

**ATRIBUT INOVASI E-RETRIBUSI PASAR DALAM PENINGKATAN
PENDAPATAN PADA DINAS PERDAGANGAN KOTA SEMARANG**



Diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister
Administrasi Publik

Oleh :

Kunto Wibisono

14020121410006

**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

ATRIBUT INOVASI E-RETRIBUSI PASAR DALAM PENINGKATAN PENDAPATAN PADA DINAS PERDAGANGAN KOTA SEMARANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Kunto Wibisono

14020121410006

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal: September 2024

Susunan Tim Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing I

Penguji II

Nama

NIP.

Sekretaris Penguji/Pembimbing II

Nama

NIP.

Nama

NIP.

Proposal Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik

Semarang, September 2024

Ketua Prodi Magister Administrasi Publik

Universitas Diponegoro

Dr.Dra.Augustin Rina Herawati, M.Si.

NIP. 19670815.199401.2.001

ABSTRAK

Pemerintah Kota Semarang berinovasi ke teknologi informasi dengan membuat sebuah inovasi e-Retribusi yang berfungsi untuk memudahkan pedagang pasar dalam pembayaran pajak, namun ternyata inovasi e-Retribusi masih belum memberikan hasil sesuai yang diharapkan pedagang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa atribut inovasi e-Retribusi pelayanan pasar dalam pengurusan pajak pelayanan pasar dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan inovasi e-Retribusi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian yang menggambarkan bahwa inovasi e-Retribusi belum memberikan hasil sesuai yang diharapkan pedagang pasar, mereka menganggap inovasi tersebut cukup rumit dan membingungkan terlebih bagi para wajib pajak lanjut usia, selain itu pedagang tetap harus datang ke kantor Dinas guna keperluan cetak bukti bayar dan cap legalitas. Kurangnya meratanya sosialisasi yang dilakukan para *stakeholder* yang terkait, membuat pedagang semakin kesulitan menggunakan inovasi e-Retribusi. Faktor pendukung dalam penerapan inovasi e-Retribusi adalah pelayanan publik yang berbasis digital dapat menghemat para wajib pajak dari segi waktu, biaya, dan tenaga. Pedagang juga dapat terhindar dari adanya pungutan liar yang akan membuat pedagang membayar lebih daripada yang seharusnya dan dapat terhindar dari keterlambatan pembayaran pajak pasar. Selain itu inovasi e-Retribusi mengedepankan prinsip keterbukaan yaitu wajib pajak bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, biaya, dan lain-lain. Kemudian untuk faktor penghambat adalah inovasi e-Retribusi masih sangat perlu dilakukannya pengembangan supaya pedagang lebih nyaman menggunakan inovasi tersebut.

Kata kunci: e-Retribusi, pelayanan pasar, inovasi

ABSTRACT

The Semarang City Government innovated in information technology by creating an e-Retribution innovation that makes it easier for market traders to pay taxes. However, the e-Retribution innovation still needs to provide the results that traders expect. This study aims to discover that the market service e-Retribution innovation has yet to provide the expected results in managing market service tax and the supporting and distracting factors in implementing the e-Retribution innovation. The research method used in this study is qualitative descriptive, and data collection techniques are carried out by distributing questionnaires, interviews, observations, and documentation. The results of the analysis and discussion in this study are that the e-Retribution innovation has not provided the results expected by market traders; they consider the innovation quite complicated and confusing, especially for elderly taxpayers. Besides that, the public still has to come to the Office to print proof of payment and legality stamps. The lack of evenness of socialization carried out by relevant stakeholders makes it increasingly difficult for traders to use e-Retribution innovations. The supporting factor in implementing e-Retribution innovation is that digital-based public services can save taxpayers time, cost, and energy. Traders can also avoid illegal levies that will make people pay more than they should and avoid delays in paying market taxes. In addition, e-Retribution innovation prioritizes the principle of openness, namely that taxpayers can easily find all the information they need, including information about procedures, requirements, fees, and others. Then, the inhibiting factor is the e-Retribution innovation, which is still very necessary to develop so that people are more comfortable using the innovation.

Keywords: e-Retribution, market services, innovation

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Rumusan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	9
1.6. Penelitian Terdahulu	10
1.7. Tinjauan Pustaka	19
1.7.1. Administrasi Publik	19
1.7.2. Manajemen Publik	23
1.7.3. Pelayanan Publik	28
1.7.4. Inovasi Pelayanan Publik	43
1.7.5. Atribut Inovasi	47
1.7.6. e-Retribusi Pelayanan Pasar	48
1.8. Kerangka Pemikiran.....	55
1.9. Operasional Konsep	56
1.10. Metode Dasar Penelitian	58
1.11. Jenis Data	58
1.12. Lokasi Penelitian	59
1.13. Teknik Pengumpulan Data	59
1.14. Analisis Data	61

BAB II. GAMBARAN UMUM PENELITIAN	64
2.1. Gambaran Umum Kota Semarang	64
2.2. Profil Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	68
BAB III. HASIL PENELITIAN	76
3.1. Atribut Inovasi e-Retribusi	76
3.2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penerapan Inovasi e-Retribusi Pasar	87
BAB IV. PEMBAHASAN PENELITIAN	97
BAB V. PENUTUP.....	100
5.1. Kesimpulan	100
5.2. Saran n	102
DAFTAR PUSTAKA	104

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Daftar Pasar Tradisional Berdasarkan Klasifikasi Pasar

Kota Semarang 34

DAFTAR GAMBAR

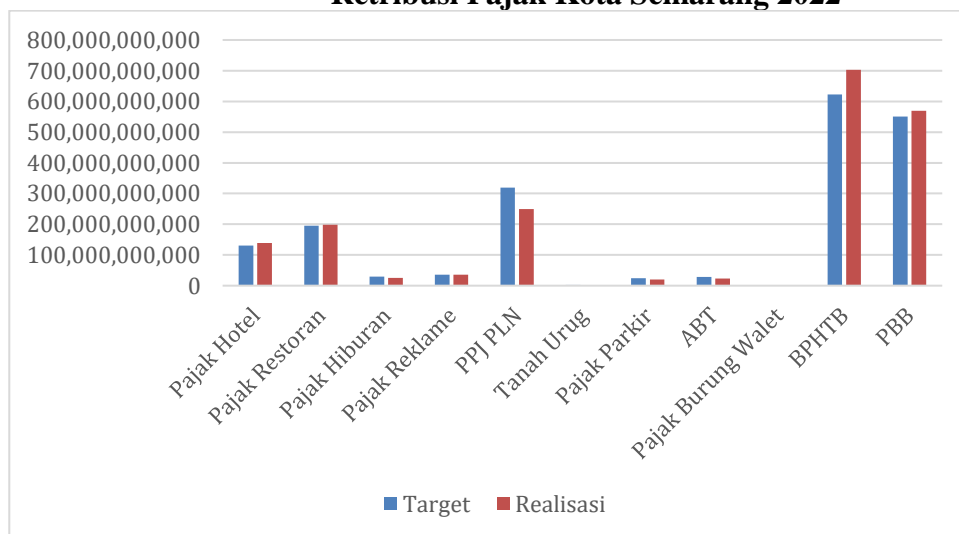
Gambar 1. Distribusi Pajak Kota Semarang 2022	1
Gambar 2. endapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Semarang 2017-2022	2
Gambar 3. Retribusi Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari Dinas Perdagangan Kota Semarang 2017-2022.....	3
Gambar 4. Kontribusi Retribusi Pasar Kota Semarang Tahun 2017-2023	5
Gambar 5. Kerangka Pemikiran Penelitian	55

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

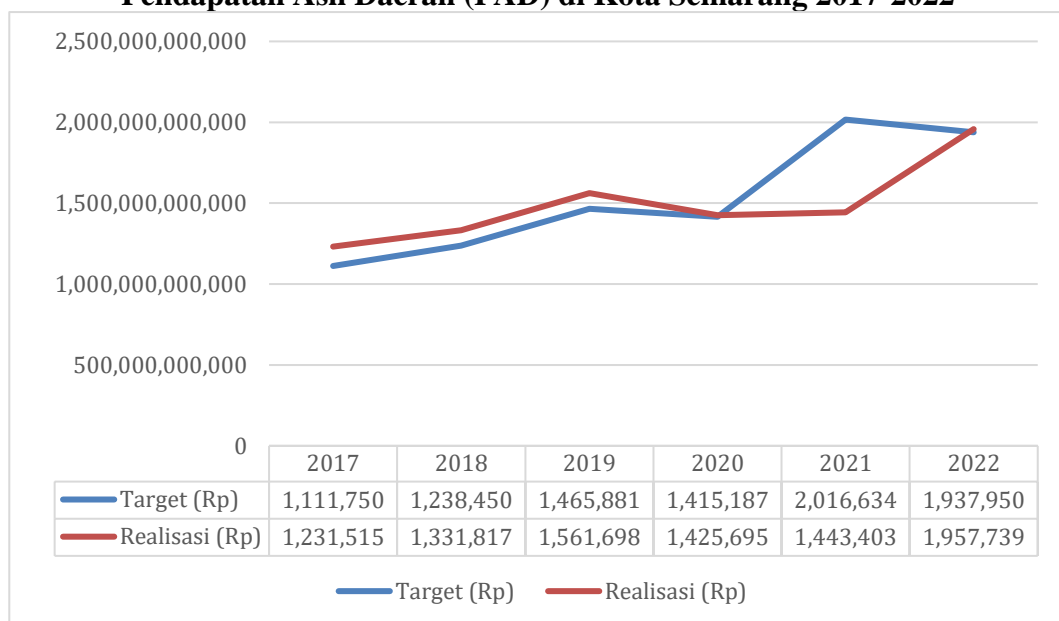
Pendapatan asli daerah memiliki peranan penting dalam menciptakan kesejahteraan pedagang di suatu wilayah. Menurut UU No. 33 Tahun 2004 Pasal 6, pendapatan asli daerah berasal dari beberapa sumber, termasuk pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, serta pendapatan asli daerah lainnya yang sah. Di antara sumber-sumber tersebut, retribusi daerah menjadi salah satu yang memiliki potensi besar dalam mendukung pendapatan daerah. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 66 Tahun 2001 tentang Retribusi Daerah, retribusi pasar merupakan salah satu jenis retribusi daerah. Retribusi pasar adalah kewajiban pembayaran atas fasilitas pelayanan pasar yang disediakan dan dikelola langsung oleh Pemerintah Daerah.

Gambar 1
Retribusi Pajak Kota Semarang 2022



Tingkat pencapaian presentase dalam realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Semarang masih dikatakan berdasarkan data sekunder yang didapatkan kenaikan dan penurunan terutama di beberapa tahun terakhir dalam laporan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Berikut data tingkat Pendapatan Asli Daerah di Kota Semarang pada tahun 2017-2022.

Gambar 2
Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Semarang 2017-2022

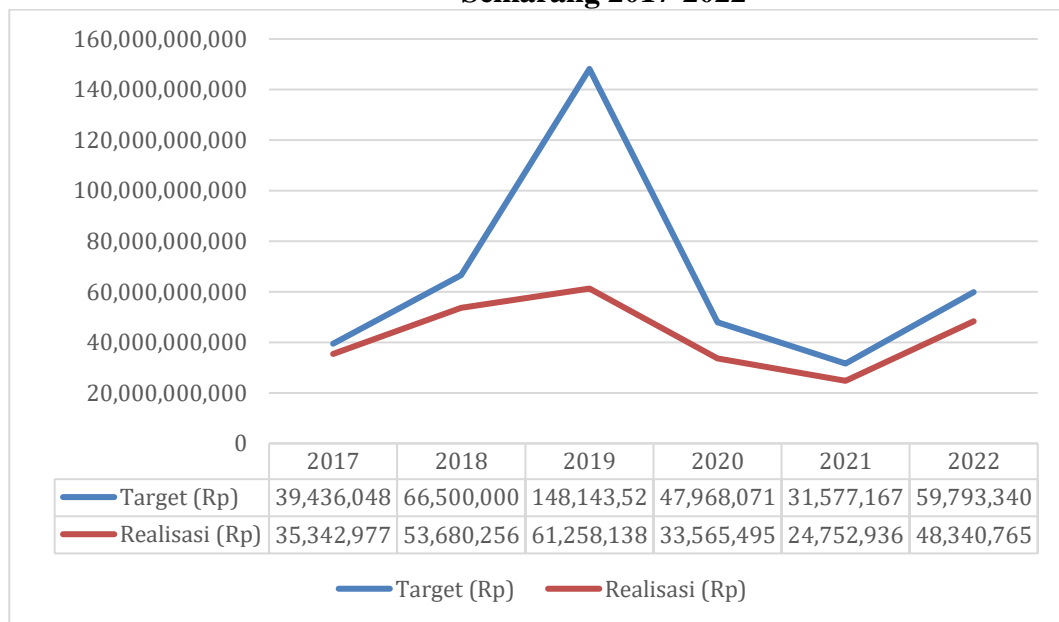


Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, 2023

Walaupun realisasi dalam pencapaian anggaran pendapatan daerah telah tercapai namun hal ini belum mencerminkan keadaan perekonomian yang produktif untuk mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Kota Semarang mengalami fluktuasi presentase pencapaian realisasi anggaran Pendapatan Asli Daerah (PAD) selama 5 tahun terakhir pada tahun 2017-2022. Seperti halnya pajak, retribusi pelayanan pasar merupakan pemasukan untuk Pendapatan Anggaran Daerah (PAD). Pemungutan retribusi secara manual ini menemui beberapa masalah antara lain terdeteksi adanya penyimpangan penarikan

retribusi, kurang akurasinya data pedagang sehingga menyulitkan penentuan target retribusi dan petugas penarikan retribusi terbatas yang mana jumlah pedagang semakin banyak.

Gambar 3.
Retribusi Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari Dinas Perdagangan Kota Semarang 2017-2022



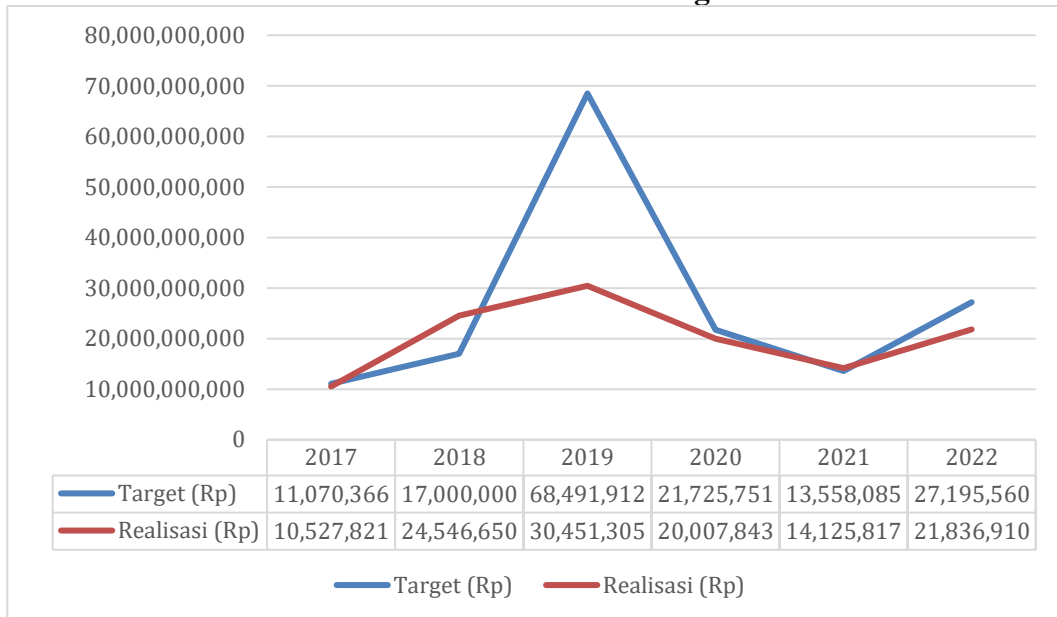
Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, 2023

Berdasarkan retribusi pendapatan asli daerah yang bersumber dari Dinas Perdagangan Kota Semarang selama periode 2017-2022 menggambarkan bahwa belum tercapainya target retribusi setiap tahun. Definisi dari retribusi daerah sendiri ialah pembayaran yang dilakukan oleh pedagang kepada daerah atas pelayanan yang diterima secara langsung atau atas perizinan yang diperoleh (Setiawan et al., 2019). Berbeda dengan pajak yang dikenakan tidak berdasarkan pelayanan langsung, retribusi hanya dapat dikenakan apabila pemerintah daerah memberikan pelayanan secara langsung kepada pedagang atau pemerintah daerah memberikan izin untuk melaksanakan kegiatan tertentu.

Kini dengan adanya kemajuan teknologi, pelayanan pasar perihal retribusi ini sudah bersifat non-tunai adalah dengan e-retribusi. Kemajuan elektronik berbasis internet diharapkan dapat membantu organisasi pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik berupa produk dan jasa dengan harga yang lebih rendah, meningkatkan efisiensi, pengurangan biaya produksi serta dapat meningkatkan kerja sama/koordinasi baik antar pemerintah dengan pedagang, pemerintah dengan pihak swasta maupun antar pusat dan daerah.

Pasar rakyat merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah yang berasal dari retribusi pasar. Menurut undang-undang No. 28 Tahun 2009, retribusi pasar adalah pungutan daerah yang dikenakan sebagai pembayaran atas jasa atau izin tertentu yang secara khusus disediakan oleh Pemerintah Daerah. Retribusi pasar memiliki manfaat yang signifikan baik bagi pedagang maupun Pemerintah Daerah yang bersangkutan. Bagi pedagang, manfaatnya terlihat dari peningkatan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah daerah dalam hal penyediaan, penggunaan, dan perawatan fasilitas pasar. Sementara bagi pemerintah daerah, retribusi pasar menjadi salah satu sumber pemasukan yang potensial untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Sari, 2019). Pelayanan publik dapat menjadi lebih baik dengan adanya retribusi pasar yang memadai.

Gambar 4.
Kontribusi Retribusi Pasar Kota Semarang Tahun 2017-2023



Sumber : Rekapitulasi Pendapatan Retribusi Pasar 2017-2018 Dinas Perdagangan Kota Semarang

Meskipun pedagang selalu mengharapkan pelayanan publik yang optimal dari pemerintah, kenyataannya implementasi pelayanan tersebut masih sering kali tidak efektif dan efisien. Hal ini mencerminkan suatu paradigma yang menganggap pedagang sebagai pihak yang harus memberikan pelayanan kepada negara, bukan sebaliknya. Negara seharusnya berdiri untuk melayani kepentingan pedagang. Namun hal yang terjadi adalah kecenderungan bahwa pelayanan yang semestinya ditujukan kepada pedagang justru berbalik menjadi pelayanan pedagang kepada negara (Elkesaki *et al.*, 2021). Tugas negara adalah memberikan pelayanan yang terbaik untuk pedagang.

Pemerintah bertanggung jawab untuk melindungi warganya selama operasi bisnis dan untuk meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan untuk meningkatkan kesejahteraan (Rajab, 2020a). Pemerintah harus

memfasilitasi pembangunan ekonomi yang efektif. Salah satunya melalui retribusi pasar yang perlu dimaksimalkan. Retribusi pasar merupakan sumber pendanaan untuk penyelenggaraan pemerintahan dan juga sebagai dana untuk mendukung pelaksanaan pembangunan di daerah (Megawati & Ady, 2016). Strategi pengembangan pelayanan publik yang memanfaatkan kemajuan teknologi dengan menerapkan *smartcity*. *Smartcity* adalah konsep tata kelola kota yang disusun secara cerdas untuk menyelesaikan setiap persoalan atau masalah yang dihadapi pedagang, melalui pengelolaan sumberdaya dan komunitas yang ada yang diwujudkan dalam strategi penyelesaian masalah, pelayanan publik dan penciptaan situasi dan kondisi kota yang sejahtera dan nyaman.

Inovasi adalah pengembangan dan pemanfaatan sumber daya yang sudah ada sebelumnya dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Dalam konteks penyediaan layanan publik di Indonesia, inovasi pelayanan publik menjadi aspek penting yang harus diperhatikan (Rosa *et al.*, 2020). Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi juga berperan dalam mendukung inovasi pelayanan publik. Pelayanan publik sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui interaksi langsung dengan pihak lain tetap menjadi konsep yang relevan, baik dalam organisasi bisnis maupun organisasi pemerintah (Yanuar, 2019). Pelayanan publik perlu menerapkan inovasi agar dapat menghasilkan kinerja yang memadai. Inovasi memungkinkan terwujudnya retribusi pasar yang berkontribusi terhadap Pembangunan daerah.

Pemerintah Kota Semarang memperkenalkan e-retribusi pasar sebagai langkah inovatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan pedagang pasar dalam melakukan pembayaran retribusi. Adanya E-retribusi dinilai dapat menjadi solusi bagi masalah yang dihadapi ketika pemungutan secara manual sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan retribusi pasar. Pasar Rakyat di Kota Semarang merupakan aset pemerintah daerah dengan kepentingan strategis dan ekonomi yang signifikan. Dengan adanya e-retribusi pasar, pengelolaan distribusi dapat menjadi lebih transparan dan akuntabel (Situmorang *et al.*, 2021). Di Kota Semarang, penarikan retribusi pasar secara manual dilakukan oleh petugas yang memungut retribusi tersebut dengan mendatangi pasar secara fisik dan memungut pembayaran dari pedagang.

