

IMPLEMENTASI PELAYANAN E-RETRIBUSI PASAR DI DINAS PERDAGANGAN KOTA SAMARINDA

Siti Chalifah, Daryono

**eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 4, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Implementasi Pelayanan E-Retribusi Pasar di Dinas Perdagangan Kota Samarinda

Pengarang : Siti Chalifah

NIM : 1802015041

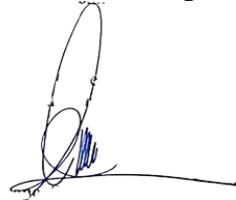
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 28 September 2024

Pembimbing



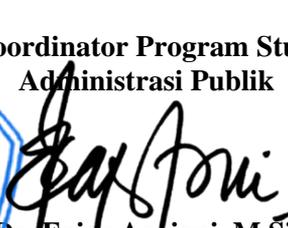
Daryono, S.Sos., M.Si., Ph.D

NIP. 19750416 200604 1 001

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003
Volume	: 12	
Nomor	: 4	
Tahun	: 2024	
Halaman	: 1201-1212	

IMPLEMENTASI PELAYANAN E-RETRIBUSI PASAR DI DINAS PERDAGANGAN KOTA SAMARINDA

Siti Chalifah ¹, Daryono ²

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang bentuk implementasi pelayanan e-retribusi pasar di Dinas Perdagangan Kota Samarinda dan mengetahui faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan berlokasi di Dinas Perdagangan Kota Samarinda. Penelitian ini berfokus pada penerapan retribusi dalam bentuk pembayaran elektronik atau non tunai dengan tujuan untuk memajukan sistem pelayanan melalui sistem elektronik, dalam hal ini dibutuhkan proses pelayanan implementasi oleh Dinas Perdagangan Kota Samarinda sesuai dengan prosedur, kebijakan, dan peraturan dalam rangka pencapaian tujuan dan tepat dengan sasaran yang diinginkan. Adapun sumber data dalam penelitian ini yaitu staff bagian perencanaan dan pengembangan Dinas Perdagangan Kota Samarinda dan juga pihak Unit Pelaksana Teknis Pasar Merdeka. Teknik pengumpulan data dengan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian teknik analisis data dengan menggunakan alat analisis kualitatif model interaktif. Penelitian menghasilkan sebuah hasil bahwa implementasi E-Retribusi di Kota Samarinda berjalan dengan baik tetapi belum optimal. Sumber daya dan sikap (disposisi) sudah berjalan cukup baik. Namun terdapat beberapa faktor penghambat di dalamnya seperti kurangnya dalam melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada pedagang pasar, Standard Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan masih menjadi satu, dan masih ada pedagang yang belum paham dengan e-retribusi.

Kata Kunci: *Implementasi Pelayanan, Pembayaran Non-Tunai, E-Retribusi Pasar*

Pendahuluan

Inovasi pelayanan merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah pusat hingga pemerintahan daerah untuk menerapkan desentralisasi yang merupakan suatu usaha untuk mewujudkan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian untuk masyarakat serta daerahnya Yanuar (2019:02). Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: chlifah.25@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah bahwa inovasi pelayanan publik merupakan sebuah pembaruan jenis pelayanan publik yakni gagasan/ide kreatif orisinal maupun adaptasi/modifikasi yang mampu menghasilkan manfaat untuk masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Dengan begitu inovasi pelayanan publik harus mampu membuat sebuah terobosan ide baru untuk mengembangkan sebuah pelayanan itu sendiri dan juga mampu mengikuti zaman yang semakin berkembang.

E-government merupakan sebuah sistem pelayanan yang dapat mengoptimalkan serta menjawab permasalahan publik, *e-government* merupakan sebuah proses pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi. Konsep *e-government* pada akhirnya menghadirkan sebuah konsep pelayanan berupa *e-service* yang merupakan kegiatan pada era digitalisasi sesuai dengan Peraturan Walikota Samarinda Nomer 9 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik bahwa dalam melaksanakan pengelolaan pemerintah daerah yang baik dalam meningkatkan pelayanan publik hendaklah menggunakan penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik.

