

Evaluasi Program E-Retribusi pada Pelayanan Pasar di Kabupaten Sidoarjo (Studi Kasus: Pasar Larangan)

Oleh:

Risa Yunia Imanda Sari

222020100177

Dosen Pembimbing:

Ilmi Usrotin Choiriyah. M.AP

Progam Studi Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Oktober, 2025

Pendahuluan

Layanan Pasar

Bagian dari pelayanan publik adalah sarana dan prasarana pasar. Dengan adanya kebijakan daerah dalam memungut retribusi harus sesuai dengan kemampuan masyarakat dan harus memenuhi aspek keadilan. Seperti melalui retribusi pasar pemerintah menyediakan fasilitas tempat untuk berjualan, sehingga sebagai balas jasa pedagang membayar sewa tempat sesuai dengan kebijakan retribusi yang berlaku. Prosedur pembayaran dilakukan setiap hari melalui pungutan oleh petugas yang ditunjuk oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan di lokasi pasar masing-masing.

Dasar Hukum

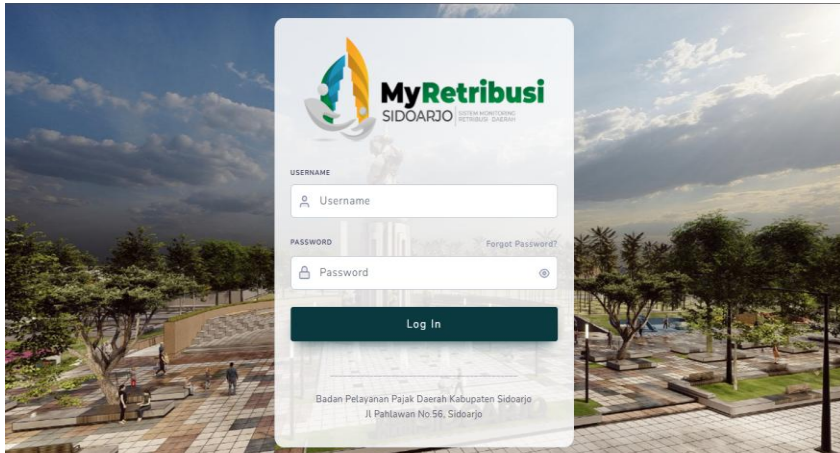
Salah satu kewenangan daerah adalah memungut pajak dan retribusi, yang diatur dalam **Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022** tentang Retribusi Daerah. Retribusi, adalah pungutan yang dikenakan oleh daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan individu atau badan.

E-Government

Dalam era digitalisasi, pemerintah dituntut meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik melalui E-Government. Salah satu implementasinya di Kabupaten Sidoarjo adalah E-Retribusi Pasar, sistem pembayaran retribusi secara non-tunai melalui kerja sama dengan perbankan. Program E-Retribusi mempermudah pembayaran, meningkatkan akuntabilitas, mengurangi penyimpangan, serta menumbuhkan kesadaran pedagang dalam memenuhi kewajiban retribusi.

Pendahuluan

Aplikasi E-Retribusi



Dasar Hukum E-Retribusi di Sidoarjo

Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2017 tentang Retribusi Pelayanan Pasar bertujuan untuk mengatur dan memberikan panduan mengenai pelaksanaan retribusi yang dikenakan pada pengguna jasa pasar tradisional di Kabupaten Sidoarjo.



Bagian awal saat login memasuki aplikasi E-Retribusi. Bisa diakses melalui website <https://myretribusi.sidoarjokab.go.id/>. Di dalam plavon tersebut terdapat barcode untuk men-scan barcode yang tertempel di meja pedagang ataupun stan pedagang. Dengan begitu, proses pembayaran dengan mudah tanpa melalui petugas penarik retribusi harian. Dengan cara pembukaan rekening baru melalui Bank Jatim, melakukan verifikasi identitas, dan mengisi saldo. Maka, proses pembayaran non tunai bisa diakses.