E-retribusi di pasar merupakan solusi inovatif untuk mengatasi keterbatasan penarikan retribusi pasar secara manual. Adopsi e-retribusi berbasis pasar mempromosikan keterlibatan publik dan memfasilitasi pembentukan tata kelola yang efektif. Implementasi sistem e-retribusi pasar di kota Semarang menjawab kebutuhan akan sistem pemantauan yang efisien. Sistem ini meliputi berbagai tahapan, antara lain pendaftaran, penetapan, penyetoran, dan pelaporan, dengan tujuan untuk memaksimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Saat ini pengelolaan pendapatan ini belum optimal. Pemerintah Kota Semarang menggunakan e-retribusi pasar sebagai upaya memanfaatkan teknologi secara optimal (Sari & Herawati, 2019). Tujuan tersebut antara lain meningkatkan administrasi pengelolaan retribusi dengan cara memungut dan membayar retribusi pasar secara elektronik, mengurangi

masalah dan hambatan dalam proses pemungutan, meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan retribusi layanan pasar, mendorong tanggung jawab atas kewajiban, dan berkontribusi terhadap terwujudnya “Semarang *Smart City*”.

Beberapa tahun terakhir, Dinas Perdagangan Kota Semarang telah melakukan inovasi kebijakan pelayanan publik dengan memperkenalkan sistem e-retribusi pasar rakyat. Prinsip utama penerapan e-retribusi bagi pedagang kaki lima, pedagang kecil, dan pedagang pasar lainnya adalah mengembangkan sistem informasi yang difokuskan untuk melayani kebutuhan pasar rakyat. Sistem ini memfasilitasi kegiatan pembayaran dan transaksi retribusi pasar. Pada umumnya, sistem yang belum berbasis komputer menyebabkan pemasukan retribusi yang tidak optimal (Christianto *et al.*, 2017). Oleh sebab itu, sistem e-retribusi memudahkan akses tagihan retribusi bulanan bagi pedagang pasar tradisional di Kota Semarang dan pedagang sekitarnya sehingga meningkatkan kemudahan dalam memenuhi kebutuhannya.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hal tersebut, ada beberapa identifikasi permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut:

1. Pendapatan e-Retribusi pasar belum memenuhi target Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Semarang
2. Pedagang pasar masih kesulitan dalam menjalankan aplikasi e-Retribusi yang di fasilitasi oleh Dinas Perdagangan Kota Semarang
3. Teknologi e-Retribusi pasar yang digunakan masih sering terkendala

faktor teknis dan non teknis dalam penggunaannya.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan hal tersebut, ada beberapa permasalahan yang diangkat dalam kajian ini, yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana atribut inovasi e-Retribusi pasar dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Semarang?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat dari pelaksanaan dan implementasi e-Retribusi pasar di Kota Semarang?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan mempunyai tujuan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis atribut inovasi e-Retribusi pelayanan pasar di Kota Semarang.
2. Menganalisis faktor penghambat dalam pelaksanaan e-Retribusi pelayanan pasar di Kota Semarang.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan penulis terutama mengenai pengelolaan retribusi pasar guna meningkatkan pendapatan asli daerah perspektif ekonomi.
2. Bagi pemerintah, penelitian ini memberikan informasi bagi pemerintah daerah agar mampu mengelola dan mengoptimalkan penerimaan retribusi pasar guna meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.
3. Kegunaan Teoritis, bermanfaat untuk menambah kepustakaan dan dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian dan analisis yang sejenis dan sebagai bahan acuan untuk mengkaji dan menganalisis tentang pengelolaan retribusi pasar untuk meningkatkan pelayanan publik yang diberikan pemerintah.

1.6. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian terkait atribut inovasi. Hasil penelitian Rutza dan Astuti (2019) terkait Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menyatakan bahwa inovasi E-Service mempunyai keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan untuk dicoba dan kemudahan untuk diamati. Inovasi E-Service memiliki faktor pendorong yaitu dorongan untuk berubah dan tersedianya sarana dan prasarana namun terdapat faktor penghambat yang bersal dari pedagang sebagai pengguna inovasi. Kemudian hasil penelitian dari Innercentia (2018) Analisis Kebermanfaatan Karakteristik Inovasi Proses E-Procurement (Studi Pada Rumah Sakit Jiwa Ghrasia)

menyatakan bahwa, Bagi pihak yang melakukan perencanaan obat, sistem e-procurement sudah cukup menyajikan informasi yang lengkap. Pihak pengguna juga meyakini kebermanfaatan dari sistem e-purchasing. Selain itu, kebermanfaatan dari e-purchasing untuk memonitor posisi paket serta sebagai acuan melihat kinerja dari rekanan. Namun demikian, masih ada beberapa kendala dalam sistem e-purchasing.

Hasil penelitian Septianis (2017) terkait Karakteristik Inovasi Daerah Berbasis Potensi Wilayah Di Kota Bandung Dan Kabupaten Sleman menyatakan terdapat faktor penghambat karakteristik yaitu: 1) Kebijakan merintah dan pedagang dalam mengusulkan ide inovasi; 2) Pemetaan tematik kewilayahan yang didalamnya mencakup identifikasi jenis dan persebaran potensi ekonomi unggulan wilayah; 3) Adanya kerjasama dengan pengembangan sentra OVOP Di Kota Bandung; 4) Adanya pembangunan kapasitas lokal; 5) Potensi alam yang sangat besar; 6) Kuatnya pemerintah dalam memberikan pelatihan budidaya salak; 6) Adanya SOP budidaya salak. Kemudian penelitian Elawati (2023) terkait Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan menyatakan bahwa a pelayanan yang baik dapat dikatakan baik jika pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan Standar Operating Procedure (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan yaitu dengan menghasilkan layanan inovasi CIS ini. Fokus penelitian ini, yaitu: inovasi pelayanan pengaduan melalui aplikasi CIS 2021 yang dilakukan PDAM Surya Sembada dalam meningkatkan layanan meninjau dari segi

karakteristik inovasi yang meliputi keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati menurut Rogers.

Penelitian yang dilakukan oleh Silaban (2023) terkait Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik: Analisis Aplikasi Whatsapp untuk Kebutuhan Informasi dan Pelayanan Online di Sebuah Desa di Kabupaten Sumedang pada Tahun 2021 menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis elektronik menggunakan aplikasi WAKEPO di Desa Hegarmanah memiliki beberapa faktor pendukung, seperti keuntungan relatif dan kesesuaian dengan kebutuhan pedagang. Meskipun terdapat beberapa karakteristik inovasi yang belum optimal terpenuhi, penelitian ini mengidentifikasi potensi untuk meningkatkan adopsi dan penggunaan aplikasi WAKEPO. Kemudian penelitian Widiastuti. (2023) terkait Inovasi Kampung Tematik di Kota Semarang, Pembangunan Kawasan Kumuh Berbasis Partisipasi dan Pemberdayaan Pedagang (Studi Kasus: Kampung Sehat Ramah Anak) menyatakan bahwa inovasi yang ada di pedagang, karakteristik pedagang dalam pengetahuan inovasi, partisipasi dalam perencanaan inovasi, pengetahuan pelaku dan program yang diberikan serta partisipasi pedagang dalam kegiatan pemberdayaan.

Munthe (2021) dengan judul penelitian Pengelolaan Retribusi Pasar Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Pasar Syari'ah Madani Desa Tanah Merah Kecamatan Siak Hulu Menurut Perspektif Ekonomi Islam. Hasil penelitian Peneliti menemukan kesenjangan antara kewajiban pedagang membayar retribusi dengan pelayanan publik yang diberikan di pasar tersebut. Perbedaan: peneliti terdahulu berfokus terhadap dampak retribusi dalam

prinsip ekonomi Islam yang diujikan kepada pasar yang berlabel “syari“ah” sedangkan penulis berfokus terhadap pengelolaan retribusi pada pasar tradisional yang dikelola pemerintah. Penelitian Sani (2023) tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2017 Tentang Retribusi Pelayanan Pasar Dalam Perspektif Fiqh Siyasa (Studi Kasus Di Pasar Rumbai Pekanbaru). Hasil penelitian Menjelaskan bahwa pedagang Pasar Rumbai belum menjalankan dengan baik Perda No. 8 Tahun 2017 karena ekonomi yang tidak stabil dan kondisi pasar sepi. Perbedaan: peneliti terdahulu berfokus terhadap penerapan Peraturan Daerah No. 8 Tahun 2017 dalam perspektif fiqh siyasa. Penelitian Hasanah (2021) terkait Strategi Pengelolaan pasar Rumbai Oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota. Hasil penelitian Menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam mengelola sebuah pasar. Perbedaan: penelitian terdahulu berfokus terhadap strategi yang diberikan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan dalam mengelola sebuah pasar sedangkan penulis terfokus terhadap pengelolaan retribusi dan penerapan pespektif ekonomi islam.

Penelitian Agung (2021) terkait Optimalisasi Pemungutan Retribusi Pelayanan Pasar Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kota Bandar Lampung. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa pelayanan retribusi pasar belum optimal dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah karena hasil yang dicapai belum maksimal. faktor penghambat yang dihadapi dalam Pelaksanaan optimalisasi retribusi pelayanan pasar dalam rangka meningkatkan pendapatan asli daerah

tersebut yaitu minimnya sarana dan prasarana pasar, kebersihan, dan keamanan pasar; data wajib retribusi yang belum akurat; lemahnya pengawasan dan kurangnya kesadaran wajib retribusi, kurangnya pembeli pada saat masa pandemi. Perbedaan: penelitian terdahulu berfokus terhadap pelayanan retribusi pasar belum optimal dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah yang disebabkan oleh virus Covid-19 semasa pandemi. Hasanah (2015) dengan judul Pengelolaan Retribusi Pasar Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Pasar Johar Semarang. menunjukkan bahwa pengelolaan retribusi pasar sudah dilakukan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan aspek-aspek dalam mengelola retribusi pasar yang meliputi sistem administrasi yang sudah cukup baik. Aspek petugas dalam pemungutan retribusi sudah cukup baik yaitu dengan adanya petugas tetap dan petugas cadangan sehingga meskipun hari libur tetap ada pungutan retribusi harian yang tetap loyal dengan pekerjaan mereka. Perbedaan: terdapat perbedaan jarak penelitian yang jauh dengan penulis dan peneliti terdahulu tidak meneliti berdasarkan prinsip ekonomi Islam. Lativah (2019) terkait Pengelolaan Retribusi Pasar Guna Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Dalam Perspektif Ekonomi Islam. Hasilnya menunjukkan bahwa pengelolaan retribusi pasar di Dinas Perdagangan Kota Bandar Lampung masih belum maksimal yaitu dengan tidak tercapainya hasil penerimaan retribusi pasar karena berbagai kendala dalam pelaksanaan pengelolaan retribusi pasar. Pengelolaan retribusi pasar yang diterapkan Dinas Perdagangan Kota Bandar Lampung menurut perspektif ekonomi Islam yaitu dalam kegiatan retribusi pasar sesuai dengan ajaran Islam yaitu petugas

retribusi pasar berakhlakul karimah terhadap pedagang sebagai wajib retribusi. Petugas retribusi pasar bersikap sopan saat menagih retribusi terhadap pedagang. Perbedaan: walaupun sama-sama meneliti tentang pengelolaan retribusi pasar namun terdapat perbedaan yang mencolok yaitu peneliti terdahulu memiliki tujuan penelitian untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah sedangkan penulis memiliki tujuan penelitian untuk meningkatkan pelayanan publik. Penelitian Samarotin (2015), terkait Pengelolaan Retribusi Pasar Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Pasar Segama Purbalingga). enunjukkan bahwa pengelolaan retribusi pasar pada Pasar Segamas sudah menerapkan nilai-nilai ekonomi Islam. Hal ini dapat dilihat dalam pelaksanaannya baik dari pemungutan ataupun pendistribusian hasil retribusi pasar pada Pasar Segamas sudah sesuai dengan aspek keadilan. Perbedaan: peneliti terdahulu hanya berfokus pada penerapan nilai-nilai ekonomi islam. Anastasya (2019) terkait Pengelolaan Retribusi Pelayanan Pasar Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang. Hasilnya Menunjukkan bahwa pengelolaan yang dilakukan belum berjalan dengan baik, pemerintah sudah membuat Perda Tentang Retribusi Pelayanan Pasar namun peraturan tersebut belum ditegakkan dengan benar, masi banyak pedagang yang tidak menempati kios dan los yang sudah dibuat pemerintah dan memilih berdagang di pinggir jalan, serta kurangnya SDM dalam pengelolaan pemungutan retribusi pelayanan pasar. Perbedaan: peneliti terdahulu meneliti pengelolaan pasar tanpa bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik, serta tidak meneliti menggunakan perspektif ekonomi islam. Penelitian Anggreini

(2020), terkait Analisis Pengeruh Penerimaan Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Studi Empiris Pada Propinsi Bengkulu). Hasilnya Menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara pajak daerah dan retribusi daerah terhadap pendapatan asli daerah. Hal ini menunjukkan bahwa pajak daerah dan retribusi daerah memberikan sumbangan yang cukup besar dalam peningkatan pendapatan asli daerah. Perbedaan: peneliti terdahulu meneliti pajak daerah dan retribusi daerah pada suatu provinsi di Indonesia terhadap peningkatan pendapatan asli daerah sedangkan penulis hanya meneliti tentang pengelolaan retribusi dengan jenis retribusi pelayanan pasar saja.

Penelitian Putra dan Safitri (2020), dengan judul Implementasi Kebijakan Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum Kota Pangkalpinang. Hasilnya Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan retribusi parkir di tepi jalan umum Kota Pangkalpinang dinilai belum maksimal, sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap kebijakan retribusi parkir di tepi jalan umum Kota Pangkalpinang yang ada saat ini agar penerimaan retribusi parkir dapat lebih optimal. Penelitian Larasati (2012), terkait Judul: Analisis Elemen Sukses E-Government Dalam Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) Kota Malang. Hasilnya Melalui penelitian ini diperoleh hasil bahwa delapan elemen sukses e-government tidak berjalan dengan baik dalam implementasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) di Kota Malang sehingga terdapat banyak kelemahan dan permasalahan yang memberikan dampak terhadap kegagalan aplikasi

SAMPADE. Penelitian Afifudin et al. (2020) dengan judul Implementasi Kebijakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap di Kabupaten Mandailing Natal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Sistem administrasi tunggal satu pintu dalam mengelola pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT di Kabupaten Mandailing Natal dilihat dari aspek struktur organisasi, sumber daya, komunikasi dan disposisi secara umum sudah baik.

Penelitian Mustanir dan Jusman (2016), dengan judul : Implementasi Kebijakan dan Efektifitas Pengelolaan Terhadap Penerimaan Retribusi Di Pasar Lancirang Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sindereng Rappang. Adapun hasil penelitian ini adalah peraturan daerah Nomor 13 tahun 2011 tentang retribusi pelayanan pasar telah berjalan dengan baik di Pasar Lancirang dan efektivitas pengelolaan retribusi pasar berpengaruh terhadap peningkatan penerimaan retribusi di Pasar Lancirang. Peneliti lainnya terkait Implementasi Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 15 Tahun 2011 Tentang Retribusi Pelayanan Parkir Di Tepi Jalan Umum. Secara umum dapat disimpulkan bahwa, kontribusi retribusi parkir di tepi jalan umum belum menunjukkan peranan yang signifikan terhadap pembentukan PAD Kota Kupang.

Damayanti (2014), dengan judul Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Pasar dan Kontribusinya dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Surabaya. Hasilnya Pelaksanaan dan Pengelolaan Retribusi Pasar di Kota Surabaya sepenuhnya merupakan wewenang dan tanggung jawab Perusahaan Daerah Pasar Surya (PD Pasar Surya). pada tiga tahun terakhir 2011-2013

berjalan dengan baik dan Pertumbuhan Retribusi Pasar selalu melebihi target yang telah ditetapkan. Namun Kontribusi Retribusi Pasar terhadap Retribusi Daerah Kota Surabaya terus mengalami fluktuasi dengan kontribusi rata-rata sebesar 22,07%. Penelitian Novita et al (2015), dengan judul Analisis Efektifitas Retribusi Pelayanan Pasar Tanjung dan Kontribusinya terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Mojokerto. Kontribusi retribusi pelayanan Pasar Tanjung terhadap Retribusi Daerah Kota Mojokerto tahun 2009- 2012 berada pada indikator Sangat Kurang. Keadaan kontribusi Retribusi Pasar Tanjung untuk Retribusi Daerah 4 tahun terakhir selalu menurun. Hal tersebut terjadi dikarenakan Petugas Juru Pungut Unit Pelaksana Teknis Daerah Pasar Tanjung kurang optimal. Efektifitas realisasi penerimaan serta laju pertumbuhan Retribusi Pelayanan Pasar belum pernah mencapai target dalam periode 2009-2012.

Penelitian Hammam (2016), Potensi Penerimaan Retribusi Pelayanan Pasar dan Kontribusinya Serta Prospeknya Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Samarinda. Potensi retribusi pelayanan pasar di Kota Samarinda menunjukkan potensi pendapatannya yang sangat besar, dilihat dari hasil perhitungan potensi pasar dalam setahun. Realisasi retribusi pelayanan pasar dari tahun ke tahun menunjukkan Peningkatannya dan berpengaruh positif terhadap nilai pendapatan asli daerah Kota Samarinda, meskipun kontribusinya menunjukkan indikator yang sangat kurang di setiap tahunnya. Berdasarkan hasil analisis trend dengan pengelolaan data yang dilakukan secara manual memperoleh hasil analisis trend terhadap retribusi pelayanan pasar Kota

Samarinda dengan prospek yang bergerak positif (meningkat) selama 5 tahun yang akan datang. Ardana dan Herawati (2013), Judul Analisis Penerimaan Retribusi Pasar di Kota Semarang. Hasilnya Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jumlah penduduk mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap penerimaan retribusi pasar. Kenaikan jumlah penduduk akan meningkatkan penerimaan retribusi pasar. Maka pemerintah daerah perlu membenahi pendistribusian barang baik keluar atau masuk ke pasar agar semakin meningkatkan penerimaan retribusi pasar. Selanjutnya membenahan dari sisi fasilitas dan pelayanan pasar juga harus ditingkatkan agar penerimaan retribusi pasar semakin meningkat. Penelitian Zamzami (2017), dengan judul In-Depth Exploration Of Market Retribution In Jambi Province, Indonesia. Realisasi penerimaan retribusi pasar di Kota Jambi periode 2006 hingga 2015 mengalami perkembangan yang sangat fluktuatif. Perhitungan potensi retribusi pasar dengan menggunakan teknik Exponential Smoothing terhadap seluruh data potensi tahun 2016 di Kota Jambi dapat disimpulkan bahwa potensi retribusi pasar mendekati target.

1.6. Tinjauan Pustaka

1.6.1. Administrasi Publik

Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2014) adalah proses dimanana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (memanage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. kedua pengarang tersebut juga menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan

seni dan ilmu (art and science) yang ditujukan untuk mengatur public affairs dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Dan sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumberdaya manusia dan keuangan.

McCurdy dalam Keban (2014) mengemukakan bahwa administrasi publik dapat dilihat sebagai suatu poses politik, yaitu sebagai salah satu cara metode memerintah suatu negara dan dapat juga dianggap sebagai cara yang prinsipil untuk melakukan berbagai fungsi negara. dengan kata lain administrasi publik bukan hanya sekedar persoalan manajerial tetapi juga persoalan politik. Anggapan ini mungkin membingungkan pendefinisian administrasi publik, termasuk ruang lingkupnya. Akan tetapi hal ini justru menunjukkan bahwa dunia administrasi publik itu terus mengalami perkembangan dan justru sulit untuk dipisahkan dari dunia politik.

Pengertian administrasi yang dikemukakan berdasarkan pendapat A Dunsire dalam buku berjudul “Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep Teori, dan Isu (edisi tahun 2019)” mengemukakan bahwa merupakan arahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarah, serta penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, serta sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik. Kemudian istilah dari Administration of Public

menunjukkan peran pemerintah sebagai agen tunggal yang memiliki kekuasaan tertinggi sebagai regulator yang aktif dan inisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah sehingga pedagang harus patuh dengan apa yang diatur oleh pemerintah, (Keban, 2014). Pengertian administrasi publik menurut pendapat Chandler dan Plano (1988) adalah suatu proses dimana sumber daya manusia dan personel publik diarahkan dan dikoordinasikan untuk melaksanakan formulasi, implementasi, dan pengelolaan keputusan-keputusan dalam konteks kebijakan publik. Sebagai bidang studi, administrasi publik mempunyai tujuan untuk mengatasi masalah-masalah publik dengan melakukan perbaikan atau penyempurnaan di dalam organisasi, sumber daya manusia, dan keuangan.