E-service dilakukan oleh setiap pemerintahan daerah termasuk pemerintah daerah Kalimantan Timur salah satunya Dinas Perdagangan Kota Samarinda. Salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan Dinas Perdagangan Kota Samarinda ialah pelayanan e-retribusi yang di implementasikan berdasarkan pada Peraturan Walikota Samarinda Nomor 60 tahun 2019 tentang Pelaksanaan Transaksi Non Tunai Penerima Daerah. Sistem e-retribusi yang diterapkan di Dinas Perdagangan Kota Samarinda merupakan solusi yang tepat bagi kebutuhan akan sistem pemantauan mulai dari proses pendaftaran, proses penetapan, proses penyeteroran dan proses pelaporan dalam retribusi.

Berdasarkan data dari Dinas Perdagangan Kota Samarinda terdapat 12 pasar yang terdaftar secara resmi di Dinas Perdagangan Kota Samarinda dan dari total keseluruhan pasar hanya 2 pasar yang menerapkan sistem e-retribusi atau sistem pembayaran non tunai yaitu pasar merdeka dan pasar palaran, pasar tersebut telah menggunakan dua sistem non tunai Qris dan EDC (*electronic data capture*). Dari dua pasar yang menerapkan sistem non tunai, hanya pasar Merdeka yang konsisten menjalankan program e-retribusi.

Tabel 1. Jumlah Pedagang Pasar Merdeka

Nama Tempat	Blok A	Blok B	Blok C	Blok D	Blok E	Jumlah
Aktif	51	24	99	60	72	306
Tidak Aktif	70	0	29	12	60	171
Jumlah Pengguna E-Retribusi	17	11	52	25	1	106

Sumber: Unit Pasar Merdeka, 2023

Berdasarkan tabel tersebut, data jumlah pengguna elektronik retribusi masih belum menyeseleuruh dan terbukti dari total keseluruhan 306 jumlah petak, hanya 106 petak yang aktif dalam menggunkan e-retribusi. Hal demikian dikarenakan kurangnya ketertarikan atau keinginan para pedagang menggunakan sistem e-retribusi, para pedagang yang sudah terbiasa melakukan pembayaran tunai merasa kesulitan jika harus melalui transaksi non tunai. Selain itu, permasalahan lain timbul dari para pedagang yang kesulitan dalam hal penambahan dana ke dalam rekening ketika ingin melakukan transaksi atau yang biasa disebut dengan sistem *top up*.

Berdasarkan hal demikian, peneliti ingin membahas lebih lanjut mengenai implementasi pelayanan e-retribusi pasar yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan Kota Samarinda, yang bilamana dilihat dari permasalahan tersebut mengindikasikan bahwa belum maksimalnya penerapan pelayanan e-retribusi di Kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah sebuah kegiatan atau merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tertera pada peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas, barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diwadahi oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai suatu cara memenuhi kebutuhan penerima layanan, ataupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Ratminto dan Winarsih dalam Hardiyansyah (2018:11), pelayanan publik sebagai sebuah bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang barang publik ataupun jasa publik yang memiliki prinsip untuk menjadi tanggungjawab dan dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD, dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan undang-undang. Dari beberapa pengertian mengenai pelayanan publik dapat disimpulkan pelayanan publik ialah sebuah kegiatan yang dimana berguna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berupa pelayanan baik pelayanan barang, jasa ataupun administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan atau bisa disebut instansi pemerintahan.

Implementasi Kebijakan Publik

Ripley dan Franklin dalam Winarno (2014:145) berpendapat bahwa implementasi memuat banyak macam kegiatan seperti, badan-badan pelaksana yang diberi tugas oleh undang-undang untuk menjalankan sebuah program harus memiliki sumber-sumber yang dibutuhkan dengan tujuan agar implemementasi berjalan dengan lancar, sumber-sumber yang dimaksud ialah personil, peralatan, lahan tanah, bahan-bahan mentah, dan uang. Selanjutnya, menurut Agustino dalam Rahmawati (2020:220) implementasi kebijakan adalah sebuah proses pengartian peraturan dalam sebuah bentuk kegiatan sehingga dalam pelaksanaannya implementasi kebijakan dapat disebut sebagai suatu proses yang sangat kompleks serta bermuatan politis karena memiliki pengaruh terhadap kepentingan.

