

# Evaluation of the E-Retribution Program for Market Services in Sidoarjo Regency (Case Study: Larangan Market)

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

Risa Yunia Imanda Sari<sup>1)</sup>, Ilmi Usrotin Choiriyah, M. AP<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [ilmiusrotin@umsida.ac.id](mailto:ilmiusrotin@umsida.ac.id)

**Abstract.** *This study aims to describe and analyze the evaluation of the e-retribution program in market services in Sidoarjo Regency, with a particular focus on Larangan Market. Methods: A qualitative descriptive research method was used. Data collection techniques included interviews, observations, field notes, and the use of primary and secondary sources. This study used purposive sampling, selecting key informants such as Mr. Herlambang (Head of the Regional Market UPTD), Mr. Joko (Trade Analyst at the Sidoarjo Regency Industry and Trade Office), and one of the Larangan Market traders. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model: data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Results: The findings indicate that the e-retribution application significantly facilitates the market service process. The system is effective in its operation, efficient in saving time, adequate in meeting traders' needs, reaches all traders equally, is responsive to user feedback, and is accurate thanks to digital recording. Novelty: This study contributes to the growing literature on digital governance in local public services by providing empirical evidence on the successful implementation of the e-retribution system at the market level. This study highlights the practical benefits of digital transformation for the efficiency of public services, especially in traditional markets.*

**Keywords** - E-retribution; Market Services; Program Evaluation; Public Policy; Sidoarjo Regency

**Abstrak.** *Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis evaluasi program e-retribusi dalam pelayanan pasar di Kabupaten Sidoarjo, dengan fokus khusus pada Pasar Larangan. Metode: Metode penelitian deskriptif kualitatif digunakan. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, catatan lapangan, dan penggunaan sumber primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan purposive sampling, memilih informan kunci seperti Bapak Herlambang (Kepala UPTD Pasar Daerah), Bapak Joko (Ahli Analisis Perdagangan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo), dan salah satu pedagang Pasar Larangan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles dan Huberman: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil: Temuan menunjukkan bahwa aplikasi e-retribusi secara signifikan memfasilitasi proses pelayanan pasar. Sistem ini efektif dalam pengoperasiannya, efisien dalam menghemat waktu, memadai dalam memenuhi kebutuhan pedagang, menjangkau semua pedagang secara merata, responsif terhadap umpan balik pengguna, dan akurat berkat pencatatan digital. Kebaruan: Studi ini berkontribusi pada perkembangan literatur tentang tata kelola digital dalam layanan publik lokal dengan memberikan bukti empiris tentang keberhasilan implementasi sistem e-retribusi di tingkat pasar. Studi ini menyoroti manfaat praktis transformasi digital bagi efisiensi layanan publik, terutama di pasar tradisional.*

**Kata Kunci** - E-retribusi; Layanan Pasar; Evaluasi Program; Kebijakan Publik; Kabupaten Sidoarjo

## I. Pendahuluan

Indonesia telah menerapkan azas desentralisasi penyelenggaraan dalam pemerintahan. Desentralisasi merupakan pemberian kesempatan kepada daerah untuk menyelenggarakan Otonomi Daerah. Pada Pasal 1 butir 6 Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 tahun 2014 menyatakan bahwa daerah otonom, yang selanjutnya disebut sebagai daerah, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah tertentu dan berwenang untuk mengatur serta mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat berdasarkan inisiatif sendiri sesuai dengan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Salah satu kewenangan daerah adalah memungut pajak dan retribusi, yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Retribusi Daerah. Retribusi, yang selanjutnya disebut demikian, adalah pungutan yang dikenakan oleh daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang disediakan dan diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan individu atau badan.

