

## ABSTRAK

Jumlah Halaman : 84 Halaman + 64 Lampiran

Jumlah Buku : 15 Buku

Jumlah Jurnal : 6 Jurnal

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta nomor 237 tahun 2016 tentang penyesuaian tarif retribusi pelayanan perindustrian dan energi di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah. Penelitian ini menggunakan teori George Edward III untuk mengetahui proses implementasi kebijakan E-retribusi pelayanan di Unit Industri Kerajinan dan Tekstil Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Penelitian ini berlangsung kurang lebih 1 bulan dan berlokasi di Cempaka Putih DKI Jakarta. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi serta metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data studi kepustakaan dengan membaca buku, jurnal, dokumen-dokumen, undang-undang dan media informasi lain yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti, Validitas data menggunakan triangulasi sumber dan wawancara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peraturan tentang penyesuaian tarif retribusi pelayanan perindustrian dan energi di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah. peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 237 Tahun 2016 tentang tarif retribusi sudah sesuai dan digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan retribusi tarif pembayaran pengujian. Tujuan dari peraturan Gubernur tersebut belum terwujud semuanya, dikarenakan kurangnya promosi dan marketing, kemudian pencapaian retribusinya tidak mencapai target dikarenakan banyaknya pengujian swasta yang bermunculan dan adanya covid-19 sehingga membuat pengadaan tekstil dan kulit tidak ada untuk dilelang. Faktor yang mendukung maupun menghambat: 1) Komunikasi Informasi tentang kebijakan retribusi pelayanan diberitahukan secara jelas dari pimpinan kepada para pegawai. 2) Sumber daya yang mendukung: anggaran, manusia, peralatan dan kewenangan yang menghambat: kurang tercapainya target retribusi jika tidak tercapai target Unit tidak akan diberi sanksi apa-apa. 3) Sikap yang menghambat pelaksana ini adalah tidak adanya insentif untuk para pegawai dikarenakan tidak adanya anggaran dan undang-undang yang mencantumkan pemberian insentif kepada para pegawai. 4) Struktur birokrasi yang menghambat pegawai tidak melaksanakan tugasnya dan juga banyak pegawai yang melaksanakan tugas *double job* dikarenakan unit industri kerajinan dan tekstil kekurangan pegawai. Saran yang dapat diberikan: mengubah SOP pelayanan untuk bisa menirama pengujian satu hari kerja dengan membayar lebih mahal.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, E-Retribusi Pelayanan, UIKT PEMPROV DKI Jakarta