Menurut Edwards III dalam Winarno (2014:174), implementasi kebijakan sangat krusial bagi *public administration* dan *public policy* karena implementasi kebijakan merupakan tahap kebijakan publik antara pembentukan kebijakan dengan konsekuensi yang ada pada kebijakan bagi masyarakat. Apabila sebuah kebijakan tidak tepat atau tidak bisa mengurangi masalah yang merupakan sasaran kebijakan, membuat kebijakan itu bisa mengalami kegagalan walaupun kebijakan tersebut diimplementasikan dengan baik. Namun apabila suatu kebijakan sudah direncanakan dengan baik, bisa juga terjadi kegagalan, apabila kebijakan tersebut kurang diimplementasikannya dengan baik oleh para pelaksana kebijakan. menurut Edward III dalam Anggara (2014:248), implementasi kebijakan memiliki empat faktor variable yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap pelaksana, dan struktur birokrasi, semua varibel ini saling berhubungan serta saling memengaruhi satu dengan yang lainnya dalam melakukan penentuan keberhasilan maupun kegagalan dalam implementasi. Adapun penjelasan dari variable-variable tersebut ialah:

a. Komunikasi

Komunikasi sangat mempengaruhi peran untuk menentukan keberhasilan implementasi dalam kebijakan publik karena komunikasi memiliki fungsi yang cukup penting. Namun dalam prosesnya terdapat kelemahan proses kebijakan publik, salah satu kelemahan komunikasi yang lemah tersebut ialah implementasi dan faktornya. Kelemahan dalam komunikasi tersebut tidak hanya terjadi saat implementasi namun terjadi pula pada saat formulasi. Selanjutnya Edward III menyebutkan ada tiga indikator keberhasilan dalam komunikasi pada konteks kebijakan publik, ialah transmisi, kejelasan, dan konsistensi.

b. Sumber daya

Sumber daya yang dibutuhkan dalam implementasi ialah, staf yang memiliki kemampuan serta jumlah yang sesuai dengan kebutuhan. Selanjutnya didukung pula oleh pusat informasi yang memiliki keterkaitan dengan tata cara pelaksanaan kebijakan tersebut. Kewenangan yang jelas dan terarah juga

menjadi sumber daya dalam mengimplementasikan kebijakan publik. Kewenangan, yang diperlukan oleh implementor sangat bervariasi tergantung pada bagaimana kebijakan akan dilaksanakan. Fasilitas merupakan salah satu penunjang utama dalam melakukan implementasi kebijakan, sarana prasarana merupakan fasilitas fisik yang diperlukan bertujuan memperlancar suatu komunikasi kebijakan. Jika tidak ada fasilitas fisik yang memadai, implementasi kebijakan tidak berjalan secara efektif, fasilitas fisik sangat beragam disesuaikan dengan kebutuhan kebijakan.

c. Disposisi

Disposisi merupakan perilaku serta komitmen dari pelaksana kepada kebijakan maupun program yang wajib dilakukan karena pada kebijakan selalu dibutuhkan pelaksana-pelaksana yang mempunyai keinginan yang kuat dan komitmen tinggi supaya dapat mencapai tujuan yang diinginkan oleh kebijakan tersebut.

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi ialah sebuah metode kerja yang dibuat untuk mengatur pelaksanaan suatu kebijakan. Diperlukannya sebuah *Strandart Operating Procedure (SOP)* berguna mengatur tata struktur pekerjaan di antara para pelaksana, apabila pelaksanaan program memiliki berbagai institusi, ia juga berpendapat bahwa jika fragmentasi dibutuhkan pada implementasi kebijakan diperlukan berbagai program serta memerlukan banyak institusi agar tujuan tercapai.

E-Retribusi Pasar

Menurut Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, retribusi merupakan salah satu hasil pendapatan dari sebuah daerah melalui berbagai jenis yang berbeda yaitu retribusi jasa umum, jasa usaha, dan perizinan tertentu, retribusi penting untuk biaya pelaksanaan pemerintahan daerah, dan saat ini retribusi berinovasi dalam sistemnya dengan memanfaatkan teknologi digital yang saat ini dikenal dengan E-retribusi, yaitu sebuah implementasi dari transaksi non tunai.