Disisi lain Menurut Dimock, Dimock, & Fox dalam Keban (2019), menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan produksi barang barang dan jasa yang direncanakan untuk melayani kebutuhan pedagang konsumen. Definisi tersebut melihat administrasi publik sebagai kegiatan ekonomi, atau serupa dengan business tetapi khusus dalam menghasilkan barang dan pelayanan publik. Pengertian yang dikemukakan oleh beberapa ahli tersebut mencakup dan telah menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan segenap kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam mengelola sumber daya yang ada serta menjalankan pelayanan publik demi memenuhi kepentingan dan kesejahteraan pedagang.

Era perkembangan semakin maju dan berkembang ditengah perubahan zaman ini. Ilmu administrasi publik juga mengalami perkembangan dimana

ilmu tersebut telah terbagi ke dalam beberapa paradigma. Paradigma merupakan model intelektual untuk suatu situasi atau kondisi, cara atau sudut pandang seseorang yang memiliki nilai, konsep, metodologi, serta pendekatan yang telah disetujui oleh seluruh pihak. Henry (dalam Keban, 2014) menyatakan bahwa ada penambahan paradigma administrasi publik menjadi enam paradigma yang terdiri dari sebagai berikut:

Paradigma I (1900-1926), Model ini disebut dengan Dikotomi Politik dan Administrasi. Frank J. Goodnow dan Leonard D. White (dalam Keban, 2014), sebagai tokoh-tokoh paradigma ini, menyatakan bahwa terdapat dua fungsi utama dalam pemerintahan: fungsi politik yang bertanggung jawab atas pembentukan kebijakan atau tujuan negara, dan fungsi administratif negara yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan negara. Penekanan yang ingin dijelaskan dalam paradigma ini, yaitu lokus dan fokus. Locusnya diartikan sebagai pusatnya di birokrasi pemerintahan, sementara fokusnya terkait apa saja yang hendak dibahas dalam Administrasi Publik.

Paradigma II (1927-1937), Model ini disebut juga dengan paradigma prinsip-prinsip administrasi. Keban (2014), memperkenalkan prinsip-prinsip administrasi yang menjadi fokus administrasi publik yaitu POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*). Lokus dari administrasi publik tidak diungkap secara jelas yang berarti prinsip-prinsip tersebut berlaku dimana saja.

Paradigma III (1950-1970), Model ini dikenal sebagai paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik. Herbert Simon memunculkan

kembali perdebatan tentang pemisahan antara administrasi dan politik, sementara Morstein Mark menantang gagasan bahwa politik dan ekonomi harus dipisahkan. Paradigma ini menekankan peran birokrasi pemerintah sebagai pusatnya, tetapi fokusnya menjadi tidak jelas karena prinsip-prinsip administrasi publik memiliki kelemahan yang signifikan.

Paradigma IV (1956-1970), Model ini dikenal sebagai paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi. Paradigma ini mengarah pada kemajuan ilmu administrasi murni dengan dukungan dari psikologi sosial dan memiliki orientasi terhadap kebijakan publik. Fokus yang dikembangkan tidak hanya terbatas pada konteks umum, tetapi juga mencakup ranah administrasi publik, sehingga menyebabkan ketidakjelasan dalam lokusnya.

Paradigma V (1970-sekarang), Model ini dikenal sebagai paradigma Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik. Paradigma ini menekankan pentingnya fokus dan lokus yang jelas. Fokusnya utamanya mencakup teori organisasi, manajemen, dan kebijakan publik, sementara cakupannya melibatkan berbagai masalah dan kepentingan yang terkait dengan pedagang. Selain itu, paradigma ini juga menjelaskan tentang keberadaan New Public Management (NPM) dan New Public Service (NPS).

Paradigma VI (1990-sekarang), Model ini dikenal sebagai paradigma Governance. Paradigma ini merupakan paradigma baru dalam tatanan pengelolaan pemerintah. Ada tiga elemen utama dalam governance, yakni pemerintah, sektor swasta, dan pedagang. Perubahan paradigma dari government ke governance menyoroti pentingnya kolaborasi dalam konteks

kesetaraan dan keseimbangan di antara pemerintah, sektor swasta, dan pedagang sipil.

1.6.2. Manajemen Publik

Menurut Kepmenpan No 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan dalam Yamaluddin (2016), pelayanan umum adalah “segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan pedagang maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”

Menurut Bharata dalam Maryam (2016), terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat

dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Menurut Pasuraman dalam Kamarni (2011), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalaman menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik persusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. Reliability, atau keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. Empathy, atau memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik

produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima sektor publik seperti SESPANAS LAN dalam Sinambela (2008). Variabel dimaksud adalah:

1. Pemerintahan yang bertugas melayani;
2. Pedagang yang dilayani pemerintah;
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
5. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan pedagang sesuai dengan standar dan asas pelayanan pedagang;
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan pedagang;
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan pedagang, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Menurut Nor Ghofur (2014), Manajemen Publik adalah pengelolaan pemerintahan yang melibatkan perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian pelayanan kepada pedagang. Landasan penting Manajemen publik merupakan bidang yang berfokus pada pengembangan pemahaman tentang sistem administrasi dan manajemen yang diterapkan di sektor publik dan organisasi nirlaba. Manajemen Publik mencakup mengenai desain program

dan restrukturisasi organisasi, alokasi sumber daya melalui pengelolaan anggaran, manajemen keuangan, manajemen sumber daya manusia, evaluasi, serta audit program. Biasanya, organisasi di sektor publik akan dikelola oleh direktur regional. Oleh karena itu, penelitian yang mengkaji bagaimana orang mengelola organisasi sektor publik disebut dengan manajemen publik. Menurut Shafritz dan Russell (seperti yang dikutip dalam Keabab, 2008), manajemen publik mengacu pada usaha seseorang untuk bertanggung jawab dalam mengelola suatu organisasi dan memanfaatkan sumber daya manusia dan mekanik untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen publik menitikberatkan pada urusan internal organisasi, khususnya masalah pengelolaan organisasi publik agar dapat berjalan secara maksimal guna meraih hasil yang telah ditetapkan. Pada akhirnya suatu komunitas publik tidak dapat lepas dari kenyataan yang ada diluar komunitas organisasi yang dibayangi oleh adanya kebijakan publik serta keperluan politik.

Laurence Lynn (1996) mengkaji tiga kemungkinan yang menggambarkan manajemen publik, yaitu seni, sains, dan profesi. Administrasi publik dianggap suatu seni karena kegiatan inovatif dilakukan pelaku tertentu belum dapat ditekuni secara numerik. Itu berarti bahwa pengelolaan publik merupakan kegiatan yang sangat fleksibel dan sangat bergantung pada situasi dan kondisi operasional. Administrasi publik merupakan ilmu yang memiliki arti sebagai administrasi publik yang membutuhkan penjabaran terstruktur melalui penafsiran dan penjelasan. Di sisi lain, dengan menganggap administrasi publik sebagai sebuah profesi,

mengacu pada sekelompok orang yang mengabdikan pada ilmu tersebut.

Mengenai adanya penjelasan mengenai manajemen publik itu sendiri penulis mengemukakan bahwa manajemen publik merupakan cabang dari ilmu administrasi yang akan membahas lebih lanjut mengenai bagaimana pengelolaan sumber daya manusia pada suatu organisasi mulai dari sistem perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, serta pengendalian demi terciptanya lingkungan pekerjaan yang lebih baik.

1.6.3. Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Hardiyansah (2011) “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pendapat lain mengenai pelayanan juga dikemukakan oleh Gronross (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006) bahwa Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris dengan kata “public” yang berarti umum, pedagang ataupun negara. Menurut Sinambella et al. (2011) Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak atau ramai. Sedangkan Menurut Syafiie et al. (1999) arti dari kata publik itu sendiri adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya dikemukakan oleh Dwiyanto (2006) yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, dan sebagainya.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik diartikan segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada pedagang sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Jadi dapat dipahami bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada

prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan umum menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum adalah “segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat maupun Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan mahasiswa maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik (public service) menurut Rohman (2008) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap mahasiswa yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

Menurut Santosa (2008), pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik

oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada mahasiswa, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan mahasiswa . Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada mahasiswa luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial-politik, yakni menjalankan tugas pokok dan mencari dukungan suara sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yakni mencari keuntungan.

Agar pelayanan publik berkualitas, sudah seharusnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah pergeseran pola penyelenggaraan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna. Dengan demikian, tak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri. Inilah yang akan menjadi jalan bagi peningkatan partisipasi mahasiswa di bidang pelayanan publik.

Sementara dari kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang secara khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada mahasiswa penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelitbelit dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga

menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Terkait dengan itu, pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah masih menimbulkan persoalan. Beberapa kelemahan mendasar antara lain sulitnya menentukan atau mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, pelayanan pemerintah tidak mengenal “bottom line” artinya seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut, pemerintah menghadapi masalah berupa internalities artinya organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum mahasiswa yang seharusnya dilayani.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh Eny Kusdarini (2011) yakni yang terdiri dari 12 asas :

- a. Asas kepentingan umum
- b. Asas kepastian hukum
- c. Asas kesamaan hak
- c. Keseimbangan hak dan kewajiban
- d. Asas keprofesionalan
- e. Asas partisipasif
- f. Asas persamaan perlakuan/tindak deskriminatif
- g. Asas keterbukaan
- h. Asas akuntabilitas

- i. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- j. Asas ketepatan waktu
- k. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pelayan umum kepada pedagang akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting, dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik. Moenir (2002) berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain :

- a. Faktor kesadaran.

Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa.

- b. Faktor aturan

Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung ataupun tidak langsung akan sangat berpengaruh.

- c. Faktor organisasi

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja.

- d. Faktor pendapatan

Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan

atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor kemampuan

Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

f. Faktor sarana pelayanan

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan.

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non-departemen, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sedangkan yang berperan sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, pedagang, instansi pemerintah dan badan hukum.

Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggaraan pelayanan publik memiliki beberapa hak sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya
- b. Melakukan kerjasama
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik

- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban sebagai berikut :

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas dapat dipahami bahwa penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya instansi memperhatikan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan yang telah diamanatkan pada undang-undang.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan

pelayanan yang baik. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara objektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi sosial dengan subjektivitas yang lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut Moenir (2002) antara lain :

- a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur
- d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
- e. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen.
- g. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Pola pelayan publik dapat dibedakan dalam 5 macam seperti yang telah dijelaskan dalam bukunya Ratminto & Winarsih (2005), yaitu:

- a. Pola pelayanan teknik fungsional
Yaitu pola pelayanan pedagang yang diberikan oleh satu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
- b. Pola pelayanan satu pintu

Pola Pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

c. Pola pelayanan satu atap

Diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

d. Pola pelayanan terpusat

Merupakan pola pelayanan pedagang yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan pedagang yang bersangkutan.

e. Pola pelayanan elektronik

Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan dan bersifat online sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

Standard pelayanan publik dari sebuah unit pelayanan publik harus mencantumkan komponen-komponen dasar dalam pelayanan agar setiap pedagang paham dan mengerti terkait hak mereka yang didapatkan saat mendapatkan pelayanan. Dalam pelaksanaannya standard pelayanan publik menjadi sebuah acuan bagi para pelaksana pelayanan publik sebagai standard dalam melaksanakan pelayanan (Mukarom & Laksana, 2015). Jones (1996)

menjelaskan bahwa komponen dalam standard pelayanan publik sekurang-kurangnya memiliki unsur sebagai berikut :

- a. Dasar Hukum,
adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan,
adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur
adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian,
adalah jangka waktu yang diberlakukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif,
adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan pedagang.
- f. Produk pelayanan,
adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas,

adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan

Saat ini sudah seharusnya pelayanan publik yang diberikan oleh Birokrasi hendaknya berdasarkan prinsip-prinsip dasar berikut ini yang telah dikemukakan oleh Sulistio & Budi (2009) :

- a. Rasional, efektif dan efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka.
- b. Ilmiah, berdasarkan kajian dan penelitian serta didukung oleh cabang-cabang ilmu pengetahuan lainnya.
- c. Inovatif, pembaruan yang dilakukan terus-menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang.
- d. Produktif, berorientasi kepada hasil kerja yang optimal.
- e. Profesionalisme, penggunaan tenaga kerja profesional, terampil dalam istilah “The Right Man in The Right Place”.
- f. Penggunaan teknologi modern yang tepat guna.

Islamy dalam Sulistio dan Budi (2009) menyatakan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan oleh Birokrasi Pemerintah berdasarkan kepada prinsip-prinsip pelayanan prima berikut ini :

1. Appropriateness (kesesuaian)
2. Accesibility (keterjangkauan)
3. Continuity (keberlanjutan)
4. Technically (teknis)
5. Profitability (menguntungkan)

6. Equitability (adil)
7. Transparency (terbuka)
8. Accountability (bertanggungjawab)
9. Effectiveness and Efficiency (efektif dan efisien)

Berbeda dengan pendapat ahli lainnya, yang menjelaskan terkait prinsip prinsip pelayanan publik yang harus diterapkan oleh pemerintah diantaranya (Ibrahim, 2008).

1. Persamaan keuntungan dan logika usaha

Pelanggan atau pedagang mampu diberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga mampu memberikan keuntungan.

2. Kewenangan dalam pengambilan keputusan

Untuk pengambilan keputusan harus mampu didesentralisasikan sedapat mungkin antara organisasi dan pelanggan.

3. Fokus pengorganisasian

Organisasi harus terstruktur dan berfungsi, sehingga tujuan utama dapat menggerakkan sumberdaya yang ada dan dapat mendukung garis depan operasional.

4. Kontrol atau Pengawasan

Pemimpin dan pengawasan harus memperhatikan dan memberikan dorongan semangat dan dukungan kepada setiap karyawan agar tercapainya kinerja yang baik untuk pemenuhan kepuasan oleh pedagang.

5. Sistem Penghargaan/ganjaran

Wujud kualitas yang dirasakan pelanggan merupakan fokus dari sistem

penghargaan atau ganjaran.

6. Fokus pengukuran

Kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan harus menjadi fokus dan pengukuran yang ingin dicapai.

Pandangan para ahli menggunakan berbagai pendekatan dalam menerapkan prinsip pelayanan publik, ada yang menggunakan pendekatan pedagang sebagai pelanggan atau menggunakan penerapan New Public Management. Selain itu para ahli ada yang menggunakan pendekatan New Public Service yang memposisikan pedagang sebagai warga negara yang lebih mengedepankan kepuasan tanpa harus membedakan pelayanan yang diberikan.

Jika merujuk kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan terdapat prinsip pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Yaitu persyaratan teknis administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan, serta kejelasan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Hukum

Yaitu pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan memadai, mudah dijangkau oleh pedagang.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan, pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet dan tempat sampah.

Secara umum para ahli bahkan sampai menteri sudah menjelaskan tentang prinsip yang harus dikedepankan oleh penyedia layanan. Prinsip tersebut menjadi acuan dan patokan untuk menyelenggarakan pelayanan demi terwujudnya kepuasan pedagang terhadap pelayanan yang diberikan. Pada intinya prinsip pelayanan bertujuan untuk membuat standarisasi kesetaraan pelayanan di setiap penyedia pelayanan agar terwujudnya kesejahteraan pedagang.

1.6.4. Inovasi Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2009), inovasi diartikan pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru; penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode, atau alat). Inovasi organisasi bisa didefinisikan sebagai cara-cara baru dalam pengaturan kerja, dan dilakukan dalam sebuah Organisasi untuk mendorong dan mempromosikan keunggulan kompetitif. Inti dari inovasi organisasi adalah kebutuhan untuk memperbaiki atau mengubah suatu produk, proses atau jasa (Sutarno, 2012).

Inovasi merupakan sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya (Rogers, 2003) . Sedangkan menurut (Damanpour dalam Suwarno, 2008) menjelaskan bahwa sebuah inovasi dapat

berupa produk atau jasa baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Pada suatu Inovasi tidak bisa terlepas dari beberapa proses yang harus dijalani baik di sektor publik maupun sektor swasta. Proses inovasi adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu atau organisasi, mulai dari sadar atau tahu adanya inovasi sampai menerapkan (implementasi) inovasi. Inovasi sebagai suatu proses digambarkan sebagai proses yang siklus dan berlangsung terus menerus, meliputi fase kesadaran, penghargaan, adopsi, difusi dan implementasi (De Jong, Hartog, & N. Deanne, 2003).

Strategi yang perlu diperhatikan dalam memunculkan inovasi pertama perlu mempertimbangkan pertambahan keuntungan yang akan dicapai (Hussey, 2003). Hal ini dapat dilakukan melalui pengukuran sampai sejauh mana kompetitor akan sulit mengikuti langkah yang diambil. Kedua apakah ada kemungkinan untuk memperluas keuntungan yang akan diperoleh. Dengan demikian, bagian akhir dari sebuah inovasi adalah sejauh mana langkah yang diambil dapat menguntungkan dan tidak diambil keuntungannya oleh pesaing dan mendapatkan keuntungan.

Pada penelitian yang pernah dilakukan oleh Borins (2001) melalui survey tentang inovasi di sektor publik mendapatkan kesimpulan bahwa :

1. 50% Inovasi di Sektor Publik merupakan inisiatif dari front line staff dan manager tingkat menengah (middle manager).
2. 70% Inovasi yang dihasilkan bukan merupakan respon dari krisis.
3. 60% Inovasi melewati organisasional (Cut Cross Organizational

Boundaries).

4. Inovasi hadir lebih dikarenakan oleh motivasi untuk dikenali atau dihargai (recognition) dan kebanggaan daripada sekedar penghargaan finansial.

Menciptakan inovasi harus bisa menentukan inovasi seperti apa yang seharusnya dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Tegalrejo, agar inovasi tersebut dapat berguna dan berjalan sebagaimana mestinya. Jenis-jenis inovasi diharapkan dapat memberikan masukan yang positif dalam menciptakan inovasi layanan publik (Robertson dalam Nugroho & Siahaan, 2005), jenis-jenis inovasi tersebut antara lain:

1. Inovasi terus menerus

Adalah modifikasi dari produk yang sudah ada dan bukan pembuatan produk yang baru sepenuhnya. Inovasi ini menimbulkan pengaruh yang paling tidak mengacaukan pola perilaku yang sudah mapan. Contohnya, memperkenalkan perubahan model baru, menambahkan mentol pada rokok atau mengubah panjang rokok.

2. Inovasi Terusmenerus secara dinamis

Mungkin melibatkan penciptaan produk baru atau perubahan produk yang sudah ada, tetapi pada umumnya tidak mengubah pola yang sudah mapan dari kebiasaan belanja pelanggan dan pemakaian produk. Contohnya antara lain, sikat gigi listrik, compact disk, makanan alami dan raket tenis yang sangat besar.

3. Inovasi terputus

Melibatkan pengenalan sebuah produk yang sepenuhnya baru yang menyebabkan pembeli mengubah secara signifikan pola perilaku mereka. Contohnya, komputer, videocassete recorder

Inovasi secara umum dipahami dalam konteks perubahan perilaku. Inovasi secara umum berkaitan erat dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang. Pengertian inovasi sendiri sangat beragam, dan dari banyak perspektif. Menurut Rogers, salah satu penulis buku inovasi terkemuka, menjelaskan inovasi merupakan sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Menurut Susanto (2010), Inovasi merupakan penemuan baru yang berbeda dari yang pernah ada sebelumnya atau yang telah dikenal sebelumnya disebut sebagai inovasi. Inovasi memiliki makna yang tidak sebatas membangun dan memperbaiki namun juga dapat didefinisikan lebih luas, yaitu memanfaatkan ide atau penemuan baru untuk menciptakan produk, proses dan suatu layanan. Sedangkan dalam Damanpour dijelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Inovasi pada sektor publik merupakan salah satu jalan yang dapat ditempuh oleh para pelaksana dalam hal mengatasi permasalahan atau kebutuhan organisasi di sektor publik itu sendiri.

Inovasi sektor publik cenderung bersifat jamak yang mengartikan bahwa wujud dari inovasi sektor publik itu sendiri bisa beraneka ragam dan bentuk. Pemerintah selaku organisasi sektor publik mengembangkan inovasi ini untuk memperbaiki permasalahan yang ada di dalam organisasi baik pada skala kecil

maupun besar. Inovasi sektor publik dapat dielaborasi dengan konsep tipologi inovasi sektor publik yang menjadikan bentuk inovasi bersifat jamak, dikutip dari Halvorsen, Hauknes, Miles, & Roste (2005).

1.6.5. Atribut Inovasi

Dalam suatu inovasi terdapat atribut inovasi. Atribut inovasi ini adalah segala sesuatu yang mempengaruhi cepat atau lambatnya laju suatu inovasi untuk diadopsi oleh anggota sistem sosial atau pedagang. Atribut inovasi menurut Everett (2008) mendefinisikan beberapa karakteristik yang berpengaruh dalam inovasi, yaitu:

1. Keunggulan relatif (*Relative Advantage*)

Keunggulan relatif adalah derajat suatu inovasi dianggap lebih baik atau lebih unggul dari yang pernah ada sebelumnya. Hal ini dapat diukur dari beberapa segi seperti segi ekonomi, prestise social, kenyamanan dan lain-lain. Semakin besar keunggulan relatif dirasakan oleh pengadopsi semakin cepat inovasi tersebut dapat diadopsi.