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

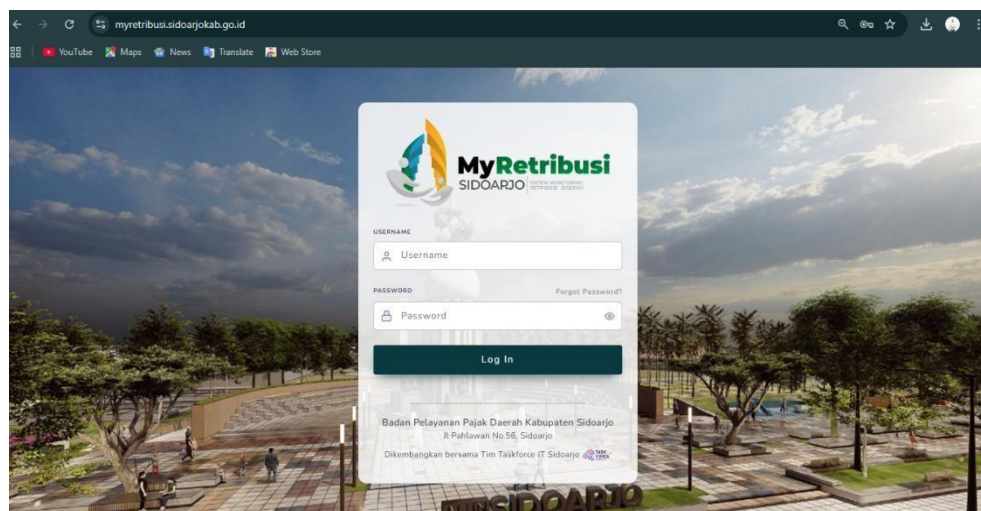
Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.

Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted.

melalui pungutan oleh petugas yang ditunjuk oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan di lokasi pasar masing-masing. Secara umum, pasar adalah area tempat jual beli barang dengan jumlah penjual lebih dari satu dan tempat bertemunya penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi jual beli barang dan jasa.

Pada era digitalisasi saat ini, dimana pesatnya perkembangan teknologi memainkan peranan penting dalam kehidupan masyarakat sehingga pemerintah dituntut lebih responsif terhadap perkembangan tersebut. E-Government, yang merupakan singkatan dari elektronik pemerintah, juga dikenal sebagai e-gov, pemerintah digital, pemerintah online, atau transformasi pemerintah, memiliki peran strategis dalam mencapai kesuksesan kompetitif organisasi. Penerapan sistem E-Government sangat penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sumber daya manusia yang didukung oleh teknologi dalam konteks perusahaan atau organisasi. Selain itu, penerapan teknologi menjadi krusial untuk mendukung sumber daya manusia agar menjadi lebih handal, dan merupakan salah satu faktor produksi terpenting yang harus dimiliki oleh setiap organisasi. Oleh karena itu, pengelolaan teknologi menjadi aspek yang sangat penting dalam tugas manajemen organisasi. Sebaliknya, jika teknologi dan sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik, maka efektivitas yang diharapkan tidak akan tercapai. Banyak faktor yang mempengaruhi kompleksitas pengelolaan teknologi.

E-Government yang diimplementasikan oleh pemerintah daerah Kabupaten Sidoarjo mencakup sistem pembayaran retribusi pasar secara elektronik untuk mengoptimalkan pendapatan asli daerah. Dengan adanya E-Retribusi, pedagang dapat menikmati kemudahan dalam proses pembayaran serta memastikan akuntabilitas penerimaan retribusi untuk pelayanan pasar. E-Retribusi berfungsi sebagai penghubung antara pemerintah sebagai penyedia layanan pasar tradisional dan pedagang sebagai pengguna jasa pasar, di mana pembayaran retribusi pasar dilakukan secara non-tunai dengan melibatkan pihak ketiga, yaitu perbankan. Oleh karena itu, pedagang pasar tradisional harus membuka rekening deposito di bank agar dapat melakukan pembayaran retribusi secara non-tunai. Pelaksanaan E-Retribusi memberikan manfaat berupa sistem informasi yang dapat diakses secara online, yang memuat transaksi pembayaran retribusi pedagang. Dengan adanya sistem ini, penyimpangan dalam penarikan retribusi pasar dapat diminimalisir, sehingga meningkatkan efisiensi pengelolaan retribusi pasar dan sekaligus membudayakan kebiasaan menabung bagi pedagang. Serta membangun kesadaran pedagang untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar retribusi.