E-Retribusi Pasar merupakan suatu Sitem Informasi Manajemen Retribusi Pasar Untuk Dinas Perdagangan yang bekolaborasi dengan perbankan, dengan begitu retribusi pasar merupakan sebuah pemungutan daerah sebagai pembayaran terhadap pemakaian, menggunakan jasa pekerjaan usaha atau miliki daerah yang memiliki kepentingan, atau jasa yang didapat oleh daerah secara langsung ataupun secara tidak langsung dalam Utami (2018:51). Dengan melakukan penerapan e-retribusi pasar diyakini bisa memperoleh peningkatan pendapatan daerah yang optimal dan berfungsi untuk menekan angka kemungkinan terjadinya pungli dan korupsi serta untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dalam Sedyono (2020:138).

Jadi dapat disimpulkan e-retribusi pasar merupakan sebuah sistem pembayar atas penggunaan barang atau jasa yang dilakukan secara elektronik atau

non tunai oleh Dinas Perdagangan dengan tujuan meningkatkan pendapatan daerah karena e-retribusi dapat meminimalisi terjadinya pungli serta korupsi.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional dalam penelitian ini ialah implementasi pelayanan e-retribusi pasar yang merupakan sebuah penerapan retribusi dalam bentuk pembayaran elektronik atau non tunai dengan tujuan untuk memajukan sistem pelayanan retribusi pasar melalui sistem elektronik, diperlukannya sebuah proses pelayanan implementasi oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan prosedur, kebijakan, dan peraturan dalam rangka pencapaian tujuan yang tepat dengan sasaran yang diinginkan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan sifat deskriptif, dengan tujuan untuk dapat mendeskripsikan gambaran penelitian yang akan mengutarakan permasalahan pada sistem kerja organisasi pemerintah. Penelitian ini berfokus pada mendeskripsikan atau menggambarkan proses implementasi pelayanan retribusi dengan menggunakan pembayaran elektronik atau non tunai pada Dinas Perdagangan Kota Samarinda serta faktor penghambat dalam melaksanakan penerapan pelayanan e-retribusi pasar.

Sumber data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini berupa sumber data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari *key informan* dan *informan*. Metode yang digunakan dalam memilih *Key Informan* dan *Informan* adalah Metode *Purposive Sampling*, hal demikian bertujuan untuk menentukan sampel dengan dasar tujuan yang telah ditetapkan oleh peneliti. *Key Informan* dalam penelitian ini ialah, PLT Kepala Bagian Perencanaan dan Pengembangan, adapun *informan* dalam penelitian ini adalah Staff Bagian Perencanaan dan Pengembangan, Juru Pungut UPT Pasar Merdeka, dan Pedagang selaku pengguna e-retribusi.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya, data-data tersebut akan dianalisis dengan teknik analisis data yang menggunakan alat analisis data kualitatif model interaktif dengan melakukan reduksi data, penyajian data, kemudian penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Implementasi Pelayanan E-Retribusi Pasar Di Dinas Perdagangan Kota Samarinda

Implementasi pelayanan e-retribusi di Dinas Perdagangan Kota Samarinda hadir sebagai langkah memberikan pelayanan yang mengikuti perkembangan teknologi dan mengatasi permasalahan yang dialami seperti pungutan liar. Dalam

pembahasan ini terdapat 4 elemen yang dilaksanakan yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi/sikap, dan struktur birokrasi.

1. Komunikasi

Dalam implementasi pelayanan e-retribusi ialah menyampaikan informasi yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan Kota Samarinda berupa arahan dari pemerintah pusat dengan melakukan transaksi non tunai yaitu sesuai dengan surat edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 910/1867/SJ tentang Implementasi Transaksi Non Tunai Pada Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota kemudian Dinas Perdagangan telah menindaklanjuti dengan melakukan penyebaran informasi mengenai transaksi non tunai yang dibuktikan dengan terbitnya Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 60 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Transaksi Non Tunai Pemerintahan Daerah. Selanjutnya Dinas Perdagangan Kota Samarinda melakukan perjanjian kerja sama dengan PT. Bank Pembangunan Daerah tentang Penerimaan Retribusi Pelayanan Pasar menggunakan Elektronik Retribusi, informasi ini diberikan kepada pasar yang ada di kota Samarinda. Adapun informasi yang disampaikan berupa modernisasi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah atau Elektronifikasi Transaksi. Hal demikian dilakukan sebagai bentuk komunikasi dengan tujuan untuk memberi kejelasan informasi agar dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik.