2. Kompabilitas (*Compability*)

Kompabilitas adalah derajat suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengamanan masa lalu dan kebutuhan pengadopsi. Sebagai contoh jika suatu inovasi atau ide tertentu tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku maka inovasi itu tidak dapat diadopsi dengan mudah sebagaimana halnya dengan inovasi yang sesuai.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan adalah derajat suatu inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit

untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi.

4. Kemampuan diuji cobakan (*Trialability*)

Kemampuan diuji cobakan adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diuji cobakan pada batas tertentu. Suatu inovasi yang dapat diuji-cobakan dalam *setting* sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi. Agar dapat cepat diadopsi suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan atau mendemonstrasikan keunggulannya.

5. Kemampuan diamati (*Observability*)

Kemampuan diamati adalah derajat hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. jadi dapat disimpulkan bahwa semakin besar keunggulan relatif, kesesuaian (*compatibility*), kemampuan untuk diujicobakan dan kemampuan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya maka semakin cepat kemungkinan inovasi tersebut dapat diadopsi.

1.6.6. E-Retribusi Pelayanan Pasar

Terkait tema penelitian, maka akan diuraikan aturan menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, retribusi daerah merupakan pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan diberikan oleh

pemerintah daerah untuk kepentingan badan atau pribadi. Menurut Marihot (2016) retribusi daerah merupakan pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Menurut Windhu (2018) retribusi daerah adalah iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada daerah yang dapat dipaksakan yang mendapat prestasi kembalinya secara langsung.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 dan juga pendapat dari beberapa para ahli dapat disimpulkan bahwa retribusi daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin untuk kepentingan pribadi atau badan yang disediakan oleh pemerintah daerah serta peluang suatu daerah untuk menggali sumber keuangannya.

Jenis-jenis retribusi daerah menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dibedakan menjadi 3 kelompok, yaitu sebagai berikut :

1. Retribusi Jasa Umum Merupakan jasa yang disediakan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau badan. Adapun jenis retribusi jasa umum antara lain meliputi :
 - a. Retribusi Pelayanan Kesehatan;
 - b. Retribusi Pelayanan Pemakaman dan Pengabuan Mayat;
 - c. Retribusi Pelayanan Tera/Tera Ulang;
 - d. Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan;

- e. Retribusi Pemeriksaan Alat Pemadam Kebakaran;
 - f. Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil;
 - g. Retribusi Pelayanan Parkir diTepi Jalan Umum;
 - h. Retribusi Pelayanan Pasar;
 - i. Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor;
 - j. Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta;
 - k. Retribusi Penyediaan dan/atau Penyedotan Kakus;
 - l. Retribusi Pengelolaan Limbah Cair;
 - m. Retribusi Pelayanan Pendidikan; dan
 - n. Retribusi Pengendalian Menara Telekomunikasi.
2. Retribusi Jasa Usaha Jasa yang disediakan oleh pemerintah daerah dengan menganut prinsip-prinsip komersial karena pada dasarnya dapat pula disediakan oleh sektor swasta. Adapun jenis retribusi jasa usaha meliputi :
- a. Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah;
 - b. Retribusi Pasar Grosir dan/atau Pertokoan;
 - c. Retribusi Rumah Potong Hewan;
 - d. Retribusi Pelayanan Kepelabuhan;
 - e. Retribusi Tempat Penginapan/Pesanggrahan/Villa;
 - f. Retribusi Tempat Pelelangan;
 - g. Retribusi Terminal;
 - h. Retribusi Tempat Khusus Parkir;

- i. Retribusi Tempat Rekreasi dan Olahraga;
 - j. Retribusi Penyeberangan Air; dan
 - k. Retribusi Penjualan Produksi Usaha Daerah.
3. Retribusi Perizinan Tertentu Merupakan kegiatan tertentu pemerintah daerah dalam rangka pemberian izin kepada orang pribadi atau badan yang dimaksudkan untuk pembinaan, pengaturan, pengendalian, dan pengawasan atas kegiatan, pemanfaatan ruang, serta penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan.
- Adapun jenis retribusi perizinan tertentu antara lain meliputi :
- a. Retribusi Izin Mendirikan Bangunan;
 - b. Retribusi Izin Gangguan;
 - c. Retribusi Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol;
 - d. Retribusi Izin Trayek; dan e. Retribusi Izin Usaha Perikanan.

Marihot (2016) mengungkapkan bahwa besarnya tarif retribusi daerah yang terutang atau yang harus dibayarkan oleh orang pribadi atau badan yang menggunakan jasa yang bersangkutan dihitung dari perkalian antara tarif retribusi dan tingkat penggunaan jasa. Tingkat penggunaan jasa yang dimaksud tersebut adalah jumlah pengguna jasa yang dijadikan dasar alokasi beban biaya yang ditanggung pemerintah daerah untuk menyelenggarakan jasa yang bersangkutan. Sedangkan tarif retribusi daerah merupakan nilai rupiah atau presentase tertentu yang diterapkan untuk menghitung besarnya retribusi daerah yang berutang. Tarif prinsip dan sasaran penetapan tarif retribusi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah disebutkan bahwa retribusi dipungut menggunakan SKRD (Surat Ketetapan Retribusi Daerah) atau dokumen lain yang dipersamakan berupa karcis, kupon, atau kartu langganan. SKRD merupakan surat ketetapan retribusi yang menentukan besarnya pokok retribusi. Jika wajib retribusi tertentu tidak membayar tepat pada waktunya atau kurang bayar, maka akan dikenakan sanksi administratif berupa bunga sebesar 2% setiap bulan dari jumlah retribusi terutang yang tidak atau kurang bayar dan ditagih menggunakan STRD (Surat Tagih Retribusi Daerah). STRD adalah surat untuk melakukan tagihan retribusi dan atau sanksi administratif berupa bunga atau denda. Tata cara pemungutan retribusi ditetapkan dengan peraturan kepala daerah menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pada pasal 161 menetapkan bahwa pemanfaatan masing-masing jenis retribusi diutamakan untuk mendanai kegiatan yang berkaitan langsung dengan penyelenggaraan pelayanan yang bersangkutan.

Pasar berfungsi sebagai tempat yang menguntungkan untuk melakukan kegiatan perdagangan. Pasar mencakup banyak tempat seperti pusat ritel, pasar tradisional, toko, atau pusat perdagangan (Supiati et al., 2021). Retribusi pasar adalah pungutan yang dirancang khusus untuk dibayar oleh pedagang sebagai imbalan atas pemanfaatan fasilitas pasar. Pungutan pasar digolongkan sebagai salah satu pungutan di tingkat daerah. Pemerintah daerah mendapatkan pungutan pasar sebagai bentuk pembayaran. Pengelolaan fasilitas ini diawasi oleh Pemerintah Daerah. Pedagang diberikan berbagai fasilitas, seperti

halaman, kios, dan fasilitas khusus lainnya (Rajab, 2020).

Sejauh mana pendapatan daerah tumbuh bergantung pada sistem retribusi pasar tertentu yang diberlakukan. Pengenalan sistem pungutan pasar yang mahir dan produktif menjanjikan peningkatan pendapatan daerah (Novitasari et al., 2019). Penerapan pungutan pasar merupakan pendekatan baru untuk meningkatkan penyediaan layanan dan merampingkan proses pembayaran untuk pedagang pasar (Siswanta & Sekarwangi, 2019). E-retribusi mengacu pada inisiatif pemerintah yang ditujukan untuk memutus siklus korupsi, meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan keterlibatan pedagang dalam proses pemantauan. E-retribusi menawarkan beberapa keuntungan bagi pemerintah, antara lain peningkatan keterbukaan dalam administrasi retribusi dan peningkatan efisiensi dalam alokasi waktu kerja. Pemanfaatan perangkat khusus dalam pelaksanaan retribusi elektronik berpotensi memitigasi divergensi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Keuntungan restitusi elektronik bagi pedagang meliputi kontrol pembayaran yang lebih baik, proses pembayaran yang lebih efisien, pencegahan pungutan liar yang dikenakan oleh pelaku bisnis yang tidak bermoral, dan manajemen waktu yang lebih baik. Kehadiran pasar e-retribusi memfasilitasi peningkatan pemantauan pengelolaan retribusi oleh pedagang dan pemerintah secara konsisten (Kinasih, 2019). Oleh sebab itu, e-retribusi dapat memberikan transparansi yang lebih baik terhadap tiap transaksi yang terlaksana dengan sistem e-retribusi.

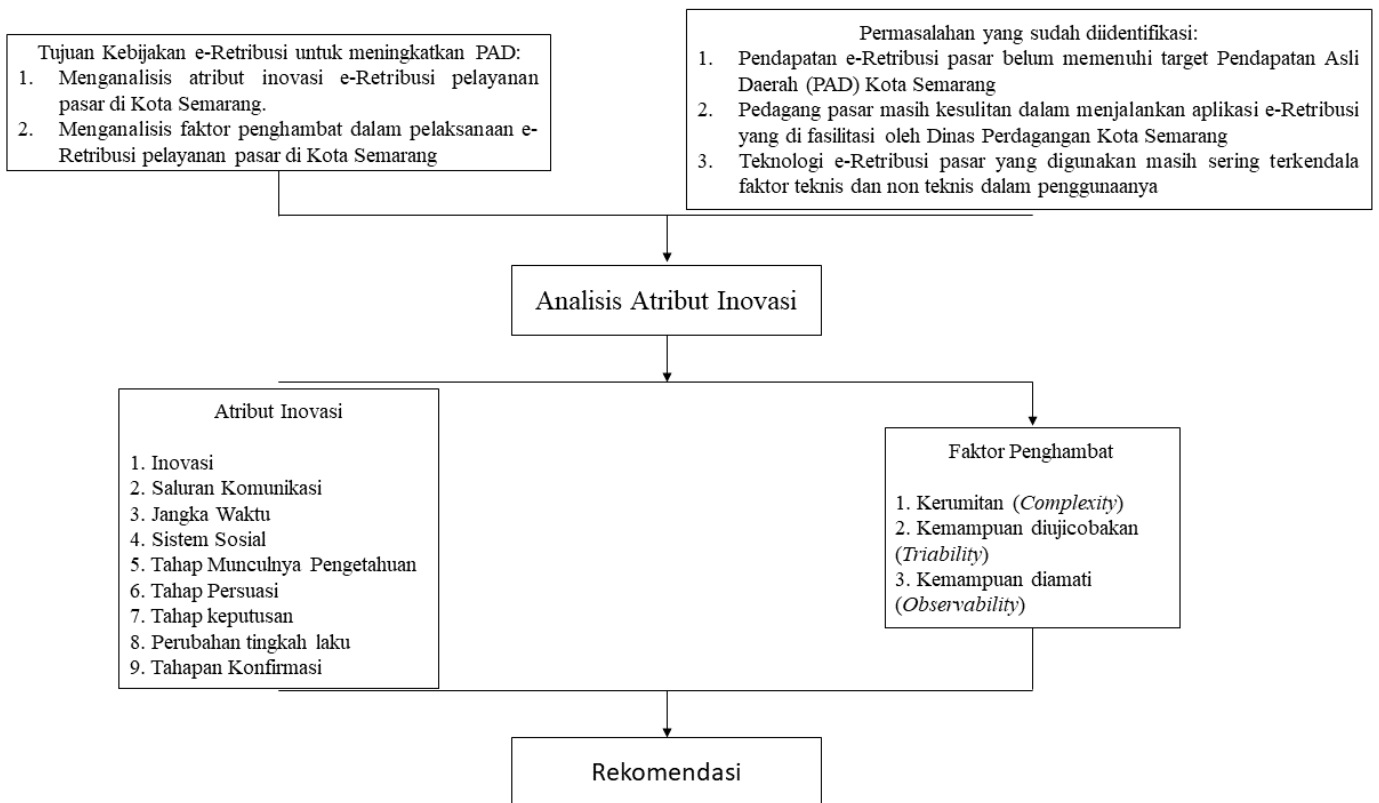
Konsep e-retribusi pasar melibatkan pemanfaatan transaksi non-moneter untuk mengelola pengumpulan pendapatan retribusi daerah secara efektif.

Pembayaran e-retribusi pasar dapat difasilitasi melalui berbagai transaksi nontunai, seperti Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu (APMK), cek, bilyet giro, nota debet, atau uang elektronik (Safitri, 2020). Industri perbankan juga terlibat dalam penyebaran hukuman pasar elektronik. Lembaga keuangan bertanggung jawab untuk membuat rekening simpanan yang memungkinkan pedagang pasar memenuhi kewajibannya dalam membayar e-retribusi pasar (Siswanta & Sekarwangi, 2020). Dengan adanya e-retribusi pasar, berbagai fitur transaksi dapat terlaksana secara elektronik yang dapat memudahkan pelaksanaan dari proses transaksi yang ada.

1.7. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian ini secara skematis diilustrasikan dalam Gambar 3 Dibawah ini.

Gambar 5
Kerangka Pemikiran Penelitian



1.8. Operasional Konsep

Inovasi merupakan semua hal baru dan belum ada secara umum yang dapat memberikan kebermanfaatan bagi kehidupan manusia. Proses terlaksananya inovasi dapat dilihat dengan adanya tahap melihat kesempatan, mengeluarkan ide, mengimplementasikan ide, serta mengaplikasikan ide. Inovasi ini akan dijabarkan melalui indikator indikator didalamnya yang terdiri dari adanya kesesuaian, kemungkinan untuk dicoba, kerumitan, dan mudah diamati. Indikator yang mempengaruhi dalam penulisan ini, antara lain sebagai berikut:

- Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif akan membahas dan menganalisis terkait sejauh mana inovasi telah mempunyai keuntungan, keunggulan dan nilai lebih bagi penerima, yaitu pedagang.

- Kesesuaian

Kesesuaian merupakan masalah kelengkapan, keserasian atau kecocokan. Kesesuaian sesuatu yang bermutu dengan kebutuhan keberadaan setiap individu, mulai dari kesukaan hingga kepuasan pribadi.

- Kemungkinan untuk dicoba

Kemungkinan untuk dicoba merupakan sejauh mana inovasi terjadi Penerapan ide-ide baru dalam skala kecil seringkali lebih mudah diterima dan diadopsi daripada inovasi yang memerlukan implementasi besar tanpa uji coba terlebih dahulu.

- Kerumitan

Kompleksitas atau kerumitan merupakan sejauh Inovasi dianggap sulit untuk dimengerti dan diterapkan. Kesulitan dalam memahami dan menggunakan inovasi akan melambatkan proses adopsi.

- Mudah diamati

Mudah diamati merupakan Sejauh mana manfaat ekonomi dan teknis dari suatu inovasi dapat dengan mudah dikenali, ini akan mempercepat proses adopsi. Calon pengadopsi lainnya tidak perlu lagi melalui proses yang rumit untuk memahami keuntungan inovasi tersebut masa uji coba namun dapat melanjutkan ke tahap adopsi.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang telah dijelaskan diatas serta adanya hubungan antara teori dengan fenomena Inovasi e-Retribusi pasar di Kota Semarang maka pada penulisan ini penulis menemukan adanya faktor penghambat yang menghambat pelaksanaan Inovasi e-Retribusi pasar di Kota Semarang melalui indikator antara lain sebagai berikut:

Suatu inovasi yang telah dicanangkan dan terlaksana tentunya tidak akan terhindar dari timbulnya permasalahan yang dapat menghambat kinerja dari inovasi itu sendiri dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Untuk itu, faktor-faktor yang dapat menghambat Inovasi e-Retribusi pelayanan pasar dapat dilihat berdasarkan beberapa hal berikut ini:

- Anggaran jangka pendek dan perencanaan
- Tekanan dan hambatan administratif
- Budaya risk aversion

1.9. Metode Dasar Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses yang dilaksanakan selama jangka waktu tertentu dan memerlukan pengorbanan waktu, tenaga, pikiran dan dana (Sumarni dan Wahyuni, 2006). Keseluruhan rancangan penelitian sangat tergantung pada desain penelitian yang dibuat oleh peneliti.

Sesuai dengan permasalahan yang ada, penelitian ini menggunakan data kualitatif yang akan dikumpulkan dan dianalisis melalui wawancara dengan kepala Pedagang pasar dan Dinas Perdagangan Kota Semarang. Dalam hal ini kami memperkaya data kuantitatif untuk menjawab rumusan masalah pertama dan kedua. Spesifikasi yang digunakan yaitu analisis deskriptif yang bertujuan untuk membuat deskripsi atau gambaran tentang fakta, ciri-ciri, atau pengaruh antara fenomena yang diteliti.

1.10. Jenis Data

Sugiyono (2016) menyampaikan tentang data yang berupa bilangan sehingga dapat diukur atau dihitung secara langsung yang memberikan penjelasan hasil penelitian, Berdasarkan sumber datanya, jenis data ada dua primer dan sekunder yang dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Data primer

Data primer merupakan data dasar, data asli, yang dihasilkan peneliti langsung dari sumber aslinya dan belum dimanipulasi atau ditulis oleh orang lain. Tanggapan responden atas kuesioner dan fakta hasil observasi berasal dari Pedagang pasar Kota Semarang dan Dinas Perdagangan Kota Semarang.

b. Data sekunder

Data yang diperoleh dari literatur, dokumen hasil penelitian, dokumen peraturan – peraturan, video dan dokumen lain yang secara tidak langsung berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data tersebut meliputi data Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Semarang dan Data Penerimaan Pasar Kota Semarang.

1.11. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Pasar Kota Semarang, Kantor Dinas Pendapatan, Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD) dan Dinas Perdagangan Kota Semarang.

1.12. Teknik Pengumpulan Data

Karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data, maka teknik pengumpulan data merupakan salah satu langkah penelitian yang paling strategis dan merupakan metode yang paling sederhana, akurat, dan sistematis. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara sebagai berikut:

1.12.1. Wawancara

Wawancara adalah dialog langsung yang bertujuan untuk memperoleh informasi untuk tujuan tertentu. Ada dua jenis wawancara: wawancara terstruktur dan wawancara mendalam. Penelitian ini dilakukan wawancara terstruktur dan mendalam untuk memperoleh data penguat. Berikut ini adalah orang-orang yang mempunyai informasi mengenai subjek penelitian atau informan penelitian:

1. Pedagang Pasar Bulu Kota Semarang
2. Pedagang Pasar Sampangan Kota Semarang

3. Pedagang Pasar Johar Kota Semarang
4. Pedagang Pasar Pedurungan Kota Semarang
5. Pedagang Pasar Banyumanik Kota Semarang
6. Kepala Bidang Pelayanan Pasar, Dinas Perdagangan Kota Semarang
7. Kepala Pengelolaan Aset, Dinas Pendapatan Daerah Kota Semarang

1.12.2. Observasi

Mencermati dan mengamati proses atau kejadian langsung dilapangan dilapangan yang ada kaitannya dengan fokus penelitian, selain itu peneliti tinggal di dekat lokus penelitian, sehingga jenis observasinya adalah *participant observation*. *Participant observation* yaitu peneliti terlibat dengan informan sebagai sumber data penelitian dan peneliti turut serta terhadap kegiatan informan, serta merasakan suka dukanya (Sugiyono, 2016). Partisipasi ini bertujuan guna memperoleh data lebih lengkap dan mendalam sehingga lebih akurat.

1.12.3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu metode untuk menganalisis dan melihat dokumen-dokumen seperti data Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Semarang, Pendapatan Pasar Kota Semarang.

1.12.4. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk memperoleh data sekunder yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan

dilakukan dengan cara mempelajari, mengkaji dan menelaah literatur-literatur berupa laporan-laporan, buku, majalah, jurnal, dan artikel.

1.13. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang dapat diamati dan dicatat serta tidak bersifat numerik atau tidak mengandung angka. Data kuantitatif merupakan analisis data yang digunakan untuk membahas dan menjelaskan data penelitian tentang gejala dan kasus yang dapat dijelaskan dengan informasi non-numerik. Penelitian ini menggunakan data kualitatif untuk menyempurnakan data kuantitatif. Metode analisis data kualitatif penulis menggunakan model Miles dan Huberman (1992) sebagai berikut.

1. Pengumpulan data

Data dari wawancara, observasi lapangan, dokumentasi, dan literasi dikumpulkan. Data ini dibaca, diperiksa, dan dipahami untuk mengambil langkah berikutnya.

2. Reduksi data

Data yang dikumpulkan dibaca, diperiksa, dan dipahami. Langkah selanjutnya adalah proses seleksi. Proses ini berfokus pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang dihasilkan dari catatan tertulis di lapangan.

3. Penyajian data

Penyajian data merupakan format yang mengemas data secara visual agar lebih mudah dipahami. Penyajian data dirancang untuk mengorganisasikan

data yang telah direduksi dan menyusunnya menjadi pola hubungan yang jelas untuk membantu peneliti mengambil langkah selanjutnya. Data yang disajikan dalam penelitian ini berbentuk tabel, grafik, dan gambar.

4. Menarik kesimpulan

Pada tahap ini diambil kesimpulan dari seluruh data yang diperoleh dari hasil penelitian. Meskipun dapat diambil kesimpulan dan validasi dari hasil reduksi data dan penyajian data, namun hal tersebut masih merupakan kesimpulan awal. Artinya, kesimpulan tersebut bisa berubah jika ditemukan bukti kuat lainnya pada proses validasi data di lapangan. Jika ada bukti serupa, maka akan dicatat dalam berita acara penyelidikan.

