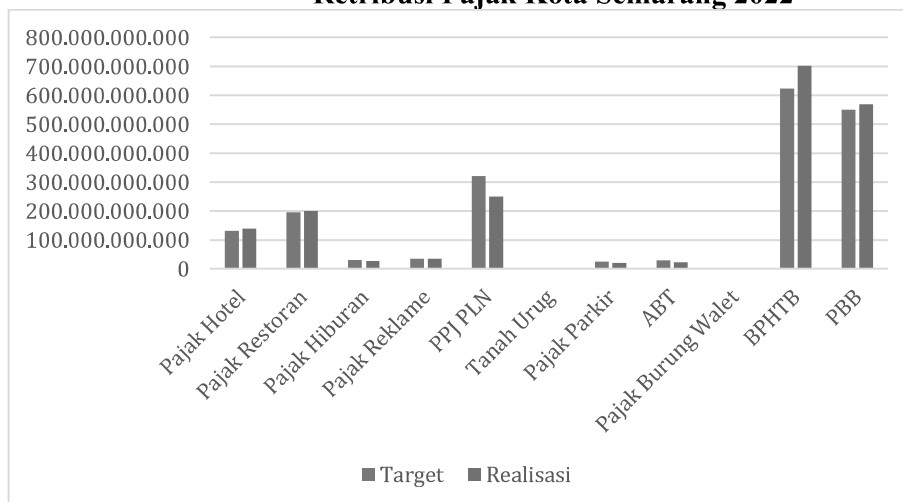


BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

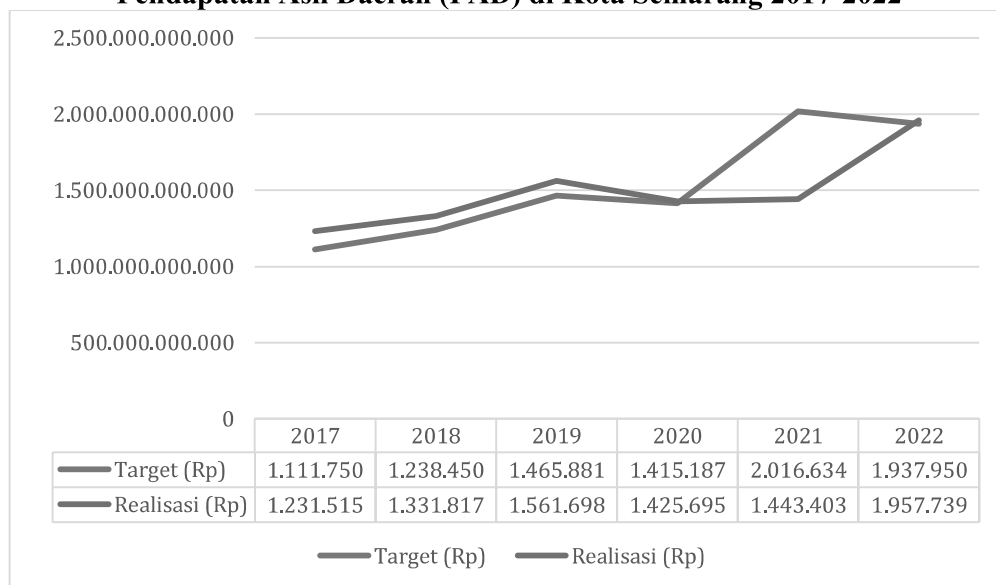
Pendapatan asli daerah memiliki peranan penting dalam menciptakan kesejahteraan pedagang di suatu wilayah. Menurut UU No. 33 Tahun 2004 Pasal 6, pendapatan asli daerah berasal dari beberapa sumber, termasuk pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, serta pendapatan 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

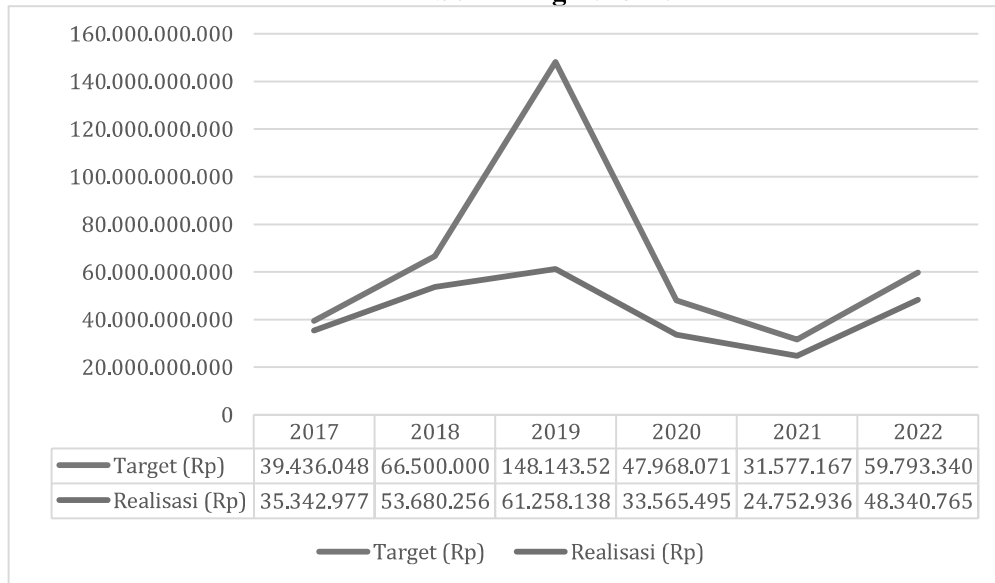


Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, 2023

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 akurasi 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