Informasi yang telah disebarakan juga harus memiliki kejelasan informasi. Dinas Perdagangan Kota Samarinda memberikan kejelasan dengan melaksanakan sosialisasi yang bekerjasama dengan Bank Kaltim Tara. Hal demikian dilakukan agar implementasi pelayanan dapat berjalan secara efektif serta tepat sasaran.

Selanjutnya, dalam hal konsistensi komunikasi belum maksimal dilakukan oleh pihak Dinas Perdagangan dibuktikan dengan sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan hanya diawal saja, untuk berlanjutnya sosialisasi maupun pelatihan belum dilakukan rutin. Hanya ada dari pihak Bank Kaltim Tara yang sering kali melakukan komunikasi secara berkala, namun tetap belum terjadwal atau belum konsisten.

2. Sumber daya

Keberhasilan Implementasi kebijakan memiliki ketergantungan dengan kemampuan manfaat sumber daya yang tersedia. Sumber daya yang dimaksud ialah sumber daya manusia yang berkualitas dan juga kuliatas sarana dan prasarana termasuk dalam mendukung implementasi suatu kebijakan. Sumber daya manusia di Dinas Perdagangan Kota Samarinda terkait pelaksanaan e-retribusi jumlahnya sudah cukup memadai serta kemampuan memahami tupoksi yang harus dilakukan sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan sehingga dapat melakukan sebagaimana mestinya. Dinas Perdagangan sendiri dalam pelaksanaan e-retribusi bersifat formal. Dalam pelaksanaan e-retribusi, pegawai Dinas Perdagangan Kota Samarinda memiliki peran dan tanggung jawabnya masing-masing yang bertujuan untuk memudahkan pelayanan e-retribusi. Wewenang

dalam pelaksanaannya dilakukan oleh bagian koordinasi perencanaan dan pengembangan yang dibantu oleh UPT pasar bagian admin dan juru pungut. Hal demikian termaktub di dalam Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 60 Tahun 2019 serta MOU antara Dinas Perdagangan dan Bank Kaltimtarra.

Dinas Perdagangan juga memiliki fasilitas sebagai penunjang pelaksanaan implementasi. Fasilitas fisik termasuk hal yang penting untuk keberhasilan implementasi kebijakan oleh para aktor. Sumber daya fasilitas yang dimiliki Dinas Perdagangan untuk mendukung pelayanan e-retribusi, ialah ATK, Komputer dan Printer serta perlengkapan pemungutan retribusi ialah from permintaan benda berharga, karcis, mesin EDC, barcode Qris, buku setoran harian hingga bulanan, serta buku besar bulanan. Jadi untuk fasilitas retribusi manual maupun elektronik memiliki fasilitas yang baik.

3. Disposisi atau Sikap

Dalam implementasi kebijakan apabila ingin berhasil secara efektif dan efisien, maka para pelaksana tidak hanya harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan dan mempunyai kemampuan untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut, akan tetapi mereka juga harus memiliki keinginan untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut. Pelaksanaan kebijakan e-retribusi di Dinas Perdagangan Kota Samarinda, menunjukkan sikap pelaksana pelayanan yang sangat mendukung dengan adanya e-retribusi tersebut. Komitmen dan dedikasi yang dimiliki pegawai dinas sudah berjalan dengan baik dibuktikan dengan mereka yang melakukan tupoksi sesuai dengan posisinya selama pelaksanaan e-retribusi, hal demikian dikarenakan pegawai mengetahui dengan jelas tentang tugas pokok dan fungsi yang harus dilakukan dalam pelaksanaan program e-retribusi tersebut. Dalam penelitian ini semua pihak sudah mendukung adanya pelaksanaan pelayanan e-retribusi pasar, para staff memahami tugasnya masing-masing dan memiliki komitmen sehingga pelaksanaannya lebih mudah diterima semua pihak yang terlibat.

Dengan adanya e-retribusi ini memberikan dampak yang baik yaitu memudahkan pelaksana dalam memberikan pelayanan secara efektif dan efisien. Selain itu juga sebagai salah satu bentuk upaya mewujudkan konsep *good governance* di dalam implementasi pelayanan pada masa sekarang ini dengan memanfaatkan kemajuan teknologi.