5. Kualitas Data: Triangulasi

Peneliti dalam penelitian kualitatif harus berusaha mendapatkan data yang valid, untuk itu sebagai alat analisis data perlu menggunakan triangulasi data. Triangulasi adalah suatu pendekatan analisa data yang mensistesa data dari berbagai sumber. Triangulasi data dibedakan menjadi empat macam, yaitu:

- Triangulasi sumber

Penggalian kebenaran informasi tertentu melalui berbagai sumber memperoleh data. Dengan demikian, triangulasi sumber berarti membandingkan informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Penelitian selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan pengamatan berperan serta, dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi,

dan gambar atau foto.

- Triangulasi metode

Usaha mengecek keabsahan data, atau mengecek keabsahan temuan penelitian. Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Sebagaimana dikenal dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi dan survei.

- Triangulasi peneliti

Menggunakan lebih dari satu peneliti dalam mengadakan observasi atau wawancara. Karena setiap peneliti memiliki gaya, sikap, dan persepsi yang berbeda dalam mengamati suatu fenomena maka hasil pengamatan dapat berbeda dalam mengamati fenomena yang sama.

- Triangulasi teoritik

Berdasarkan anggapan bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori. Triangulasi teoritik adalah memanfaatkan dua teoritik atau lebih untuk diadu dan dipadu.

BAB II. GAMBARAN UMUM PENELITIAN

2.1. Gambaran Umum Kota Semarang

2.1.1. Kondisi Geografis

Kota Semarang merupakan salah satu kota di Provinsi Jawa Tengah yang berada di bagian utara Provinsi Jawa Tengah. Adapun batas wilayah yang dimiliki Kota Semarang sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Laut Jawa
- b. Sebelah Selatan : Kabupaten Semarang
- c. Sebelah Barat : Kabupaten Kendal
- d. Sebelah Timur : Kabupaten Demak

Kota Semarang memiliki luas wilayah sebesar 373,7 Km². Kota Semarang terletak di garis pantai utara Pulau Jawa dengan ketinggian antara 0,75 meter sampai dengan 348,00 meter di atas permukaan laut (mdpl). Ketinggian yang dimiliki daerah perbukitan mencapai 90,56 – 348 mdpl sedangkan ketinggian pada dataran rendah mencapai 0,75 mdpl. Secara topografis, Kota Semarang terdiri dari daerah pantai 65,22% wilayahnya merupakan dataran dengan kemiringan 25% dan 37,78% adalah daerah perbukitan dengan kemiringan 15%- 40%.

2.1.2. Visi

Sesuai dengan RPJMD Kota Semarang Tahun 2016-2021, visi dari Kota Semarang adalah “Semarang Kota Perdagangan dan Jasa yang Hebat Menuju Pedagang Semakin Sejahtera” Melihat visi tersebut, Kota Semarang mempunyaicita-cita untuk mewujudkan pedagang sebagai berikut:

- a. Hebat, yaitu pedagang yang bergerak untuk mencapai keunggulan dan kemuliaan dengan memperhatikan lingkungan berkelanjutan demi kemajuan perdagangan dan jasa.
- b. Sejahtera, yaitu pedagang yang akan semakin meningkat kesejahteraannya dengan pemenuhan kebutuhan pendidikan, kesehatan, pelayanan dasar maupun sarana dan prasarana penunjang.

2.1.3. Misi

Untuk mewujudkan Visi Kota Semarang terdapat 4 misi pembangunan daerah sebagai berikut:

1. Mewujudkan kehidupan pedagang yang berbudaya dan berkualitas.
2. Mewujudkan pemerintahan yang semakin handal untuk meningkatkan pelayanan publik.
3. Mewujudkan kota metropolitan yang dinamis dan berwawasan lingkungan.
4. Memperkuat ekonomi kerakyatan berbasis keunggulan local dan membangun iklim usaha yang kondusif.

2.1.4. Gambaran Umum Pasar Tradisional Kota Semarang

Jumlah pasar tradisional di Kota Semarang adalah sebanyak 54 titik pasar yang tersebar di wilayah Kota Semarang. Dari ke-54 titik pasar tersebut, oleh Dinas Perdagangan diklasifikasikan ke dalam Jenis Pasar yang ditetapkan dengan Peraturan Walikota di Kota Semarang sebagai berikut :

Tabel 2.1.**Daftar Pasar Tradisional Berdasarkan Klasifikasi Pasar Kota Semarang**

No	Cabang Dinas	Nama Pasar	Kecamatan	Jenis Pasar
1	UPTD PASAR JOHAR	JOHAR UTARA	SEMARANG TENGAH	PASAR KOTA
2	UPTD PASAR JOHAR	JOHAR TENGAH	SEMARANG TENGAH	PASAR KOTA
3	UPTD PASAR JOHAR	JOHAR SELATAN	SEMARANG TENGAH	PASAR KOTA
4	UPTD PASAR JOHAR	SHOPPING CENTRE JOHAR	SEMARANG TENGAH	PASAR KOTA
5	UPTD PASAR JOHAR	YAIK BARU	SEMARANG TENGAH	PASAR KOTA
6	UPTD PASAR JOHAR	YAIK PERMAI	SEMARANG TENGAH	PASAR KOTA
7	UPTD PASAR JOHAR	PUNGKURAN	SEMARANG TENGAH	PASAR WILAYAH
8	UPTD PASAR KARIMATA	BUBAKAN	SEMARANG TENGAH	PASAR KOTA
9	UPTD PASAR KARIMATA	KARIMATA	SEMARANG TIMUR	PASAR KOTA
10	UPTD PASAR KARIMATA	LANGGAR	SEMARANG TIMUR	PASAR WILAYAH
11	UPTD PASAR KARIMATA	REJOMULYO	SEMARANG TIMUR	PASAR KOTA
12	UPTD PASAR KARIMATA	DARGO	SEMARANG TIMUR	PASAR KOTA
13	UPTD PASAR KARIMATA	WARU INDAH	GAYAM SARI	PASAR LINGKUNGAN
14	UPTD PASAR BULU	SURTIKANTI	SEMARANG UTARA	PASAR LINGKUNGAN
15	UPTD PASAR BULU	TANAH MAS	SEMARANG UTARA	PASAR LINGKUNGAN
16	UPTD PASAR BULU	PURWOGONDO	SEMARANG UTARA	PASAR LINGKUNGAN
17	UPTD PASAR BULU	BOOM LAMA	SEMARANG UTARA	PASAR LINGKUNGAN
18	UPTD PASAR BULU	BULU	SEMARANG SELATAN	PASAR KOTA
19	UPTD PASAR BULU	RANDUSARI	SEMARANG SELATAN	PASAR WILAYAH
20	UPTD PASAR BULU	SAMPANGAN	GAJAH MUNGKUR	PASAR WILAYAH
21	UPTD PASAR BULU	SAMPANGAN BARU	GAJAH MUNGKUR	PASAR WILAYAH
22	UPTD PASAR KARANGAYU	KARANGAYU	SEMARANG BARAT	PASAR KOTA
23	UPTD PASAR KARANGAYU	SIMONGAN	SEMARANG BARAT	PASAR LINGKUNGAN
24	UPTD PASAR KARANGAYU	MANYARAN	SEMARANG BARAT	PASAR WILAYAH

25	UPTD PASAR KARANGAYU	PURWOYOSO	NGALIYAN	PASAR LINGKUNGAN
26	UPTD PASAR KARANGAYU	NGALIAN	NGALIAN	PASAR WILAYAH
27	UPTD PASAR KARANGAYU	JERAKAH	NGALIAN	PASAR WILAYAH
28	UPTD PASAR KARANGAYU	MANGKANG	NGALIAN	PASAR WILAYAH
29	UPTD PASAR KARANGAYU	MIJEN	MIJEN	PASAR LINGKUNGAN
30	UPTD PASAR KARANGAYU	GUNUNGPATI	GUNUNGPATI	PASAR LINGKUNGAN
31	UPTD PASAR PETERONGAN	PETERONGAN	SEMARANG SELATAN	PASAR KOTA
32	UPTD PASAR PETERONGAN	WONODRI	SEMARANG SELATAN	PASAR WILAYAH
33	UPTD PASAR PETERONGAN	SISINGAMANGA RAJA	CANDISARI	PASAR LINGKUNGAN
34	UPTD PASAR PETERONGAN	KAGOK	CANDISARI	PASAR LINGKUNGAN
35	UPTD PASAR PETERONGAN	JANGLI	CANDISARI	PASAR LINGKUNGAN
36	UPTD PASAR PETERONGAN	JATINGALEH	BANYUMANIK	PASAR WILAYAH
37	UPTD PASAR PETERONGAN	RASAMALA	BANYUMANIK	PASAR LINGKUNGAN
38	UPTD PASAR PETERONGAN	DAMAR	BANYUMANIK	PASAR LINGKUNGAN
39	UPTD PASAR PETERONGAN	SRONDOL	BANYUMANIK	PASAR LINGKUNGAN
40	UPTD PASAR PETERONGAN	BANYUMANIK	BANYUMANIK	PASAR LINGKUNGAN
41	UPTD PASAR PEDURUNGAN	GENUK	GENUK	PASAR LINGKUNGAN
42	UPTD PASAR PEDURUNGAN	BANGETAYU	GENUK	PASAR LINGKUNGAN
43	UPTD PASAR PEDURUNGAN	SURYO KUSUMO	PEDURUNGAN	PASAR LINGKUNGAN
44	UPTD PASAR PEDURUNGAN	SATRIO WIBOWO	PEDURUNGAN	PASAR LINGKUNGAN
45	UPTD PASAR PEDURUNGAN	UDAN RIRIS	PEDURUNGAN	PASAR LINGKUNGAN
46	UPTD PASAR PEDURUNGAN	TLOGOSARI	PEDURUNGAN	PASAR LINGKUNGAN
47	UPTD PASAR PEDURUNGAN	PENGGARON	PEDURURNGAN	PASAR KOTA
48	UPTD PASAR PEDURUNGAN	PEDURUNGAN	PEDURUNGAN	PASAR WILAYAH
49	UPTD PASAR PEDURUNGAN	GAYAMSARI	GAYAMSARI	PASAR WILAYAH
50	UPTD PASAR PEDURUNGAN	KEDUNGMUNDU	TEMBALANG	PASAR LINGKUNGAN
51	UPTD PASAR PEDURUNGAN	MRICAN	SEMARANG SELATAN	PASAR WILAYAH

52	DINAS	METESEH	TEMBALANG	PASAR LINGKUNGAN
53	DINAS	BANJAR DOWO	GENUK	PASAR LINGKUNGAN
54	DINAS	GEDAWANG	BANYUMANIK	PASAR LINGKUNGAN

2.2. Profil Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah

Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPKAD) Kota Semarang adalah dinas yang menjalankan tugas dalam penanganan Keuangan dan Aset yang dimiliki Pemerintah Kota Semarang. DPKAD Kota Semarang memiliki peran ganda, yaitu sebagai SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) dan PPKD (Pejabat Pengelola Keuangan Daerah). Sebagai SKPD peranan DPKAD adalah mengelola belanja gaji PNS, belanja rutin SKPD, belanja kegiatan SKPD beserta pengelolaan Aset Kota Semarang dan mengelola pendapatan asli daerah Kota Semarang. DPKAD selaku PPKD berperan mengelola Pendapatan, Perimbangan, dan Penerimaan lain-lain belanja tidak langsung dan Pembiayaan Daerah, serta DPKAD bertindak dalam kapasitas sebagai Bendahara Umum Daerah. Dengan adanya regulasi hukum dari Pusat ke Daerah yang bersifat Pengelolaan Keuangan Daerah, maka DPKAD turut menyusun Peraturan Walikota Pengelolaan Keuangan sesuai dengan tupoksi DPKAD.

2.2.1. Visi dan Misi Dinas Pengelolaan dan Aset Daerah

Visi

“Menjadi motor dalam pengelolaan keuangan daerah yang profesional dalam rangka meningkatkan kemampuan keuangan daerah dan terlaksananya tertib administrasi pengelolaan aset daerah.”

Adapun makna dari visi tersebut : Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Semarang berupaya menjadi penggerak dan pelopor dalam upaya meningkatkan pendapatan daerah melalui intensifikasi dan ekstensifikasi sumber-sumber pendapatan serta meningkatkan profesionalisme pengelolaan keuangan daerah yang dimulai dengan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan pertanggungjawaban yang berprinsip pada anggaran berbasis kinerja yaitu : transparansi, akuntabilitas dan value for money sehingga diharapkan mampu meningkatkan kemampuan keuangan daerah dan meningkatkan tertib administrasi pengelolaan aset daerah. Prinsip-prinsip tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. **Transpransi** adalah keterbukaan dalam proses perencanaan, penyusunan, pelaksanaan dan pelaporan evaluasi anggaran.
- b. **Akuntabilitas** adalah prinsip pertanggungjawaban publik dimana proses penganggaran benar-benar dapat dipertanggungjawabkan kepada pedagang dan lembaga perwakilannya. Akuntabilitas dilaksanakan dengan berlandaskan asas efisiensi, tepat guna, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan.
- c. **Value for money** proses penganggaran menetapkan prinsip ekonomis, efisien dan efektif. Ekonomis berkenaan dengan pemilihan dan penggunaan sumber daya dalam jumlah dan kualitas tertentu. Efisien berarti bahwa penggunaan dana pedagang dapat menghasilkan out put yang maksimal (berdaya guna). Sedangkan efektif adalah penggunaan anggaran tersebut harus mencapai target atau tujuan pelayanan publik.

Misi

Untuk mewujudkan visi SKPD tersebut dijabarkan lebih lanjut dalam 6 (enam) misi yang menjadi pedoman bagi DPKAD dalam pelaksanaan tugas, sebagai berikut :

- a. Optimalisasi Pendapatan Asli Daerah melalui intensifikasi, ekstensifikasi dan penyusunan perangkat hukum tentang pendapatan sesuai dengan tuntutan perubahan lingkungan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Optimalisasi pendapatan daerah dari dana perimbangan melalui keterlibatan secara aktif dari fiskus, pedagang/wajib pajak dan koordinasi yang intensif dengan pemerintah agar dapat memperoleh bagian yang proporsional.
- c. Efektivitas dan efisiensi dalam perencanaan dan pelaksanaan anggaran melalui penerapan anggaran yang berbasis kinerja dan analisa standar belanja.
- d. Transparansi dan akuntabilitas pengelolaan dan pertanggungjawaban keuangan daerah melalui penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP) dalam fungsi pelaporan penatausahaan penerimaan dan belanja daerah.
- e. Peningkatan tertib administrasi pengelolaan aset daerah dalam rangka

menyusun laporan keuangan yang transparan dan dapat dipertanggung jawabkan.

- f. Peningkatan pelayanan prima kepada pedagang, terhadap wajib pajak maupun terhadap pengguna anggaran sesuai dengan Standar Pelayanan Publik (SP2) dinas.

2.2.2. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi

1. Tugas Pokok

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah. Keputusan Walikota Semarang Nomor : 42 tanggal 24 Desember 2008 tentang Penjabaran, Tugas, Fungsi Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Semarang mempunyai tugas pokok sebagai berikut: “Melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah di bidang Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan. “

2. Fungsi

Adapun untuk melaksanakan tugas pokok itu Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Semarang mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang Pajak Daerah, Bidang Akuntansi, Bidang Anggaran, Bidang Perbendaharaan, Bidang Perimbangan dan Lain-lain Pendapatan serta Bidang Aset Daerah;
- b. Penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran Dinas

Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah;

- c. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah;
- d. Pelaksanaan pembinaan, pemantauan, pengawasan dan pengendalian serta monitoring, evaluasi dan pelaporan terhadap UPTD;
- e. Pengelolaan urusan kesekretariatan Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah;
- f. Pelaksanaan pembinaan, pemantauan, pengawasan dan pengendalian serta monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah;
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya.

Berdasarkan tugas pokok yang dimiliki Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Semarang dapat dijabarkan menjadi 3 (tiga) aspek, yaitu :

1. Aspek pendataan di DPKAD Kota Semarang bertugas untuk mendata jalannya pelaksanaan tugas-tugas yang dijalankan oleh DPKAD secara keseluruhan. Setiap menjalankan tugas terkait keuangan daerah dan aset daerah harus didata, hal ini dilakukan guna menjaga akuntabilitas DPKAD serta mencapai pelaksanaan kerja yang profesional. Pentingnya aspek pendataan terlihat dalam visi dan misinya, terutama pada misi poin 4 secara spesifik dan poin 5 misi DPKAD secara umumnya. Tugas untuk

dijalankan DPKAD Kota Semarang dalam aspek pendataan meliputi:

- a. Perumusan perencanaan, penelitian, pelaksanaan, penagihan dan koordinasi pendapatan daerah.
 - b. Penetapan dan pemungutan pajak daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - c. Pelaksanaan pendaftaran dan pendataan wajib pajak daerah.
 - d. Pelaksanaan penyuluhan mengenai pajak daerah dan pendapatan daerah lainnya.
 - e. Pemberian bantuan penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) PBB dan Surat Tagihan Pajak Bumi dan Bangunan (STP PBB).
2. Aspek administrasi keuangan daerah memfokuskan pada pengelolaan tata administrasi keuangan daerah, mengingat bahwa keuangan daerah selain tentang pendapatan juga tentang pengeluaran dalam belanja daerah. Perputaran keuangan daerah seputar pada proses pendapatan daerah dapat dilaksanakan sesuai dengan target yang ditetapkan serta yang tidak kalah penting adalah belanja daerah dapat memaksimalkan anggaran daerah yang dimiliki dan dapat dibelanjakan sesuai dengan ketentuan peraturan yang mengaturnya. Namun dalam aspek ini catatan utamanya adalah aspek administrasi dari keuangan tersebut, sebab tata administrasi tidak kalah penting dari proses mencapai tujuan pendapatan dan memaksimalkan belanja daerah, akan menjadi tidak dalam koridor kebijakan jika tata administrasi keuangannya tidak dijalankan dengan

baik. Adapun penjabaran aspek administrasi keuangan daerah meliputi :

- a. Pelaksanaan perumusan, perencanaan, pelayanan administrasi pengendalian dan koordinasi belanja daerah.
 - b. Pengkajian kebutuhan daerah.
 - c. Pelaksanaan pengawasan teknis pendapatan dan belanja daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - d. Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SP2) dibidang pendapatan dan belanja daerah.
 - e. Penyelenggaraan system informasi keuangan dan aset daerah.
 - f. Pembinaan dan bimbingan di bidang pendapatan, belanja dan aset daerah.
3. Aspek aset daerah menjalankan tugas pada pengelolaan aset yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Semarang. Aset yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Semarang perlu untuk diawasi pengelolaannya baik yang dikelola oleh pemerintah sendiri maupun yang dikelola oleh pihak swasta. Tugas pada aspek aset daerah ini menjalankan pengelolaan atas harta yang dimiliki oleh daerah, baik pada inventarisasi, pengawasan maupun pemanfaatannya. Aset yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Semarang perlu untuk dikelola dan dimanfaatkan dengan baik, agar aset yang dimiliki tidak menjadi aset yang tidak berdaya guna, baik aset bergerak maupun aset tidak bergerak. Adapun tugas pada aspek aset daerah meliputi:
- a. Penyusunan perumusan, perencanaan bidang aset daerah.

- b. Koordinasi perencanaan analisa kebutuhan pengadaan aset, pendataan, penginventarisasian dan pencatatan aset.
- c. Pelaksanaan pembinaan, pengawasan dan pengendalian pemanfaatan aset daerah.
- d. Penyusunan Data Base Aset tanah dan bangunan milik Pemerintah Kota Semarang
- e. Penyusunan laporan realisasi dan kinerja dibidang aset daerah.

BAB III. HASIL

3.1. Atribut Inovasi e-Retribusi

Sistem e-Retribusi merupakan inovasi pembayaran pajak pasar melalui *online* yang dibentuk oleh Pemerintah khususnya Pemerintah Kota Semarang yang bekerjasama dengan Badan Pengelola Pendapatan Daerah (BAPENDA) dan Dinas Perdagangan Kota Semarang. Inovasi ini muncul karena pajak pedagang pasar merupakan kontribusi terbesar untuk pendapatan daerah sehingga Pemerintah Daerah Kota Semarang bekerjasama untuk meningkatkan pelayanan pajak pasar.

Dengan demikian dibentuknya e-Retribusi merupakan sebuah sistem pembayaran pajak pedagang pasar yang bisa digunakan hanya dengan mengunduh inovasi di *handphone* android wajib pajak selanjutnya bisa mulai melakukan pendaftaran online dan tersedianya panduan dalam inovasi tersebut, mulai dari cara pendaftaran online, pembayaran, pengesahan, lokasi dan Bank terdekat. Selain itu juga terdapat informasi e-Retribusi Kota Semarang seperti informasi besaran pajak.

Menurut Kepala Bidang Pelayanan Pasar, Dinas Perdagangan Kota Semarang menjelaskan bahwa :

“Inovasi e-Retribusi adalah layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan oleh tim Dinas Perdagangan Kota Semarang, berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia guna pelayanan retribusi secara online yang dapat dilakukan secara dimanapun dan kapanpun melalui aplikasi layanan perangkat komunikasi mobile (Handphone).”