Pendahuluan

Pasar Larangan menyediakan berbagai jenis stan dari kios, los, ruko togu maupun lapak/pelataran. Jumlah stan di Pasar Larangan berjumlah 256 kios, 2.312 los, 70 togu, dan 80 lapak/pelataran. Jumlah keseluruhan stan yang ada di Pasar Larangan mencapai jumlah 2.718 stan. Jumlah pedagang di Pasar Larangan tersebut berjumlah 1.224 pedagang dari semua jenis stan. Masih terdapat 1.494 stan yang masih kosong. Akan tetapi, yang menggunakan e-retribusi hanya beberapa pedagang seperti pada tabel berikut:

Tabel 1. Jenis dan Jumlah Stan Yang Menggunakan E-Retribusi di Pasar Larangan Sidoarjo

| Jenis Stan | Jumlah Stan |
|-------------------|-------------|
| Togu | 43 |
| Los | 6 |
| Total Stan | 49 |

Sumber: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo (2025)

Dapat disimpulkan dari tabel data diatas bahwa hanya 49 pedagang yang menggunakan e-retribusi. Terdiri dari 43 togu dan 6 los. Sedangkan jumlah pedagang yang tidak menggunakan e-retribusi lebih banyak berjumlah 1.175 pedagang dari semua jenis stan. Hal tersebut masih diperlukan sosialisasi kepada para pedagang lainnya dengan pertemuan pedagang yang diadakan oleh DISPERINDAG. Terlaksananya program e-retribusi di Pasar Larangan sudah berjalan sesuai dengan tujuan inovasi Electronic Government ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)



1

Sumber daya manusia yang belum bisa mengikuti perkembangan zaman dengan menggunakan teknologi e-payment

2

Jaringan pada aplikasi e-retribusi mengalami kendala sering down/eror yang berakibat pedagang tidak bisa top-up

3

Keluhan para pedagang yang tidak cepat terjawab oleh para petugas pasar

Metode



Jenis Penelitian

Menggunakan metode penelitian Kualitatif Deskriptif.



Lokasi Penelitian

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo.



Teknik Penentuan Informan

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi.



Teknik Penganalisisan Data

Menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.



Fokus Penelitian

Evaluasi Program dengan menggunakan teori menurut William Dunn dalam Hayat, dkk (2018) mengenai evaluasi yang terdiri dari 6 indikator, yaitu 1) Efektivitas, 2) Efisiensi, 3) Kecukupan, 4) Perataan, 5) Responsivitas, dan 6) Ketepatan



Teknik Pengumpulan Data

Menggunakan teknik *purposive sampling*

Hasil

1. Efektivitas

Tabel 2. Efektivitas Program E-Retribusi pada Pelayanan Pasar di Kabupaten Sidoarjo

| No | Deskripsi | Sumber Data | Realisasi |
|----|---|---------------------------|--------------------------------------|
| 1 | Tingkat pencapaian pendapatan dari retribusi pasar melalui sistem e-retribusi | Data keuangan Dinas Pasar | Terealisasi |
| 2 | Tingkat kepuasan pedagang terhadap penggunaan sistem e-retribusi | Survei pedagang | Tidak Terealisasi |
| 3 | Seberapa mudah pedagang mengakses dan menggunakan metode pembayaran digital | Wawancara | Terealisasi, namun menemukan kendala |
| 4 | Waktu yang dibutuhkan dalam proses pembayaran retribusi | Wawancara | Terealisasi, namun menemukan kendala |

Sumber: Data Diolah Penulis 2025

Dari hasil penelitiann diatas bahwa dari indikator efektivitas aplikasi e-retribusi belum efektif. Masih terdapat beberapa pedagang yang kesulitan menggunakan aplikasi karena keterbatasan pemahaman digital, terutama bagi pedagang yang berusia lanjut. Hal ini menunjukkan perlunya pendampingan dan pelatihan berkelanjutan agar seluruh pedagang dapat beradaptasi dengan sistem baru ini. Selain itu, keberhasilan implementasi juga bergantung pada dukungan infrastruktur seperti jaringan internet yang stabil dan perangkat yang memadai.

Hasil

2. Efisien

Tabel 3. Efisiensi Program E-Retribusi di Pasar Larangan

| No | Indikator Efisiensi | Sebelum E-Retribusi (Manual) | Sesudah E-Retribusi (Digital) |
|----|--|------------------------------|-------------------------------|
| 1 | Waktu Penarikan Retribusi per Pedagang | ±15 menit | ±5 menit |
| 2 | Jumlah Petugas Diperlukan | 4 orang | 2 orang |
| 3 | Tingkat Kepatuhan Pedagang Membayar | 65% | 90% |
| 4 | Potensi Kebocoran Pendapatan | 20% | 5% |