4. Struktur birokrasi

Dalam penelitian ini pelaksanaan pelayanan e-retribusi telah disesuaikan dengan peran dan tugas para aktor dengan mengacu Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 60 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Transaksi Non Tunai Pemerintahan Daerah, struktur fragmentasi ialah Dinas Perdagangan Kota Samarinda bagian sub perancangan dan pengembangan yang berkoordinasi langsung dengan admin UPT Pasar, dalam penerapan e-retribusi juga telah melakukan perjanjian kerja sama dengan PT. Bank Pembangunan Daerah tentang Penerimaan Retribusi Pelayanan Pasar Elektronik Retribusi. Pelaksananya sudah

melakukan koordinasi dengan baik, sesuai dalam prosedur pelaksanaan e-retribusi serta berjalan sesuai dengan mekanisme pelaksanaan retribusi. Namun untuk *Standart Operating Procedure (SOP)* tergabung menjadi satu antara non tunai dan tunai. Walau dengan begitu di dalam struktur dijelaskan bagaimana tatacara e-retribusi dilakukan oleh pelaksana, tata cara ini dilakukan guna dalam pelaksanaan e-retribusi dapat berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan serta mendapatkan hasil yang diinginkan.

Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan E-Retribusi Pasar di Dinas Perdagangan Kota Samarinda

Dalam proses melaksanakan pelayanan tersebut tentunya masih terdapat berbagai kendala. Dalam implemtasi pelayanan ini tidak lepas dari adanya kendala atau hambatan yang dialami seperti:

1. Kurang maksimalnya komunikasi yang dilakukan seperti sosialisasi dan pemberian informasi yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan Kota Samarinda kepada para pedagang pasar, terkait implementasi pelayanan e-retribusi pasar sehingga banyak pedagang yang belum melakukan sistem pembayaran retribusi non tunai.
2. Untuk *Standart Operating Procedure (SOP)* terkait e-retribusi tersebut masih bergabung menjadi satu dengan *Standart Operating Procedure (SOP)* retribusi, sehingga belum adanya *Standart Operating Procedure (SOP)* khusus mengenai e-retribusi hal demikian mengakibatkan implementasi pelayanan e-retribusi belum bisa mencakup seluruh pedagang.
3. Hambatan lain yang ditemukan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Dinas Perdagangan Kota Samarinda, bahwa masih banyak pedagang yang belum paham mengenai program e-retribusi, dikarenakan banyak pedagang yang telah lanjut usia. Dapat ditunjukkan dari masih banyaknya pedagang yang belum menerapkan e-retribusi, akibatnya sistem e-retribusi belum berjalan optimal.
4. Sistem non tunai dan elektronik retribusi harus berjalan berdampingan agar sistem yang berlaku dapat terlaksana secara optimal dan mencakup keseluruhan dalam melaksanakan program. Namun kenyataan dilapangan dalam melakukan transaksi jual beli para pedagang masih menggunakan sistem tunai. Dapat dibuktikan dari masyarakat atau pembeli dipasar belum banyak yang mengetahui sistem ini.

Penutup

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap pelaksanaan pelayanan e-retribusi di Dinas Perdagangan Kota Samarinda sudah berjalan cukup baik namun belum terlaksana dengan optimal. Adapun uraian tersebut berdasarkan pada faktor yang mempengaruhi implementasi, ialah :