Meskipun inovasi e-Retribusi merupakan suatu inovasi dalam bidang pelayanan publik yang dapat mempermudah pedagang pasar dalam hal pembayaran pajak, namun dari hasil observasi penulis, masih banyak pedagang yang belum menggunakan inovasi e-Retribusi. Hal tersebut yang menyebabkan inovasi e-Retribusi belum memberikan hasil sesuai yang diharapkan dalam pengurusan pajak pasar.

Berikut adalah hasil penelitian terkait atribut inovasi e-Retribusi pasar dalam rangka meningkatkan pendapatan asli daerah di kota Semarang, yang terdiri dari dimensi Inovasi, Saluran Komunikasi, Jangka Waktu, Sistem social, tahap munculnya pengetahuan serta tahap munculnya persuasi.

1. Inovasi

Pedagang setuju bahwa e-Retribusi adalah sebuah inovasi dalam bidang pelayanan publik dengan mengedepankan bidang teknologi, sebagaimana sesuai dengan visi misi pelayanan publik yaitu mengembangkan sistem pelayanan yang berbasis teknologi informasi. Inovasi e-Retribusi sangat efektif dan efisien bagi pedagang untuk melakukan pembayaran pajak pedagang pasar, tanpa perlu mendatangi ataupun mengantri di kantor dinas pasar. Hal tersebut mempermudah pedagang dan membuat pedagang lebih nyaman dalam melakukan pembayaran pajak pasar karena inovasi e-Retribusi menghasilkan pelayanan publik yang efisien baik dari segi biaya, waktu, dan tenaga. Inovasi memang diperlukan dalam bidang pelayanan publik, terlebih pada era digital seperti saat ini.

Hal tersebut pun disetujui oleh Kepala Bidang Pelayanan Pasar Dinas

Perdagangan Kota Semarang menjelaskan bahwa :

“e-Retribusi merupakan inovasi baru yang memiliki banyak kelebihan, diantaranya adalah inovasi ini bersifat online sehingga dapat digunakan dimana saja dan kapan saja, sehingga pedagang bisa melakukan pembayaran pajak pasar tanpa harus datang ke Dinas Pasar.”

Begitu pula Kepala Bidang Pengelolaan Aset, Dinas Pendapatan Daerah Kota Semarang, berpendapat bahwa :

“e-Retribusi merupakan sebuah inovasi yang memudahkan pedagang dalam pembayaran pajak dan e-Retribusi merupakan satu-satunya inovasi yang memungkinkan pedagang mencetak sendiri bukti pengesahannya dalam wujud barcode.”

2. Saluran Komunikasi

Rendahnya IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi) para wajib pajak membuat mereka kesulitan untuk menggunakan inovasi e-Retribusi, terlebih para wajib pajak yang telah berusia lanjut tentunya mereka akan mengalami kebingungan dalam menggunakan inovasi tersebut.

Selain itu pengembangan inovasi e-Retribusi yang belum sempurna membuat inovasi tersebut cukup memakan waktu yang lama dalam melakukan proses pembayaran pajak. Hal tersebut dikarenakan inovasi tersebut belum mampu apabila digunakan dalam skala besar. Inovasi e-Retribusi akan mengalami *down* dan membuat kinerja aplikasi berjalan lambat. Hal tersebut dibenarkan oleh Dinas Perdagangan selaku petugas pelayanan di Dinas yang menjelaskan bahwa :

“Hingga saat ini inovasi e-Retribusi masih terkendala oleh jaringan yang lambat. Perlu adanya kerja sama dengan Bapenda Kota Semarang untuk menstabilkan jaringan tersebut. Oleh karena itu masih banyak para wajib pajak yang lebih memilih cara konvensional dengan mendatangi kantor Dinas dibandingkan menggunakan e-Retribusi.”

3. Jangka Waktu

Pedagang merasa kesulitan beradaptasi dalam pembayaran pajak dengan sistem yang baru. Hal tersebut dikarenakan cepatnya pengalihan sistem pembayaran pajak yang semula dilakukan secara konvensional kemudian beralih menggunakan inovasi e-Retribusi yang diakses secara online.

Kemudian kurangnya peran lembaga pelayanan pembayaran wajib pajak dan *stakeholder* yang terkait dalam hal memberikan sosialisasi kepada pedagang, terlebih kepada pedagang yang telah berusia lanjut, dimana rata-rata mereka memiliki pengetahuan yang rendah dalam bidang IPTEK. Hal tersebut mengakibatkan pedagang tidak memahami bahwa administrasi pembayaran pajak pasar dapat dilakukan secara *online* yaitu melalui inovasi e-Retribusi. Mereka yang telah mengetahui e-Retribusi juga tetap merasa kesulitan menggunakan inovasi tersebut karena kurangnya sosialisasi dari para *stakeholder* terkait. Hal ini dibenarkan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pasar, Dinas Perdagangan Kota Semarang yang menjelaskan bahwa :

“Sosialisasi yang dilakukan selama ini menurut saya kurang efektif, saya merencanakan adanya agenda media yang matang. Setiap bulan harus ada perencanaan untuk wujud sosialisasi yang dilakukan apa dan sasarannya apa. Kedepan akan terus kita perbaiki”

Sosialisasi harus dilaksanakan secara merata, cara mensosialisasikannya adalah dengan pemasangan spanduk di tempat-tempat umum di setiap sudut pasar Kota Semarang. Kemudian sosialisasi juga dapat dilakukan dengan membuat video konten tutorial penggunaan inovasi e-Retribusi.

Karena masih banyak pedagang yang masih belum memahami cara penggunaan inovasi e-Retribusi, maka langkah yang harus dilakukan adalah membentuk piket pelayanan khusus untuk memandu dan mengedukasi cara penggunaan inovasi e-Retribusi. Petugas tersebut secara khusus menjelaskan kepada para wajib pajak yang dapat ke kantor Dinas Pasar cara menggunakan inovasi e-Retribusi, agar selanjutnya mereka dapat melakukan pembayaran pajak pasar secara mandiri menggunakan inovasi e-Retribusi.

4. Sistem Sosial

Dalam penggunaan inovasi e-Retribusi, dimana banyak sekali fitur yang tersedia dalam inovasi tersebut, namun kurangnya sosialisasi dan pendampingan oleh pihak terkait, sehingga pedagang masih banyak yang tidak paham dalam menggunakan inovasi e-Retribusi. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan peneliti dengan menyebarkan kuisioner kepada responden, diketahui bahwa sebagian besar responden mengetahui adanya inovasi e-Retribusi, tetapi responden masih enggan dalam menggunakan inovasi tersebut dikarenakan mereka menganggap pembayaran pajak pasar menggunakan inovasi e-Retribusi dirasa terlalu rumit yang menyebabkan adanya rasa takut dan tidak percaya diri dalam penggunaannya.

Mekanisme pembayaran Pajak pasar menggunakan Sistem e-Retribusi dapat dilakukan melalui tiga langkah, yaitu pendaftaran secara online, pembayaran dan pengesahan. Pendaftaran online dapat dilakukan dengan mendownload inovasi e-Retribusi melalui *google playstore* di *handphone* android kemudian Wajib Pajak masuk ke menu layanan online pada inovasi

e-Retribusi kemudian pilih pembayaran pajak pasar pada inovasi e-Retribusi, masukan kode pedagang, kemudian keluar identitas pedagang, kemudian wajib pajak memasukan data diri (NIK, NO HP) pada inovasi e-Retribusi, menunggu verifikasi petugas, apabila disetujui keluar rincian kewajiban pembayaran pajak dan wajib pajak memilih metode pembayaran kemudian mendapatkan kode biling, kemudian wajib pajak pengajuan permohonan e-pengesahan dengan memasukan kode bayar dan kemudian menunggu verifikasi dari petugas.

Akibat penggunaan yang cukup rumit terkait inovasi tersebut, membuat pedagang kembali memilih pembayaran pajak pasar menggunakan cara konvensional yaitu dengan cara mendatangi langsung kantor Dinas Pasar Kota Semarang. Hal ini dibenarkan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pasar, Dinas Perdagangan Kota Semarang yang menjelaskan bahwa :

“Sebenarnya inovasi e-Retribusi sudah siap, namun inovasi e-Retribusi masih sedikit kaku dalam menerapkan ketentuan sesuai peraturan Perkap dan Perpol contohnya adalah harus ada foto selfie dengan menunjukan KTP yang terkadang membuat pedagang kesulitan.”

5. Tahap Munculnya Pengetahuan (*Knowledge*)

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh peneliti dengan menyebarkan kuisisioner kepada responden, dijelaskan bahwa sebagian pedagang menyadari mengenai adanya inovasi dibidang pembayaran pajak pasar, yang awalnya menggunakan cara konvensional yaitu mendatangi langsung kantor Dinas Pasar lalu kemudian beralih menjadi pembayaran pajak yang dapat dibayarkan secara *online* melalui inovasi e-Retribusi. Hal tersebut disetujui oleh Kepala Bidang Pelayanan Pasar, Dinas Perdagangan

Kota Semarang yang berpendapat bahwa :

“Pedagang Indonesia masih memiliki kultur bahwa dalam pengurusan administrasi harus memegang surat asli dari kantor pemerintah. Mereka beranggapan bawa dokumen asli dari kantor pemerintah bersifat resmi dan lebih dapat dipertanggungjawabkan.”

Para responden juga sebagian besar mengetahui *eksistensi* adanya inovasi e-Retribusi untuk pembayaran pajak secara *online*, tetapi karena kerumitan penggunaan inovasi e-Retribusi tersebut dalam melakukan cetak resi, para wajib pajak tetap datang ke kantor dinas, sehingga pedagang berpendapat bahwa pembayaran pajak yang dilakukan secara *online* menggunakan inovasi e-Retribusi memperumit pembayaran pajak.

Selain penggunaan inovasi yang rumit, sebagian responden juga mengeluhkan mengenai pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah dan *stakeholder* hanya dilakukan satu kali dan tidak secara merata, yang mana hanya dilaksanakan di beberapa pasar di Kota Semarang saja, yang mengakibatkan para responden hanya memiliki pengetahuan secara dasar bagaimana inovasi e-Retribusi digunakan. Padahal sosialisasi merupakan cara yang efektif untuk memberikan edukasi kepada pedagang atau wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak pasar melalui inovasi e-Retribusi.

6. Tahap Persuasi (*Persuasion*)

Inovasi e-Retribusi yang diluncurkan oleh pemerintah Kota Semarang, masih memiliki banyak kekurangan dan belum sempurna pengembangannya. Namun terdapat beberapa keunggulan yang dimiliki oleh inovasi e-Retribusi, salah satunya terkait pembayaran pajak pasar yang dapat dilakukan secara

online. Metode pembayaran secara online juga mempunyai banyak pilihan, seperti bank dan dapat melalui gerai *retail* seperti alfamaret ataupun indomaret. Selain metode pembayaran yang mempunyai banyak pilihan, transparansi dalam pembayaran terkait pembayaran pajak juga dapat diketahui oleh pedagang wajib pajak. Pedagang dapat mengetahui besaran pajak yang dibayar, termasuk denda dalam pajak yang dibayarkan. Hal tersebut tentu saja dapat memudahkan pedagang serta dapat meminimalisir adanya pungutan liar yang sering terjadi di dalam pelayanan publik.

Hal ini dibenarkan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pasar, Dinas Perdagangan Kota Semarang beliau menjelaskan bahwa :

“Inovasi e-Retribusi sangat membantu dalam transparansi pembayaran pajak pasar, menghindari pungli, dan menghindari keterlambatan pembayaran pajak”

Efisiensi waktu dalam pembayaran juga menjadi salah satu keunggulan dalam penggunaan inovasi e-Retribusi, jika dalam pembayaran secara konvensional pedagang harus mengantri dalam pembayaran jika menggunakan inovasi e-Retribusi, efisiensi waktu dalam pembayaran bisa terwujud. Para wajib pajak juga dapat membayar pajak pasar dimana saja. Kemudian dengan adanya inovasi e-Retribusi juga dapat meminimalisir terjadinya keterlambatan pembayaran pajak pasar sehingga wajib pajak dapat terhindar dari adanya sanksi administratif. Selain itu yang terpenting adalah para wajib pajak dapat terhindar dari pungutan liar (pungli) karena terjadi pertemuan dengan petugas dibatasi sehingga pedagang dapat terhindar dari kerugian pungli.

7. Tahap Keputusan (*Decision*)

Inovasi e-Retribusi merupakan suatu inovasi dibidang pelayanan publik dimana pembayaran pajak pasar dapat dilakukan dari mana saja. Tidak seperti cara konvensional, dimana wajib pajak harus mendatangi kantor Dinas Pasar ataupun mendatangi UPT Pasar keliling. Proses pembayaran dengan cara konvensional dimana saja kurang lebih sama, yaitu wajib pajak cukup membawa persyaratan seperti identitas pemilik asli, kemudian serahkan persyaratan yang dibawa kepada petugas di loket pendaftaran, selanjutnya menunggu dipanggil oleh kasir dan membayar uang sesuai dengan nominal yang tertera, menunggu dipanggil oleh petugas di loket penyerahan, dan terakhir menerima Bukti Bayar. Meskipun pembayaran pajak secara konvensional memakan waktu dan tenaga, namun nyatanya masih banyak yang lebih memilih pembayaran secara konvensional dengan mendatangi langsung kantor Dinas.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Pasar, Dinas Perdagangan Kota Semarang selaku petugas pelayanan di Pelayanan Pasar menjelaskan bahwa :

“Pedagang masih ragu menggunakan inovasi e-Retribusi. Hal tersebut dikarenakan mereka mengalami kesulitan-kesulitan diantaranya adalah kesulitan dalam verifikasi KTP, kesulitan pembayaran dengan m-banking, dan kesulitan mencetak barcode.”

Meskipun begitu, dalam bidang pelayanan publik sebenarnya tetap butuh akan adanya inovasi, sebagaimana sejalan dengan visi Dinas Perdagangan yaitu terwujudnya pelayanan prima berbasis teknologi informasi pemerintah yang bersih, hal tersebut ditunjukkan dengan beralihnya

sistem pembayaran pajak pasar secara online yaitu menggunakan e-Retribusi yang diharapkan dapat mempermudah pedagang dalam hal pembayaran pajak pasar.

Salah satu contoh kemudahan inovasi e-Retribusi adalah dalam melakukan pembayaran pajak yang biasanya dilakukan oleh wajib pajak, pedagang akan senantiasa melakukan pembayaran di kantor Dinas Pasar, hal itu sudah menjadi kebiasaan yang dilakukan secara turun menurun. Namun, setelah adanya inovasi e-Retribusi, pedagang mempunyai pilihan yang lebih banyak dalam melakukan pembayaran pajak, tidak hanya secara offline tetapi juga dilakukan secara online.

8. Perubahan Tingkah Laku

Perkembangan era digital seperti saat ini membuat banyak teknologi terus mengalami perkembangan ke arah yang lebih baik atau ke arah otomatisasi. Era digital telah mengalami kemajuan yang cukup pesat, sehingga pedagang juga harus dapat mengimbangi kemajuan teknologi tersebut. Dewasa ini, pedagang dipaksa untuk meninggalkan cara konvensional dan beralih ke era digital. Hal ini menjadikan perkembangan era digital bisa terjadi di setiap bidang salah satunya adalah dalam bidang pelayanan publik digital.

Hal ini dibenarkan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Aset, Badan Pendapatan Asli Daerah Kota Semarang menjelaskan bahwa :

“Tujuan kami yang utama adalah mengedukasi pedagang tentang tertib membayar pajak dan tertib administrasi. Dengan e-Retribusi memang pada awalnya akan terasa berat karena lebih rumit jikka dibandingkan dengan

aplikasi sebelumnya yaitu retribusi, namun tujuan kami adalah mengedukasi pedagang agar tertib. Bagi pedagang yang belum mau tertib tidak apa-apa. Nanti bagi pedagang yang sudah tertib akan merasakan kelebihan dan kemudahan dalam pembayaran pajaknya.”

Sebagaimana tercantum di dalam misi pelayanan publik adalah mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi. Hal tersebut membuat pedagang dituntut untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi dengan beralih ke era digital. Salah satunya adalah pembayaran pajak pasar yang telah menggunakan inovasi e-Retribusi. Pemerintah mulai mengarahkan wajib pajak untuk dapat melakukan pembayaran pajak pasar dilakukan secara digital melalui inovasi e-Retribusi. Pemerintah berusaha untuk terus memperbarui inovasi e-Retribusi menyesuaikan perkembangan jaman dan kebutuhan pedagang sehingga semua pedagang dapat dengan nyaman membayar pajak pasar dengan sistem *online* tanpa harus mendatangi langsung kantor Dinas.

9. Tahapan Konfirmasi

Berdasarkan survei yang telah dilakukan bahwa peluncuran inovasi e-Retribusi merupakan terobosan inovasi yang bertujuan dalam membantu dan mempermudah pembayaran pajak, karena pembayaran pajak tidak hanya bisa dilakukan secara *offline* atau secara konvensional, tetapi sekarang juga dapat dilakukan secara *online*. Inovasi e-Retribusi juga menjadi pilihan yang praktis bagi para wajib pajak yang tidak sempat dalam membayar pajak karena alasan kesibukan dan lain sebagainya.

Penggunaan inovasi e-Retribusi yang intens tersebut harus dibarengi dengan kemampuan aplikasi yang mumpuni dalam mengakses pembayaran

secara online, pemerintah Kota Semarang khususnya dapat mengembangkan aplikasi tersebut baik dari segi tampilan, *fitur*, keamanan sampai penambahan dalam metode pembayaran.

Dalam era digital seperti saat ini, inovasi e-Retribusi menjadi salah satu inovasi yang seharusnya dikembangkan secara terus menerus untuk mempermudah pedagang dalam hal pembayaran pajak maupun inovasi lainnya yang akan diperbarui lagi dalam inovasi e-Retribusi nantinya.

3.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Penerapan Inovasi e-Retribusi

Inovasi diperlukan dalam penyelenggaraan suatu organisasi baik swasta maupun organisasi sektor publik seperti instansi pemerintah. Inovasi dalam organisasi pemerintahan menjadi tuntutan bagi instansi pemerintahan menyusul semakin meningkatnya desakan dari publik akan adanya peningkatan kinerja dari instansi pemerintahan agar mampu menyelesaikan permasalahan di dalam kehidupan pedagang melalui suatu program dan pelayanan. Inovasi secara relevan dapat digunakan di sektor publik karena fungsi alternatifnya untuk mencari solusi baru atas persoalan lama yang tak kunjung tuntas. Inovasi pada instansi pemerintahan sangat dibutuhkan dalam proses penyediaan pelayanan publik dengan mengembangkan cara-cara baru dan sumber daya baru. Di samping itu inovasi di sektor publik bisa dilaksanakan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik senantiasa dihadapkan pada kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran (Muluk, 2008:43).

Inovasi inovasi e-Retribusi tentu saja menimbulkan dampak positif dan juga dampak negatif di pedagang. Sebagian pedagang menganggap dipermudah dengan hadirnya inovasi e-Retribusi, namun sebagian lagi merasa inovasi e-Retribusi memperumit proses pembayaran pajak pasar. Berikut faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan inovasi e-Retribusi.

3.2.1. Faktor Pendukung

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Inovasi e-Retribusi merupakan inovasi dibidang pelayanan publik dalam membayar pajak pasar yang awalnya dilaksanakan secara konvensional diinovasikan menjadi pembayaran pajak secara online. Inovasi e-Retribusi merupakan inovasi yang dibuat dan diluncurkan oleh Pemerintah Kota Semarang dalam upaya memudahkan pedagang dalam membayar pajak pasar di daerah Kota Semarang. Hadirnya inovasi e-Retribusi tentu sangat efektif dalam menghemat baik dari segi waktu, biaya, dan tenaga.

Dalam segi waktu pedagang dimudahkan dalam melakukan pembayaran pajak pasar secara efisien, efisien dalam hal ini adalah pedagang dapat memilih tempat maupun waktu pembayaran pajak pasar tersebut, pedagang bebas dalam memilih jam maupun hari dalam pembayaran pajak pasar agar pajak dapat dibayarkan secara tepat waktu. Pedagang juga dapat melakukan transaksi pembayaran dalam inovasi e-Retribusi dimapun dan kapanpun, yang artinya memudahkan pedagang secara luas dalam melakukan pembayaran pajak. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Kepala Bidang

Pelayanan Pasar, Dinas Perdagangan Kota Semarang menjelaskan bahwa :

“Bahwa e-Retribusi merupakan inovasi baru yang memiliki banyak kelebihan yang diantaranya adalah aplikasi ini bersifat online sehingga dapat digunakan dimana saja dan kapan saja sehingga pedagang bisa melakukan pembayaran pajak tanpa harus datang ke Dinas.”