Sumber: Data Diolah Penulis 2025

Dari hasil penelitiann diatas bahwa dari indikator efisiensi pada Program E-Retribusi yang diterapkan di Pasar Larangan, Kabupaten Sidoarjo, menunjukkan peningkatan efisiensi dalam berbagai aspek pelayanan pasar. Efisiensi waktu tercermin dari penurunan durasi penarikan retribusi per pedagang dari rata-rata 15 menit menjadi hanya 5 menit, sementara jumlah petugas yang dibutuhkan juga berkurang dari empat orang menjadi dua orang. Tingkat kepatuhan pedagang dalam membayar retribusi meningkat signifikan dari 65% menjadi 90%, menunjukkan dampak positif dari sistem yang lebih transparan dan terstruktur. Serta potensi kebocoran pendapatan menurun drastis dari 20% menjadi 5%. Data ini menunjukkan bahwa digitalisasi melalui program E-Retribusi tidak hanya meningkatkan efisiensi teknis, tetapi juga memperkuat tata kelola dan akuntabilitas dalam pelayanan pasar tradisional.

Hasil

3. Kecukupan

Tabel 4. Kecukupan Program E-Retribusi di Pasar Larangan

| No | Indikator Kecukupan | Kriteria Penilaian | Kondisi Saat Ini | Keterangan |
|----|---|------------------------------------|--------------------------------|--|
| 1 | Ketersediaan SDM Pemungut | Minimal 2 petugas | 2 petugas aktif | Cukup, tetapi perlu pelatihan lanjutan |
| 2 | Sarana dan Prasarana (Alat E-Retribusi) | Tersedia barcode scanner & HP | Ada, tetapi terbatas | Perlu penambahan & maintenance rutin |
| 3 | Akses Pedagang terhadap Sistem | Mayoritas mampu menggunakan | Sebagian belum terbiasa | Sosialisasi masih diperlukan |
| 4 | Dukungan Kebijakan Pemerintah Daerah | Ada regulasi dan dukungan anggaran | Sudah ada (Perbup No. 44/2017) | Cukup mendukung implementasi program |

Sumber: Data Diolah Penulis 2025

Dari hasil penelitian diatas bahwa dari indikator kecukupan pada Program E-Retribusi di Pasar Larangan secara umum dinilai cukup dari sisi kecukupan, meskipun masih terdapat beberapa kendala. Jumlah petugas pemungut retribusi sudah mencukupi, dan sarana seperti alat barcode tersedia, namun masih terbatas dan membutuhkan perawatan. Ketersediaan SOP dan dukungan kebijakan dari pemerintah daerah sudah memadai. Meski demikian, akses internet yang sering terganggu serta belum semua pedagang terbiasa menggunakan sistem digital menunjukkan bahwa infrastruktur dan sosialisasi masih perlu ditingkatkan agar pelaksanaan program lebih optimal.

Hasil

4. Perataan

Tabel 5. Perataan Program E-Retribusi di Pasar Larangan

| No | Indikator Perataan | Kondisi Saat Ini | Keterangan |
|----|--|--|---|
| 1 | Keterjangkauan Layanan E-Retribusi oleh Semua Pedagang | Sebagian besar pedagang sudah terlayani | Namun pedagang lansia atau kurang melek teknologi masih kesulitan |
| 2 | Kesetaraan Besaran Tarif Retribusi | Tarif disesuaikan dengan jenis dagangan | Sudah merata, sesuai Perbup No. 44 Tahun 2017 |
| 3 | Distribusi Fasilitas Pendukung E-Retribusi | Terdapat alat pemindai di beberapa titik pasar | Belum merata ke seluruh stan |

Sumber: Data Diolah Penulis 2025

Dari hasil penelitian diatas bahwa dari indikator perataan pada Program E-Retribusi di Pasar Larangan telah cukup memenuhi aspek perataan pelayanan, meskipun masih terdapat beberapa kendala. Sebagian besar pedagang telah terlayani, namun pedagang lansia atau yang kurang melek teknologi masih kesulitan menggunakan sistem. Besaran tarif retribusi sudah ditetapkan secara adil berdasarkan jenis dagangan, dan petugas menerapkan aturan yang sama untuk semua pedagang. Namun, akses informasi masih terbatas dan alat pemindai belum tersebar merata di seluruh area pasar. Dengan demikian, meski prinsip perataan sudah berjalan, masih diperlukan peningkatan fasilitas dan edukasi agar lebih merata.