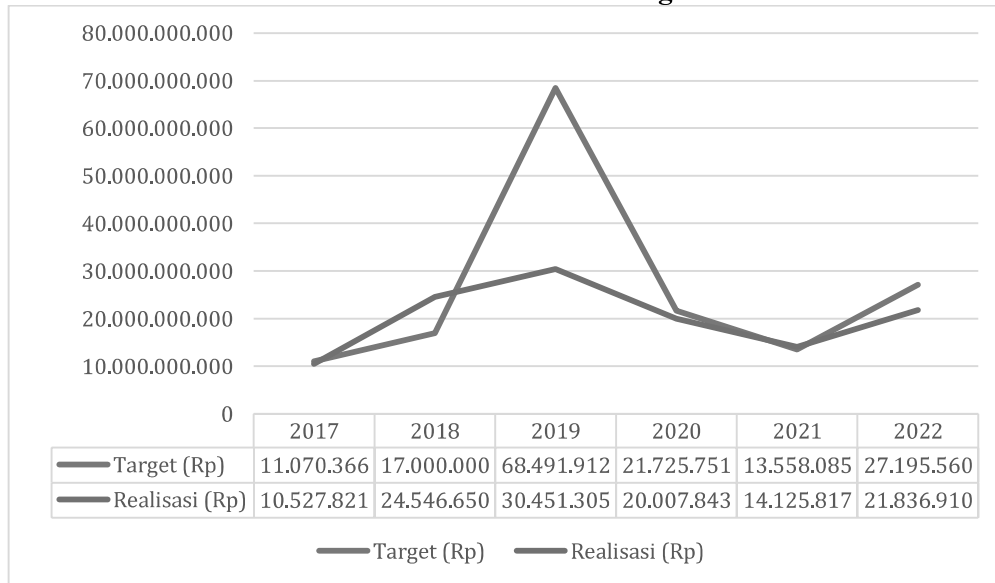
Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, 2023

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 difasilitasi 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 Peningkatan Pendapatan Pada Dinas Perdagangan 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 “syaria” 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 Siyasah (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 siyasah. 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 kois 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 terikait 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 pembenahan 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

dikooordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (manage) 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 proses 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 Keab, 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 Pleace”.
- 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 membeda bedakan 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 dai 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 penambahan 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 sesuatu 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 (*compability*), 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 UndangUndang 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.

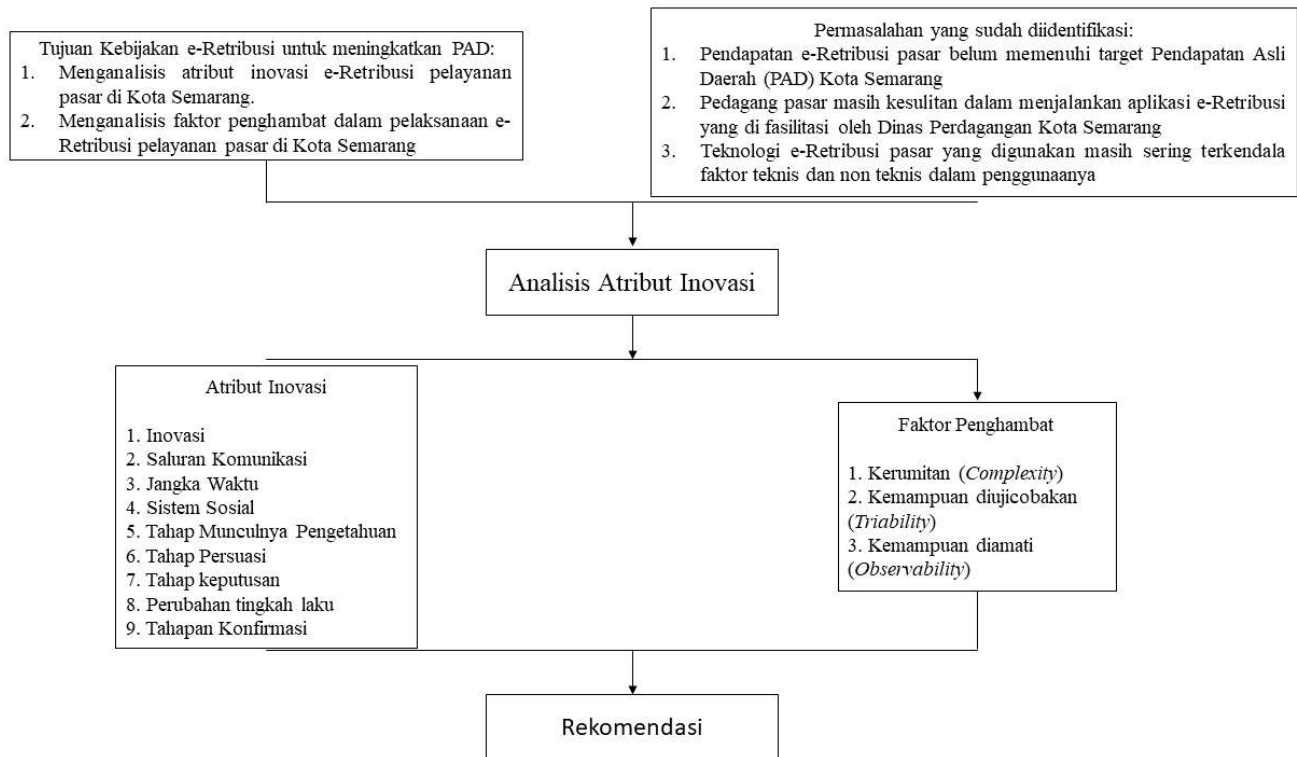
Konsep e-retribusi pasar melibatkan pemanfaatan transaksi non-moneter untuk mengelola pengumpulan pendapatan retribusi daerah secara

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 Sejahtera 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.