Secara jelas pembayaran pajak pasar menggunakan inovasi e-Retribusi dapat membantu pedagang yang sibuk, yang mana pedagang kesulitan dalam membagi waktu dalam membayar pajak. Dalam segi biaya pembayaran pajak pasar menjadi jauh lebih transparan dibandingkan dengan membayar pajak secara konvensional. Hal tersebut dikarenakan dalam pembayaran pajak menggunakan inovasi e-Retribusi tentu saja akan meminimalisir adanya pungutan liar yang sering terjadi dibidang pelayanan publik. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Aset, Dinas Pendapatan Asli Daerah Kota Semarang yang membenarkan bahwa :

“Inovasi e-Retribusi sangat membantu dalam upaya transparansi pembayaran pajak pasar, yang artinya dapat membatasi atau bahkan dapat menghilangkan adanya pungutan liar dalam pembayaran pajak pasar, serta dapat mencegah pedagang untuk menghindari adanya keterlambatan dalam pembayaran pajak pasar.”

Adanya pungutan liar menyebabkan pedagang akan membuat pedagang membayar lebih daripada yang seharusnya. Nilai kelebihan bayar pungutan ini merupakan kerugian pedagang. Dengan adanya inovasi e-Retribusi perincian biaya menjadi jelas dan lebih transparan.

Dalam segi tenaga, pedagang akan merasakan lebih dimudahkan oleh inovasi e-Retribusi ini, dikarenakan pedagang yang harusnya susah payah mendatangi kantor dinas dalam upaya pembayaran pajak pasar secara

konvensional, tetapi dengan inovasi tersebut maka pedagang dapat membayar pajak pasar dimana saja, baik dirumah, dikantor, dijalan maupun di tempat lainnya, tanpa harus mendatangi kantor dinas hanya untuk membayar pajak. Hal tersebut juga dibenarkan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pasar, Dinas Perdagangan Kota Semarang yang mengungkapkan bahwa :

“Kelebihan Inovasi e-Retribusi tentu saja memudahkan pedagang dalam pembayaran pajak, dan e-Retribusi merupakan satu-satunya aplikasi yang memungkinkan pedagang mencetak sendiri bukti pengesahannya dalam wujud barcode. Di kota ain belum ada yang bisa seperti ini. karena pedagang bisa membayar pajak dari rumah, begitu juga dengan warga kota semarang yang merantau keluar wilayah tetap dapat melakukan pembayaran pajaknya dengan tepat waktu.”

Perkembangan zaman yang cepat dimana semua pelayanan sekarang dapat diakses secara online, mudah dan cepat, maka inovasi e-Retribusi merupakan terobosan yang sangat baik dalam bidang pelayanan publik Kota Semarang. Dengan adanya inovasi e-Retribusi, akhirnya pedagang dituntut untuk tanggap pada teknologi. Hal tersebut menjadikan pedagang selangkah lebih maju dibandingkan pedagang lain yang masih membayar pajak pasar dengan cara konvensional. Pedagang yang membayar pajak menggunakan inovasi e-Retribusi tidak perlu lagi repot mengantri, mereka dapat membayar pajak dari mana saja.

Kemudahan-kemudahan yang ditawarkan oleh inovasi e-Retribusi tersebut tentu saja membuat pedagang nyaman dan puas terhadap kemajuan teknologi pelayanan publik di Semarang. Meskipun memang inovasi e-Retribusi di Semarang belum sempurna sepenuhnya dan masih pada tahap

proses pengembangan, namun sebagian pedagang menganggap inovasi tersebut merupakan suatu terobosan yang cukup memuaskan dikarenakan inovasi e-Retribusi dapat membantu pedagang yang tidak memiliki waktu untuk mengurus pembayaran pajak pasar.

2. Kompabilitas (*Compability*)

Hadirnya inovasi e-Retribusi mengubah standarisasi terkait dengan pelayanan publik kepada pedagang. Inovasi e-Retribusi mengedepankan prinsip keterbukaan, yaitu wajib pajak bisa mengetahui seluruh informasi yang pedagang butuhkan secara mudah, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, biaya, dan lain-lain. Selain itu cara pemberi layanan dalam memberikan jasa pelayanan kepada pedagang yang sesuai dengan visi Dinas Perdagangan Kota Semarang yaitu terwujudnya pelayanan prima berbasis teknologi informasi pemerintah yang bersih yaitu pembayaran pajak dapat dilakukan melalui inovasi e-Retribusi.

Inovasi e-Retribusi tetap berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan di pedagang dengan selalu melakukan perbaikan – perbaikan. Hal ini dibenarkan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pasar, Dinas Perdagangan Kota Semarang yang mengungkapkan bahwa :

”Inovasi e-Retribusi ini juga masih terus kami perbaiki diantaranya jika dulu aplikasi e-Retribusi hanya dapat diunduh di platform android, mulai pertengahan tahun 2024 aplikasi ini dapat mulai digunakan di platform IOS.”

Sejak awal diluncurkannya inovasi e-Retribusi pada tahun 2019 inovasi ini hanya dapat digunakan pada perangkat *smartphone* berbasis android. Namun mulai pertengahan tahun 2024 pengguna *smartphone* Apple dengan

basis IOS dapat menggunakan inovasi e-Retribusi. Hal ini merupakan wujud kesungguhan dari Pemerintah Kota Semarang untuk meningkatkan mutu pelayanannya dan mulai meninggalkan pelayanan publik konvensional dan beralih ke pelayanan publik digital. Inovasi e-Retribusi adalah solusi untuk mengubah sistem pembayaran pajak pasar konvensional.

3.2.2. Faktor Penghambat

1. Kerumitan (*Complexity*)

Inovasi e-Retribusi masih belum sempurna dan masih dalam tahap pengembangan. Hal tersebut terkadang cukup menyulitkan pedagang dalam penggunaannya. Pedagang sering kali merasa kebingungan dalam proses pembayaran pajak pasar melalui inovasi e-Retribusi. Mereka seringkali tidak paham apa yang dimaksud pada aplikasi. Oleh karena itu, masih banyak pedagang yang merasa bahwa pembayaran pasar menggunakan inovasi e-Retribusi rumit, sehingga mereka lebih memilih membayar dengan cara konvensional yaitu mendatangi langsung kantor Dinas Pasar, yang mana menurut mereka proses tersebut lebih mudah. Kesulitan menggunakan inovasi e-Retribusi rata-rata dirasakan oleh pedagang yang berusia lanjut. Kebanyakan dari mereka memiliki pengetahuan dibidang IPTEK yang rendah. Hal tersebut merupakan faktor utama mengapa mereka masih menggunakan cara konvensional.

Hal tersebut juga dibenarkan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pasar, Dinas Perdagangan Kota Semarang yang menjelaskan bahwa :

“Ketidakpuasan dari pedagang memang sangat disadari, karena inovasi e-Retribusi ada tahapan-tahapan yang tidak bisa dilanggar seperti

tahap verifikasi pada saat melakukan pendaftaran dan tahap verifikasi sebelum melakukan pengesahan yang terkadang bagi sebagian orang hal tersebut terasa memberatkan dan membutuhkan waktu yang cukup lama.”

Selain itu juga banyak pedagang yang merasa kesulitan dalam menggunakan inovasi e-Retribusi dikarenakan belum terbiasa melakukan transaksi administrasi dan keuangan dengan menggunakan smartphone, masih ada rasa belum percaya dan yakin bahwa transaksi tersebut resmi dan dapat dipertanggung jawabkan dan perlu pendampingan lebih lanjut agar bisa menggunakan inovasi ini khususnya bagi generasi tua.

Kerumitan lainnya yang sering kali terjadi adalah karena adanya kendala jaringan bagi banyak pedagang, banyak jaringan internet dominan lebih lambat dan sering terkendala dibandingkan dengan jaringan yang ada. Kendala jaringan ini yang menjadi salah satu pemicu pedagang enggan menggunakan inovasi e-Retribusi dalam pembayaran pajak pasar, dikarenakan pembayaran pajak tersebut di laksanakan secara online yang mana jaringan internet di banyak tempat masih mengalami banyak kendala. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Petugas Pasar, bahwa:

“Banyak pedagang merasa kesulitan dalam menggunakan inovasi e-Retribusi, karena salah satunya adalah adanya kendala jaringan terkadang lambat, yang artinya selain pengembangan dibidang inovasi e-Retribusi, pemerintah juga harus berupaya dalam hal menstabilkan jaringan internet di semarang.”

Selain jaringan proses verifikasi KTP dalam pendaftaran inovasi e-Retribusi juga menjadi kendala yang cukup banyak dikeluhkan oleh pedagang. Verifikasi yang cukup lama oleh petugas menjadi hal yang sering terjadi saat pendaftaran. Verifikasi tersebut menjadi hal yang wajib dilakukan

oleh pedagang ketika akan melaksanakan pembayaran pajak pasar di inovasi e-Retribusi, penundaan verifikasi atau lamanya verifikasi tersebut membuat pedagang menjadi malas dan jenuh dalam menunggu yang mengakibatkan pedagang lebih memilih menggunakan cara konvensional dalam melakukan pembayaran pajak pasar yaitu dengan mendatangi kantor Dinas.

2. Kemampuan Diuji Cobakan (*Triability*)

Sebuah inovasi khususnya inovasi dalam pelayanan publik diharuskan untuk melewati fase uji publik, dimana setiap pihak khususnya pedagang sebagai penerima inovasi dapat memiliki kesempatan dalam melakukan uji kualitas dari inovasi tersebut. Hal tersebut memiliki tujuan dimana untuk mengetahui, menganalisis, serta menilai seberapa besar nilai, keuntungan, maupun manfaat yang ada pada inovasi tersebut. Inovasi e-Retribusi sudah melewati tahap uji coba, kemudian inovasi e-Retribusi secara resmi launching pada Tahun 2019. Akan tetapi sebagian besar pedagang pengguna tidak mengetahui tentang adanya fase uji coba yang dilakukan oleh pihak BAPENDA. Kemudian terkait dengan evaluasi program pada inovasi e-Retribusi, evaluasi program yang dilakukan oleh pihak Dinas Perdagangan yakni dengan memperbaiki inovasi e-Retribusi.

Hal tersebut dilakukan sebagai langkah penyempurnaan sekaligus perbaikan dari program inovasi e-Retribusi dalam pembayaran pajak pasar. Akan tetapi walaupun sudah diperbarui dalam inovasi e-Retribusi masih terdapat beberapa permasalahan yang belum teratasi, salah satunya adalah belum updatenya data Nomor Induk Kependudukan pada inovasi e-Retribusi

sehingga menyebabkan permasalahan pada pendataan identitas pemilik pasar. Hal ini memerlukan koordinasi lebih lanjut antara pihak Bapenda dengan Dinas Perdagangan Kota Semarang.

Selain itu karena adanya keterbatasan pedagang dalam uji coba inovasi e-Retribusi ini, yang mengakibatkan dalam pelaksanaan inovasi ini setelah diluncurkan menjadi terlihat banyak sekali kekurangan dan menjadi batasan bagi pedagang dalam pembayaran pajak pasar melalui aplikasi ini, salah satunya adalah masalah verifikasi KTP. Hal ini dibenarkan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pasar, Dinas Perdagangan Kota Semarang yang menjelaskan bahwa :

“Karena pedagang masih merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini walaupun sebenarnya sudah ada beberapa persyaratan yang kami permudah. Diantaranya foto KTP sudah mulai kita kesampingkan. Proses verifikasi yang tadinya memakan waktu berjam-jam kita upayakan agar bisa lebih cepat.”

Hal ini seharusnya sudah terlihat dalam uji coba penerapan aplikasi tetapi karena terbatasnya pedagang atau pihak yang melakukan uji coba pada inovasi ini maka masalah verifikasi ini menjadi makin serius setelah inovasi telah diterapkan dipedagang yang menjadikan hal tersebut menjadi salah satu penghambat bagi pedagang untuk beralih dari pembayaran secara konvensional ke pembayaran secara online.

3. Kemampuan Diamati (*Observability*)

Setelah inovasi e-Retribusi diperbaharui hasil dari inovasi cukup sulit untuk dilihat berhasil atau tidaknya inovasi tersebut. Kemudahan diamati pada dasarnya merupakan tolak ukur mudah atau tidaknya tindakan pengamatan

yang dilakukan pada sebuah inovasi yang ada. Inovasi diharuskan dengan mudah untuk diamati baik dari proses kerja dan kemudian menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Banyak faktor yang menentukan keberhasilan suatu inovasi. Komitmen pemerintah yang kuat terhadap inovasi sering disebut sebagai faktor penting keberhasilan inovasi.

Pada inovasi e-Retribusi kemudahan cukup sulit diamati. Hal tersebut dapat terlihat bahwa sebagian pedagang menganggap inovasi e-Retribusi belum memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak pasar. Inovasi e-Retribusi rumit dan sulit digunakan sehingga mereka lebih memilih membayar pajak pasar menggunakan cara konvensional yaitu mendatangi langsung kantor Dinas.

Hal ini dibenarkan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pasar, Dinas Perdagangan Kota Semarang yang menjelaskan bahwa :

“Pedagang Pasar Kota Semarang belum terbiasa dalam menggunakan teknologi dan juga banyak yang kesulitan untuk melewati tahap verifikasi sehingga membuat pedagang malas menggunakan aplikasi ini. Yang dilakukan adalah mengesampingkan fitur selfi dengan KTP agar pedagang semakin mudah. Karena sistem sosialisasi selama ini terlalu menoton atau biasa saja, pemasangan spanduk, penyebaran leaflet dan sebagainya. Dan masing-masing instansi masih mempertahankan ego sektoralnya. Kita harus benahi rapatkan kembali kerjasama BAPENDA dan Dinas Perdagangan”

Hal tersebut yang membuat inovasi e-Retribusi masih sulit untuk diterapkan di pedagang sehingga sulit untuk menilai dan mengamati inovasi tersebut.

BAB IV. PEMBAHASAN PENELITIAN

Dinas Perdagangan Kota Semarang menetapkan tujuan dalam penerapan Teknologi Aplikasi E-Retribusi Pasar, yaitu mempermudah pemerintah maupun pedagang dalam melakukan pengelolaan maupun pembayaran retribusi pasar. Dalam realisasinya, belum terjadinya peningkatan penerimaan retribusi daerah Kota Semarang yang memberikan keuntungan untuk Pemerintah Kota Semarang. Hal ini belum cukup untuk menunjukkan bahwa tujuan dari Teknologi Aplikasi E-Retribusi Pasar sudah tercapai. Menurut Adhiyatmoko (2015) program dikatakan efektif apabila berhasil mencapai tujuan maupun hasil yang telah ditetapkan dalam penyusunan program dan juga yang menjadi tujuan organisasi.

Efisiensi program dilihat dari dua faktor, yaitu waktu yang dibutuhkan biaya administrasi yang dikeluarkan pedagang dalam menggunakan e-Retribusi serta waktu yang dibutuhkan pedagang untuk membayar menggunakan e-Retribusi. Dalam faktor waktu pembayaran e-Retribusi dapat dikatakan cukup lambat sehingga pedagang membutuhkan waktu lama untuk melakukan pembayaran e-Retribusi. Kemudian dalam efisiensi biaya, e-Retribusi memiliki tarif yang berbeda-beda di tiap pedagang. Perbedaan yang terjadi ini disebabkan oleh adanya tarif yang telah ditetapkan oleh masing wilayah pasar yang didasarkan pada Taksiran Nilai Tarif Dasar (TNTD) dan disesuaikan dengan ukuran ruang petak yang disewakan. Menurut Situmorang et al. (2020) efisiensi akan memberikan penilaian dan standar apakah suatu

program memiliki kinerja yang selaras dengan biaya yang dikeluarkan. Efisiensi program berkaitan dengan kualitas pelaksanaan program secara keseluruhan.

Kepuasan kelompok sasaran pada penelitian dilihat dari dua faktor, yaitu kemudahan dalam mengakses layanan dan banyaknya jumlah pedagang yang turut andil dalam program. Kesulitan dalam mengakses layanan yang dirasakan oleh pedagang tercermin dari kebutuhan gawai dan internet. Hal ini memberikan pandangan bahwa program tersebut kurang membantu para pedagang yang ada di pasar, terutama bagi pedagang yang berusia lanjut. Kendala tersebut ditemui ketika pedagang lanjut usia kesulitan dalam mengaksesnya lantaran kurang tanggap untuk mengoperasikan teknologi. Masih sedikitnya jumlah pedagang yang ikut serta dalam program e-Retribusi juga menjadi faktor belum optimalnya kepuasan kelompok sasaran. Menurut Silaban (2018) aspek kepuasan menjadi penentu apakah suatu program bermanfaat atau tidak bagi kelompok tertentu. Tanpa kepuasan dari pihak sasaran, maka program dapat dinilai tidak berdampak bagi kelompok sasaran.

Kondisi lingkungan berpengaruh terhadap keberlangsungan program e-Retribusi Pasar. Dinas Perdagangan pun masih terus berupaya melakukan sosialisasi agar program ini terus berlanjut. Menurut Elawati (2018) kondisi lingkungan yaitu sistem dalam lingkungan yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu program dari sisi sosio kultural dan peran serta penerima program.

Dalam hal ini, Dinas Perdagangan Kota Semarang melakukan kerjasama

dalam hal peningkatan kualitas layanan dengan berkolaborasi dengan perbankan dan penyedia jasa layanan internet. Menurut Rondinelli dan Sabir (2020) hubungan antar organisasi adalah hubungan kerjasama dan koordinasi antar instansi dalam pelaksanaan program untuk mencapai suatu keberhasilan.

Sumber daya yang ada sudah cukup baik. Sumber daya ini bisa berasal dari manusia maupun sarana prasarana yang mendukung berlangsungnya e-Retribusi Pasar ini. Sebagian sarana dan prasarana yang tersedia dihasilkan dari kerjasama dengan pihak-pihak lain. Menurut Keban et al (2021) sumber daya yaitu suatu nilai yang terdapat dalam organisasi yang dimanfaatkan dalam melaksanakan program.

Selain itu, ditemui kendala yang dihadapi yaitu adalah karakteristik dari pedagang itu sendiri yang berbeda-beda di setiap wilayah. Selain itu, faktor usia dan faktor teknologi juga menjadi kendala yang cukup berarti dalam pelaksanaan e-Retribusi Pasar ini. Menurut Megawati et al (2021) karakteristik dan kemampuan agen pelaksana merupakan keterlibatan sumber daya dalam melaksanakan program sehingga perlu adanya kompetensi dan kemampuan pada bidang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan program.

BAB V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian Atribut Inovasi e-Retribusi Pasar di Kota Semarang adalah sebagai berikut:

5.1.1. Atribut Inovasi e-Retribusi

1. Pembayaran pajak pasar menggunakan inovasi e-Retribusi masih belum memberikan hasil sesuai yang diharapkan pedagang, meskipun sebagian pedagang setuju bahwa aplikasi e-Retribusi merupakan suatu inovasi dalam bidang pembayaran pajak yang menjadikan lebih efisien dan efektif dalam segi waktu, biaya, dan tenaga.
2. Pengembangan inovasi e-Retribusi belum sempurna sehingga membuat e-Retribusi memakan waktu yang cukup lama dalam proses pembayaran pajak terutama pada saat proses verifikasi dan masalah jaringan yang sering lambat pada jam-jam sibuk.
3. Kurangnya peran lembaga pemerintah dan *stakeholder* terkait pemberian sosialisasi kepada pedagang, sosialisasi selama ini dilakukan dengan mementingkan *ego sektoral* masing-masing lembaga. Masih banyak pedagang yang memerlukan pendampingan dalam cara pengoperasionalan inovasi ini.
4. Proses yang cukup rumit pada inovasi e-Retribusi membuat pedagang kembali memilih pembayaran pajak pasar menggunakan cara konvensional yaitu dengan cara mendatangi langsung kantor Dinas Pasar Kota Semarang.
5. Pedagang merasa kesulitan beradaptasi dalam pembayaran pajak

dengan sistem yang baru. Hal tersebut dikarenakan cepatnya pengalihan sistem pembayaran pajak yang semula dilakukan secara konvensional kemudian beralih menggunakan inovasi e-Retribusi yang diakses secara online.

6. Faktor sosialisasi penerapan e-Retribusi pasar terhadap pedagang belum berjalan secara optimal. Sehingga pedagang pasar belum seluruhnya menggunakan e-Retribusi dengan baik. Diperlukannya sosialisasi yang masif terkait penggunaan e-Retribusi, sehingga pencapaian target penerimaan.

5.1.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi e-Retribusi

Faktor pendukung dalam penerapan inovasi e-Retribusi adalah :

1. Hadirnya inovasi e-Retribusi sangat efektif dalam menghemat baik dari segi waktu, biaya, dan tenaga. Pembayaran pajak menggunakan inovasi e-Retribusi juga meminimalisir adanya pungutan liar yang sering terjadi dibidang pelayanan publik serta mencegah keterlambatan pembayaran pajak pasar.
2. Berbagai pengembangan dan perbaikan inovasi e-Retribusi terus dilakukan salah satunya adalah mulai pertengahan tahun 2024 pengguna *smartphone Apple* dengan basis IOS dapat menggunakan inovasi e-Retribusi yang tadinya inovasi ini hanya dapat digunakan pada *smartphone android*.