Hasil

5. Responsivitas

Tabel 6. Responsivitas Program E-Retribusi di Pasar Larangan

| No | Indikator Responsivitas | Kondisi Saat Ini | Keterangan |
|----|--|--|---|
| 1 | Tanggapan Petugas terhadap Keluhan Pedagang | Respons cukup cepat, namun belum maksimal | Ada respons, tapi masih manual dan terbatas waktu |
| 2 | Penyesuaian Sistem terhadap Kebutuhan Pedagang | Sudah mulai dilakukan | Beberapa fitur ditambahkan, tapi belum menyeluruh |
| 3 | Ketersediaan Saluran Pengaduan | Ada kontak petugas | Belum ada sistem online atau hotline khusus |
| 4 | Kemudahan Akses Layanan | Cukup mudah bagi pedagang yang melek teknologi | Lansia dan pedagang baru masih kesulitan |

Sumber: Data Diolah Penulis 2025

Dari hasil penelitian diatas bahwa dari indikator responsivitas pada Program E-Retribusi di Pasar Larangan telah menunjukkan responsivitas yang cukup baik. Petugas merespons keluhan pedagang meskipun masih bersifat manual dan terbatas waktu. Sistem mulai menyesuaikan kebutuhan pedagang, namun belum sepenuhnya optimal. Saluran pengaduan dan sosialisasi sudah tersedia, tetapi belum menjangkau semua pedagang secara merata. Pedagang yang paham teknologi lebih mudah mengakses layanan, sementara pedagang lansia masih mengalami kesulitan. Secara keseluruhan, responsivitas program sudah berjalan namun masih perlu ditingkatkan dari sisi aksesibilitas dan digitalisasi layanan.

Hasil

6. Ketepatan

Tabel 7. Ketepatan Program E-Retribusi di Pasar Larangan

| No | Indikator Ketepatan | Kondisi Saat Ini | Keterangan |
|----|---|--|---|
| 1 | Ketepatan Waktu Penarikan Retribusi | Umumnya dilakukan tepat waktu | Namun terkadang terlambat saat hari libur atau kendala jaringan |
| 2 | Ketepatan Sasaran (pedagang yang ditarik retribusi) | Sudah sesuai dengan data pedagang aktif | Perlu update berkala untuk data pedagang baru/pindah |
| 3 | Ketepatan Jumlah Tarif Retribusi | Sesuai jenis dagangan dan ketentuan Perbup | Sudah tepat dan terstandar |

Sumber: Data Diolah Penulis 2025

Dari hasil penelitian diatas bahwa dari indikator ketepatan pada Program E-Retribusi di Pasar Larangan sudah cukup tepat dalam pelaksanaannya. Penarikan retribusi umumnya sesuai jadwal, tarif sudah sesuai ketentuan, dan dana masuk ke kas daerah secara digital. Namun, masih ada kendala seperti keterlambatan saat hari libur, data pedagang yang belum selalu diperbarui, serta informasi perubahan yang kadang terlambat disampaikan. Ketepatan program ini sudah baik, tetapi masih perlu peningkatan pada pembaruan data dan penyampaian informasi.

Pembahasan

Aplikasi e-retribusi di Pasar Larangan Kabupaten Sidoarjo terbukti efektif meningkatkan pelayanan publik melalui sistem pembayaran non-tunai yang cepat, transparan, dan tercatat otomatis. Digitalisasi ini meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas serta mengurangi potensi kebocoran retribusi, namun masih menghadapi kendala jaringan, literasi digital pedagang lanjut usia, dan respons layanan yang belum optimal. Ke depan, diperlukan pelatihan literasi digital, peningkatan layanan pengaduan, serta evaluasi berkelanjutan agar e-retribusi dapat diterapkan secara luas dan berkelanjutan.

Temuan Penting Penelitian

Penelitian ini menunjukkan bahwa Program E-Retribusi di Pasar Larangan Kabupaten Sidoarjo secara umum telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasar, terutama dari aspek efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pengelolaan retribusi. Sistem digital mampu mempercepat proses pembayaran, mengurangi potensi kebocoran pendapatan, serta meningkatkan kepatuhan pedagang dalam memenuhi kewajiban retribusi. Namun demikian, implementasi program belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala seperti rendahnya literasi digital sebagian pedagang, keterbatasan pemerataan penggunaan sistem, serta gangguan teknis jaringan yang menghambat proses transaksi. Oleh karena itu, meskipun program ini dinilai berhasil sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital, diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan terutama pada aspek sosialisasi, pendampingan pengguna, dan penguatan infrastruktur agar manfaat program dapat dirasakan secara merata oleh seluruh pedagang.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian dalam bidang administrasi publik khususnya terkait evaluasi kebijakan dan penerapan e-government dalam pelayanan publik di sektor pasar tradisional. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dan Dinas Perindustrian dan Perdagangan dalam meningkatkan kualitas implementasi Program E-Retribusi, terutama dalam mengatasi kendala teknis, meningkatkan literasi digital pedagang, serta memperluas pemerataan penggunaan sistem. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi daerah lain dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis digital guna meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas pengelolaan retribusi pasar.

