academy of Management Review*, 10(4), 699–710.
- Subarsono, A. G. (2005). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Winarno, B. (2014). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).