- a) Komunikasi yang dilakukan Dinas Perdagangan Kota Samarinda dalam menyampaikan informasi kepada pedagang dilakukan dengan sosialisasi dan pelatihan yang bekerjasama dengan pihak Bankaltimtara. Namun masih belum ada konsistensi dalam hal sosialisasi oleh pihak Dinas Perdagangan kepada pedagang, sosialisasi dilakukan hanya diawal penerbitan saja. Belum adanya sosialisasi maupun pelatihan secara berkala dengan jadwal yang teratur dilakukan.
 - b) Sumber daya, Dinas Perdagangan Kota Samarinda memiliki fasilitas yang lengkap serta cukup memadai dan dalam pelayanan e-retribusi di Dinas Perdagangan Kota samarinda didukung oleh SDM yang bertanggung jawab atas pelayanan e-retribusi dan telah melakukan tupoksinya dengan baik, serta memiliki komitmen dalam menyediakan layanan e-retribusi.
 - c) Disposisi, dalam melaksanakan program e-retribusi semua pihak mendukung dari pihak pelaksana Dinas Perdagangan sampai penerima layanan Pedagang.
 - d) Struktur Organisasi, Dinas Perdagangan sebagai pelaksana telah memiliki *Standard Operating Procedure (SOP)*, hanya saja *Standard Operating Procedure (SOP)* yang digunakan masih tergabung menjadi satu yaitu sistem elektronik dan tunai. Selain itu tanggung jawab pelaksana yang ada berjalan sesuai dengan peran dan tugas koordinasi antar pelaksana.
2. Terdapat beberapa faktor penghambat dalam implementasi pelayanan e-retribusi pasar di Dinas Perdagangan Kota Samarinda diantaranya adalah Dinas Perdagangan kurang dalam melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada pedagang. Sosialisasi yang dilakukan hanya pada saat awal penerapan saja. Selain itu, sosialisasi yang dilakukan tidak berkala atau berkelanjutan. Faktor penghambat yang lain adalah *Standard Operating Procedure (SOP)* yang digunakan masih menjadi satu antara elektronik retribusi dan retribusi, akibatnya implementasi pelayanan e-retribusi belum dapat mencakup seluruh pedagang. Faktor selanjutnya yaitu masih banyaknya pedagang yang belum paham dengan program e-retribusi. Faktor yang terakhir yaitu, sistem transaksi yang masih banyak dilakukan secara tunai membuat pelaksanaan e-retribusi menjadi rumit karena sistem antar jual beli sistem online dan e-retribusi tidak berjalan beriringan.

Saran

Adapun saran yang dimiliki oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian hingga kesimpulan maka peneliti memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Dinas Perdagangan Kota Samarinda harus lebih meningkatkan lagi mengenai sosialisasi dengan cara membuat *Focus Group Discussion (FGD)* atau membuat *workshop* untuk menarik pedagang agar program e-retribusi ini dapat terlaksana menyeluruh.
2. Dalam melaksanakan pelayanan, Dinas perdagangan Kota Samarinda yang bekerja sama dengan Bank Kaltimtara sebaiknya meningkatkan lagi

pelaksanaan kegiatan publikasi dan edukasi mengenai layanan e-retribusi melalui sosial media seperti membuat *pamflet* atau video terkait program e-retribusi.

3. Menindaklanjuti atau memantau pedagang yang belum melaksanakan pembayaran elektronik retribusi, Dinas Perdagangan Kota Samarinda dapat memberikan teguran atau peringatan agar pedagang mematuhi aturan yang ada.
4. Dinas Perdagangan sebaiknya memiliki sikap konsisten dalam melaksanakan implementasi e-retribusi, sehingga dapat menangani setiap permasalahan yang terjadi, ketika program berjalan sesuai dengan tujuannya dan juga dapat pula mencari solusi penyelesaian setiap masalah yang kemungkinan muncul.

Daftar Pustaka

- Anggara Sahya. (2014). *Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004.
- Peraturan Walikota Samarinda Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik.
- Peraturan Walikota Samarinda Nomor 60 tahun 2019 tentang Implementasi Transaksi Non Tunai Pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.
- Peraturan Menteri PANRB No.7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah.
- Rahmawati. (2020). Implementasi Kebijakan Program Pengembangan Komoditas Pada Kawasan Strategis Kabupaten di Kabupaten Bone. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)* 15–24. Di unduh dari : <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/3681>
- Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 910.1867/SJ Tentang Implementasi Transaksi Non Tunai Pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota
- Sedyono, E., & M. (2020). Studi Deskriptif Inovasi E-Retribusi Pasar. *Jurnal Mahasiswa Akutansi*, 29(2), 135–143. Di unduh dari: <https://doi.org/10.24246/kritis.v29i2p135-143>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Keputusan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Wahyu, U. (2018). Implementasi Kebijakan E-Retribusi di Pasar Singosaren Surakarta. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara*. Di

unduh dari: <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/62958/Implementasi-Kebijakan-E-Retribusi-Pasar-di-Pasar-Singosaren-Surakarta>

Winarno Budi. (2014). *Kebijakan Publik: Teori, Proses dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.

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. Di unduh dari: <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi00>