Referensi

- [1] Alfira, Nahda, and Dita Fisdian Adni. "INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI DIGITAL DESA (DIGIDES) DI DESA PANDAU JAYA KECAMATAN SIAK HULU." *Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)*, vol. 1, 2024
- [2] Al-Ayyubi, M. S., Sulistiani, H., Muhaqiqin, M., Dewantoro, F., & Isnain, A. R. (2021). Implementasi E-Government untuk Pengelolaan Data Administratif pada Desa Banjar Negeri, Lampung Selatan. *E-Dimas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 12(3), 491–497. <https://doi.org/10.26877/e-dimas.v12i3.6704>
- [3] Hadi, Agus Purbathin, et al. "PROSES DIFUSI INOVASI DAN KEPUTUSAN INOVASI SISTEM INFORMASI DESA: STUDI KASUS DI KABUPATEN LOMBOK TIMUR." *Indonesian Journal of Socio Economics*, vol. 1, 2019.
- [4] harun, Dhia Najmi astika, et al. "INOVASI DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA SISTEM LAYANAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MANADO." *Jurnal Administrasi Publik*, vol. VIII, 2022.
- [5] Irawan, R. S., Fikri, Z., & Hidayat, W. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi "Jelitik Mempesona" Pada Kelurahan Jelitik Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 5(2), 133–141. <https://doi.org/10.51747/publicio.v5i2.1516>
- [6] Imania, Mabrurotul, et al. "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Torjun Kabupaten Sampang." *Soetomo Administrasi Publik*, vol. 2, 2024
- [7] Ratmaniarti, T, S., & Darmawati. (2024). Choreographing Sapayung Dance for Children at Mutiara Minang Studio in Padang City. *Avant-Garde: Jurnal Ilmiah Pendidikan Seni Pertunjukan*, 2(2), 158–163. <https://doi.org/10.24036/ag.v2i2.114>
- [8] Maatang, Elvira, and Enos Paselle eJournal Administrasi. "PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI DIGITAL DESA (DIGIDES) DI DESA LOA DURI ILIR KECAMATAN LOA JANAN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA."
- [9] Nadaa, Debrina, and Evi Priyanti. "Inovasi Digital dalam Pelaksanaan Penggunaan Aplikasi SISKEUDES." *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 2023

Referensi

- [10] Novianti, Rosita Dwi, and Isna Fitria Agustina. "Village Information System (SID) Effectiveness in Improving Village Administrative Services: Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Desa." *Indonesian Journal of Public Policy Review*, vol. 25, 2024
- [11] Nurjanah, A., & Iswanto. (2021). Digitalisasi Kelembagaan Pedukuhan melalui Sistem Informasi Desa di Dusun Nengahan Bantul DIY Article Info. *Jurnal Warta LPM*, 24(4), 626–635. <http://journals.ums.ac.id/index.php/warta>
- [12] Qomaruddin, & Sa'diyah, H. (2024). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77–84. <https://doi.org/10.52620/jomaa.v1i2.93>
- [13] Waruwu, M. (2024). Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan. *Afeksi: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 5(2), 198–211. <https://doi.org/10.59698/afeksi.v5i2.236>
- [14] A. Aranta et al., "PELATIHAN PENGGUNAAN APLIKASI DIGITAL PADA MASYARAKAT DESA GUMANTAR KABUPATEN LOMBOK UTARA GUNA Mendukung PROGRAM DESA DIGITAL," *Jurnal Abdi Insani*, vol. 10, no. 4, pp. 2096–2104, 2023, doi: 10.29303/abdiinsani.v10i4.1037.
- [15] R. Meilisa, N. Nopiandri, and A. Rosalinda, "PENERAPAN APLIKASI DIGITAL DALAM PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN UMKM DESA TAMIANG," *Batara Wisnu: Indonesian Journal of Community Services*, vol. 1, no. 2, pp. 127–135, 2021, doi: 10.53363/bw.v1i2.9.