Faktor penghambat dalam penerapan inovasi e-Retribusi adalah :

1. Banyak pedagang yang merasa kesulitan dalam menggunakan inovasi e-Retribusi dikarenakan belum terbiasa melakukan transaksi administrasi dan keuangan dengan menggunakan smartphone dan merasa bahwa pembayaran pajak pasar menggunakan inovasi e-Retribusi terasa rumit, sehingga mereka lebih memilih membayar dengan cara konvensional. Selain itu masih ada rasa belum percaya dan yakin bahwa transaksi tersebut resmi dan dapat dipertanggung jawabkan. Selain itu, jaringan proses verifikasi dalam pendaftaran inovasi e-Retribusi juga menjadi kendala yang cukup banyak dikeluhkan oleh pedagang. Verifikasi yang cukup lama oleh petugas menjadi hal yang sering terjadi saat pendaftaran.
2. Sebagian besar pedagang tidak mengetahui tentang adanya fase uji coba Inovasi e-Retribusi yang dilakukan oleh pihak Bapenda Kota Semarang. Selain itu karena adanya keterbatasan pedagang dalam uji coba inovasi e-Retribusi ini, yang mengakibatkan dalam pelaksanaan inovasi ini setelah diluncurkan menjadi terlihat banyak sekali kekurangan salah satunya adalah belum updatenya data Nomor Induk Kependudukan pada inovasi e-Retribusi sehingga menyebabkan permasalahan pada pendataan identitas pedagang.
3. Inovasi e-Retribusi cukup sulit untuk diamati. Hal tersebut dapat terlihat bahwa sebagian pedagang menganggap inovasi e-Retribusi belum memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak pasar.

5.2. Saran

1. Perlunya dilaksanakan sosialisasi secara menyeluruh dan merata tentang penggunaan inovasi ini oleh *stakeholder* terkait secara bersama-sama tanpa mementingkan *ego sektoral*, sehingga tujuan dan manfaat dari aplikasi ini dapat dirasakan oleh semua lapisan pedagang.
2. Perlu dilakukan penyempurnaan pada aplikasi e-Retribusi terutama pada kecepatan jaringan dan perbaikan proses verifikasi sehingga pedagang dapat semakin mudah dan cepat dalam melakukan pembayaran pajak pasar secara *online*.
3. Perlunya upaya peningkatan kualitas inovasi e-Retribusi mulai dari memperbanyak informasi terutama informasi yang memudahkan dan membantu pengguna dalam menggunakan inovasi e-Retribusi sehingga pedagang tidak merasa kesulitan dalam menggunakan inovasi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiyatmoko, S. (2015). Efektifitas Program Tata Boga Melalui Program Nasional.
- Afifudin, A., & Anwar, S. A. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 10(2), 1-11.
- Agung, R. S. (2021). Optimalisasi Pemungutan Retribusi Pelayanan Pasar Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Bandar Lampung. Jatinangor: IPDN.
- Anastasya, T.K. 2019. “Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui Pajak Daerah di Kota Malang (Studi pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang)”, Vol. 2, No. 2,
- Anggraeni, A. 2020. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Banyumas”. *Majalah Ilmiah Ekonomika*, Vol. 12, No. 3, Agustus 2009. hlm. 139
- Ardana, S dan Herawati. 2013. “Analisis Pengaruh Pendidikan, Upah, Pengalaman Kerja, Jenis Kelamin dan Umur Terhadap Produktivitas Industri Shuttlecock Di Kota Tegal”. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang. Semarang.
- Borins, S. (2001). *The Challenge of Innovating in Government*. Kanada: University of Toronto.
- Chandler, Ralph C., dan Plano, Jack C. (1988). *The Public Administration Dictionary*.
- Christianto, P. A., Nurhayati, S., Mujiyono, M., Imtikhanah, S., Angkasa, P., Rismawati, S. D., & Latief, V. N. (2017). Pengembangan Smart Economy Kota Pekalongan Melalui Penerapan E-Retribusi Pelayanan Pasar. *Jurnal Litbang Kota Pekalongan*, 13(38), 56–61. <https://doi.org/10.54911/litbang.v13i0.55>
- Damayanti A.S, M. N., & Larasati, D. C. (2018). Strategi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang Dalam Mengurai Tunggakan Pajak Bumi Bangunan (Pbb). *Reformasi*, 8(2),109.
- De Jong, J. P., Hartog, D., & N. Deanne. (2003). *How Leaders Influence Employees Innovative Behaviour*. Netherlands: University of Amsterdam Business School.

- Dwiyanto L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya Pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. Prosiding Konferensi Nasional Ke- 8 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTMA, 8(1), 1–16.
- Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyاهرlambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 69–90. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>
- Elawati, W. L., Winarti, W., & Suranto, J. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Program E-Retribusi Di Dinas Perdagangan Kota Surakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 8(2), 109–118. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v8i2.16>
- Everett M. Rogers (2008). *Pengertian Komunikasi*. Cangara.
- Ghofur Noor. 2014. *Konsep Distribusi dalam Ekonomi Islam dan Format Keadilan Ekonomi di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Halvorsen, T., Hauknes, J., Miles, I. & Roste, A. 2005 *On the differences between public and private sector innovation*, Norwegia: PUBLIN.
- Hammam Nur Mubarak, 2016, *Potensi Penerimaan Retribusi Pelayanan Pasar Dan Kontribusi Serta Propesaknya Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Samarinda*, VOL 18, *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, Universitas Mulawarman, Indonesia.
- Hardiansyah, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(1), 22–36.
- Hasanah. 2012. *Pengembangan Profesi Guru*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Hussey. (2003). *Environmental Management System*. Journal Harvard Business .
- Ibrahim, A. 2008. *Teoridan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: MandarMaju.
- Innercentian, E. K., & Mitang, B. B. (2018). Analisis Efisiensi dan Efektivitas Retribusi Pasar di Kabupaten Timor Tengah Utara. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 3(2), 402–408.
- Jones, C. O. 1996. *Pengantar Kebijakan Publik* . Jakarta : Raja Grafindo Persada

- Kamarni, Neng, “Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agama”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.2 No. 3 September 2011.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2009)., (Edisi Lux) (p. 37). Semarang: Widya Karya.
- Keban, A. H., & Hamid, M. S. (2024). Implementasi Retribusi Pelayanan Pasar Secara Elektronik (E-Retribusi) Di Kabupaten Temanggung. *Jurnal Riset Manajemen Akuntansi Indonesia*, 1(3), 445–472. <https://doi.org/10.32477/jrima.v1i3.735>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/Kep/M.Pan/2/2004 tanggal 24 Pebruari 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kinasih, A., & Andhika, L. (2019). Empirical Evidence Governance Innovation in Public Service. *Jurnal Bina Praja*, 13(3), 407–417. <https://doi.org/10.21787/jbp.13.2021.407-417>
- Kusdarini, E. 2011. Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas Asas Umum Pemerintahan yang Baik. Yogyakarta: UNY Press
- Latifah, L. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Korupsi, dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang. *Jurnal Akuntansi Dewantara*. 1(2): 173-187.
- Larasati. Gabriela, Diandra 2012. Pengelolaan Retribusi Pemeriksaan Alat Pemadam Kebakaran Sebagai Sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi DKI Jakarta. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
- Laurence, L. (1996). *Manajemen Kinerja Sektor Publik. Edisi Kedua*. UPP STIM YKPN.
- Lynn, H. A. (1996). Konsep Inovasi Pendidikan. Pustaka Setia.
- Marihot P. 2016. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers.

- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 1(6).
- Megawati, & Ady, M. (2016). Analisis Penerimaan Teknologi E-retribusi Pasar dengan Pendekatan Theory of Reasoned Action. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 8(2), 60. <https://doi.org/10.21456/vol8iss2pp60-66>
- Miles, B.M dan Huberman, M. (1992). Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru. Jakarta: UIP.
- Moenir, A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moenir, D. C. (2020). Inovasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (Sampade) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 9–15.
- Mukarom, Z., Muhibudin, W. L. (2016). Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance. Bandung: Pustaka Setia.
- Munthe, S. A, Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W. (2021). Metodologi Penelitian Kesehatan. Denpasar: Yayasan Kita Menulis.
- Mustanir, A., & Jusman. (2016). Implementasi Kebijakan Dan Efektivitas Pengelolaan Terhadap Penerimaan Retribusi Di Pasar Lancirang Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Ilmiah Akmen*, 13(3), 542–558.
- Nor Ghofur, D., Hidayat, R., & Azhari, A. K. (2014). Daya Dukung Kesiapan E - Retribusi Pasar Blambangan Kabupaten Banyuwangi (Supporting Capacity of E - Retribution Readiness in Blambangan Market Banyuwangi Regency). *Jurnal Sospol*, VI, 40–48.
- Novita, N. (2015). Optimalisasi peningkatan pendapatan asli daerah dihubungkan pariwisata kota bogor dan kabupaten bogor. *Jurnal Living Law*, 9(1), 103–115.
- Novitasari. 2019. Pengaruh Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Alokasi Dana Desa, Transparansi, Dan Kebijakan Desa Terhadap Kesejahteraan Masyarakat. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Nugroho, R., & Siahaan, R. (2005). BUMN Indonesia Isu, Kebijakan, dan strategi. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2001 tentang Retribusi Daerah

Putra, R dan Safitri, T. 2020. Skripsi, “Analisis Penerimaan Retribusi Pasar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pamekasan”, Stain Pamekasan.

Rajab, A. (2020a). Kontribusi retribusi pasar terhadap pendapatan asli daerah Kabupaten Mauju. *GROWTH: Jurnal Ilmiah Ekonomi Pembangunan*, 1(2), 144–156.

Rajab, A. (2020b). Kontribusi retribusi pasar terhadap pendapatan asli daerah Kabupaten Mauju. *GROWTH: Jurnal Ilmiah Ekonomi Pembangunan*, 1(2), 114–156.

Rahman, L. J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya.
Nuridin, Z. (2016). Inovasi Kawasan Bebas Asap Rokok di Desa Bone-Bone

Ratminto, A. T. & Winarsih (2007). Upaya Menciptakan Birokrasi Yang Efisien, Inovatif, Responsif Dan Akuntabel. 7(2), 160–171.

Rutza, F & Asturi. (2019), Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama ; Jakarta.

Rosa, Y. Del, Sovita, I., & Abdilla, M. (2020). Analisis Efektifitas dan Efisiensi Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Kontribusinya Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Bukittinggi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dharma Andalas*, 22(2), 358–369. <https://doi.org/10.47233/jebd.v22i2.141>

Rondinelli, D., dan G. Cheema. 1983. Decentralization and development: policy implementation in developing countries. Beverly Hills: Sage Publication Inc.

Rogers and Everret, M.. 2003. Diffusion of Innovation. 5th edition. New York: Free Press

Rohman, M. S. (2008). Analisis Potensi, Efektivitas Dan Efisiensi Retribusi Terminal Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sikka. *Jurnal Projemen UNIPA Maumere*, 6(1), 65–81.

Safitri, U., Dewi, F., Rahayu, L. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Pada CV. XP Computer, Boyolali). *EKOBIS : Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 8(1), 14–24.

Samarotin, Rizki. 2015. Skripsi. “Pengelolaan Retribusi Pasar untuk Meningkatkan

Pelayanan Publik Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Pasar Segamas Purbalingga)". IAIN Purwokerto.

Santosa, R. M. (2008). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purbaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1).

Sani, Abdul. —Otonomi Daerah Esensi, Tujuan Dan Manfaatnya Bagi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. BKPSDMD Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2017. <https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/otonomi-daerah-esensitujuan-dan-manfaatnya-bagi-provinsi-kepulauan-bangkabelitung>.

Setiawan, L. M. (2019). Pengaruh penerapan e-retribusi pasar sebagai inovasi sistem e-money di Kabupaten Banyuwangi. *Seminar Nasional LPPM UPI-YPTK Padang*.

Santosa, H. (2008). Public Service Motivation Measurement: A Test of Perry's Scale in Indonesia. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 23(1), 16–32.

Sari, K. D., & Herawati, N. R. (2019). Implementasi Program E-Retribusi Pasar Sebagai Upaya Pemerintah Kota Semarang Mewujudkan Good Governance Tahun 2019. *Journal of Politic and Government Studies*, 3(2), 116–127.

Septianis, J. (2017). Penerapan Konsep Value for Money Pada Pengelolaan Keuangan Daerah Dalam Mewujudkan Good Government Governance (Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik) Pada Kabupaten Musi Banyuasin. *BALANCE Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 2(1), 158. <https://doi.org/10.32502/jab.v2i1.1169>

Silaban, & Sekarwangi, M. (2023). Pelaksanaan E-Retribusi Pedagang Pasar Tradisional di Surakarta. *Research Fair Unisri 2019*, 3(1), 365–390.

Sinambela, L, P. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta :BumiAksara

Siswanto, S. (2019). Manajemen Tenaga Kerja Indonesia. jakarta Timur: PT. Bumi Aksara

Situmorang, V., Pratama, Y., Sianturi, R. A., & Sinaga, A. M. (2021). Perancangan Aplikasi "Siappara" Untuk Pelaporan Setoran E-Retribusi Pasar Kabupaten Humbang Hasundutan. *Jurnal Komputer Dan Informatika*, 9(2), 253–262. <https://doi.org/10.35508/jicon.v9i2.5256>

Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R &. D. Bandung: Alfabeta.

- Sulistio, B., & Budi, W. (2009). *Birokrasi Publik (Perspektif Ilmu Administrasi Publik)*. Bandar Lampung: CV Badranaya.
- Sumarni, Murti & Salamah Wahyuni. 2006. *Metode penelitian bisnis*. edisi 1. Yogyakarta: ANDI.
- Sulistyo, A. (2016). *Dinamika Pelaksanaan Good Governance di Indonesia (Dalam Perspektif Yuridis Dan Implementasi)*. *Civil Service Jurnal*, 10(1).
- Supiati, E. N., & Mudakir, B. 2014. "Analisis tingkat efisiensi Puskesmas di Kota Semarang tahun 2012". Skripsi Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro
- Susanto, A. 2010. *Sistem Informasi 1, Pendekatan Normal Praktiuka Penyusunan Metode dan Prosedur*, Edisi 5, Bandung : Lingga Jaya
- Sutarno. (2012). *Serba Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syafi'i. 1999. *Bank Syariah Bagi Bankir & Praktisi Keuangan*. Jakarta: Tazkia Institute.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIALAN Press.
- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 1973
- Undang-undang No. 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah
- Yamaluddin, A. 2026. *Ketidaksantunan Berekspresi dan Daya Pragmatik dalam Wacana haters Politik dan Implementasinya Sebagai Materi Ajar Bahasa Indonesia di SMA*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Yanuar, R. M. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan)*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(0274), 20.
- Widiastuti, W., & Mais, R. G. (2023). *The Effectiveness of Regional Retribution Receives and Their Contribution to Regional Original Revenue In DKI Jakarta Period 2015-2019*. *Indonesian Accounting Researsch Journal*, 1(1), 1–16.
- Windhu, P. 2018. *Tata Kelola Ekonomi Keuangan Daerah*. PT Rajagrafindo Persada. Depok.

Zamzami.2017."in-depth exploration of market retribution in jambi province
Indonesia".international journal.united kingdom.

NO	Pertanyaan	Informan
1.	Atribut atau Karakteristik Inovasi e-Retribusi Pelayanan Pasar di Kota Semarang	
	Keuntungan Relatif (Nilai Ekonomi)	
	1 Apakah Pedagang setempat mendapatkan keuntungan dari penggunaan e-Retribusi Pelayanan pasar ?	<ul style="list-style-type: none"> - Pedagang Pasar - Dinas Perdagangan - BAPPENDA
	2. Apakah terdapat alokasi anggaran yang dikeluarkan pemerintah dengan adanya inovasi e-Retribusi Pelayanan Pasar ?	<ul style="list-style-type: none"> - Pedagang Pasar - Dinas Perdagangan - BAPPENDA
	Keuntungan Relatif (Status Sosial)	
1. Apakah pernah terjadi perubahan pandangan oleh pedagang dari pandangan negatif menjadi positif dengan hadirnya Inovasi e-Retribusi Pelayanan Pasar saat ini?	<ul style="list-style-type: none"> - Pedagang Pasar - Dinas Perdagangan - BAPPENDA 	

Keuntungan Relatif (Kenyamanan atau Kepuasan)	
1. Apakah anda merasakan kenyamanan atau kepuasan setelah menggunakan e-Retribusi Pelayanan Pasar	<ul style="list-style-type: none"> - Pedagang Pasar - Dinas Perdagangan - BAPPENDA
Kerumitan (Kemudahan Dipahami)	
1. Bagaimana mekanisme dan keberjalanan dari Inovasi e-Retribusi Pelayanan Pasar ?	<ul style="list-style-type: none"> - Pedagang Pasar - Dinas Perdagangan - BAPPENDA
Kerumitan (Kemudahan Penggunaan Inovasi)	
1. Apakah Inovasi e-Retribusi mudah untuk diterapkan pada Pelayanan Pasar di Kota Semarang, kendala apa yang ditemukan didalamnya?	<ul style="list-style-type: none"> - Pedagang Pasar - Dinas Perdagangan - BAPPENDA
Kesesuaian (Nilai dan Norma Masyarakat)	
1. Apakah keberadaan inovasi e-Retribusi Pelayanan Pasar telah sesuai dengan nilai dan norma masyarakat setempat?	<ul style="list-style-type: none"> - Pedagang Pasar - Dinas Perdagangan - BAPPENDA
Kesesuaian (Kebutuhan Masyarakat)	

<p>1. Apakah inovasi e-Retribusi Pelayanan Pasar dalam urusan peningkatan kesejahteraan sosial masyarakat telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pedagang Pasar - Dinas Perdagangan - BAPPENDA
---	--

<p>Kesesuaian (Adanya Pengalaman, Inovasi atau Program Sebelumnya)</p>	
<p>1. Apakah Inovasi e-Retribusi Pelayanan Pasar mempunyai keunggulan dari pengalaman atau inovasi sebelumnya?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pedagang Pasar - Dinas Perdagangan - BAPPENDA
<p>Kemungkinan Untuk Dicoba (Kemudahan Dapat Dicoba)</p>	
<p>1. Apakah dalam penerapan Inovasi e-Retribusi Pelayanan Pasar melewati adanya tahap uji coba?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pedagang Pasar - Dinas Perdagangan - BAPPENDA
<p>Kemudahan Diamati (Kemudahan Melakukan Observasi)</p>	
<p>1. Bagaimana pengamatan dan pengawasan dari keberjalanan Inovasi e-Retribusi Pelayanan Pasar, sudahkah sesuai dengan tujuan yang ada?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pedagang Pasar - Dinas Perdagangan - BAPPENDA -
<p>Kemudahan Diamati (Kemudahan Memperoleh Informasi)</p>	

<p>1. Apakah informasi mengenai adanya Inovasi e-Retribusi Pelayanan Pasar mudah didapatkan?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pedagang Pasar - Dinas Perdagangan - BAPPENDA
--	--

<p>2.</p>	<p>Faktor Keberhasilan Inovasi Kampung Tematik Pada Eduwisata Bukit Senja Diponegoro Tembalang Kota Semarang</p>	
	<p>Kepemimpinan (Kemudahan Pegambilan Keputusan)</p>	
	<p>1. Apakah terdapat visi, misi, dan tujuan yang jelas dalam pelaksanaan Inovasi e-Retribusi Pelayanan Pasar ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pedagang Pasar - Dinas Perdagangan - BAPPENDA
	<p>Manajemen (Kemudahan Berkoordinasi Antar Tim)</p>	
	<p>1. Apakah terdapat komunikasi dan motivasi dalam terciptanya Inovasi e-Retribusi Pelayanan Pasar?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pedagang Pasar - Dinas Perdagangan - BAPPENDA
<p>Manajemen Resiko (Respon Dalam Menghadapi Resiko)</p>		

<p>1. Apakah terdapat kesiapan dalam menghadapi resiko ataupun situasi darurat dalam pelaksanaan Inovasi e-Retribusi Pelayanan Pasar?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pedagang Pasar - Dinas Perdagangan - BAPPENDA
---	--

<p>Kemampuan Sumber Daya Manusia (Peningkatan Kompetensi atau Keterampilan)</p>	
<p>1. Apakah terdapat pelatihan dalam pelaksanaan Inovasi e-Retribusi Pelayanan Pasar?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pedagang Pasar - Dinas Perdagangan - BAPPENDA
<p>Teknologi (Ketersediaan Sarana Prasarana serta Pemanfaatan Teknologi)</p>	
<p>1. Apakah terdapat kelengkapan sarpras dan pemanfaatan teknologi dalam pelaksanaan Inovasi e-Retribusi Pelayanan Pasar ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pedagang Pasar - Dinas Perdagangan - BAPPENDA



LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**ATRIBUT INOVASI E-RETRIBUSI PASAR DALAM PENINGKATAN
PENDAPATAN PADA DINAS PERDAGANGAN KOTA SEMARANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:
Kunto Wibisono
14020121410006

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal : Desember 2024

Susunan Tim Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing I

Dr. Drs. Budi Puspo Priyadi, M.Hum
NIP. 196008191990011001

Penguji I

Dr. Ida Hayu Dwimanawati, MM
NIP. 19670819199403.2.003

Sekretaris Penguji/Pembimbing II

Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.
NIP. 196408271990011001

Penguji II

Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si.
NIP. 19670815.199401.2.001

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Magister Administrasi Publik

Semarang, Desember 2024
Ketua Prodi Magister Administrasi Publik
Universitas Diponegoro

Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si.
NIP. 19670815.199401.2.001