**Gambar 1.** Website E-Retribusi Sidoarjo  
Sumber : Website E-Retribusi Kabupaten Sidoarjo

Gambar 1 merupakan bagian awal saat login memasuki website E-Retribusi. Bisa diakses melalui website <https://myretribusi.sidoarjokab.go.id/> Cara menggunakan Program E-Retribusi pada pelayanan pasar di Kabupaten Sidoarjo, dilakukan melalui beberapa tahapan. Untuk mengaksesnya, pengguna membuka laman resmi melalui browser di perangkat yang terhubung dengan internet, kemudian melakukan login menggunakan akun yang telah terdaftar. Apabila belum memiliki akun, pengguna perlu melakukan registrasi dengan mengisi data diri seperti NIK, nama lengkap, alamat, nomor telepon aktif, dan email, lalu membuat kata sandi dan melakukan proses verifikasi sesuai petunjuk sistem. Setelah berhasil masuk ke dashboard, pengguna dapat melihat profil serta daftar jenis retribusi yang tersedia, kemudian memilih jenis retribusi yang sesuai dan memasukkan data objek retribusi seperti nomor kios, identitas usaha, atau kode objek yang terdaftar. Sistem akan menampilkan rincian tagihan yang mencakup periode pembayaran dan jumlah yang harus dibayarkan. Setelah memastikan data benar, pengguna memilih metode pembayaran yang tersedia, seperti virtual account atau transfer bank, lalu melakukan pembayaran sesuai instruksi. Data pembayaran tersebut langsung tersimpan dalam server Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten

Sidoarjo, sehingga dapat dipantau secara real-time untuk memastikan transparansi dan akurasi penerimaan retribusi pasar.

Salah satu pasar di Kabupaten Sidoarjo yang mengimplementasikan e-government yaitu Pasar Larangan. Pasar Larangan adalah pasar tradisional yang terletak di Desa Larangan, Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo. Lokasinya yang sangat strategis dan mudah diakses oleh pengunjung, karena berada di tepi jalan raya yang sering dilalui oleh kendaraan angkutan umum, baik dari arah Selatan menuju Surabaya maupun dari arah Utara menuju Pasuruan. Selain itu, pasar ini juga berdekatan dengan terminal Larangan, sehingga memudahkan pengunjung dalam menggunakan transportasi untuk menuju Pasar Larangan.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mengeluarkan Petunjuk Pelaksanaan E-Retribusi berdasarkan 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. Peraturan ini mengatur mekanisme penarikan retribusi, besaran tarif yang harus dibayar oleh pedagang, serta kewajiban pemerintah daerah dalam menyediakan fasilitas dan layanan pasar yang memadai. Selain itu, petunjuk pelaksanaan ini juga menjelaskan tentang pengelolaan pendapatan dari retribusi pasar yang harus dikelola secara transparan dan efisien untuk meningkatkan kualitas layanan pasar serta mendukung perekonomian lokal. Tujuan utama dari peraturan ini adalah untuk menciptakan pasar yang lebih teratur dan tertib, serta memastikan kesejahteraan pedagang dan kenyamanan pengunjung pasar. Pada pemungutan retribusi pasar, setiap yang bersangkutan menggunakan fasilitas pasar diharuskan memiliki kartu pembayaran elektronik. Selain mempermudah sistem pembayaran, hal ini juga menjadi solusi bagi pemerintah dalam mengurangi anggaran yang sebelumnya untuk pencetakan karcis, dapat dialokasikan untuk kegiatan yang lainnya.

Dinas Pasar (melalui UPTD Pasar Larangan) bertugas menata operasional pasar sehari-hari seperti mengelola stan, melakukan pendataan pedagang, memungut retribusi di lapangan (sekarang dengan dukungan sistem elektronik), serta menjadi penghubung langsung dengan pedagang untuk sosialisasi, pendampingan teknis, dan pengawasan pelaksanaan pembayaran retribusi. Sedangkan untuk Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo bertanggung jawab pada kebijakan, regulasi, dan implementasi teknis sistem e-retribusi seperti merancang dan menetapkan aturan (Perbup/Perda/SOP), memilih atau menyediakan platform pembayaran elektronik, menyelenggarakan sosialisasi dan pelatihan, mengintegrasikan data retribusi ke sistem PAD, serta memonitor capaian untuk mengurangi kebocoran dan meningkatkan penerimaan daerah. Disperindag juga memimpin peluncuran dan koordinasi lintas-aktor yaitu dengan pihak Bank Jatim. Program E-Retribusi dilaksanakan dengan melihat kriteria pasar yang telah dirasa cukup kondusif untuk menerima teknologi e-retribusi pasar oleh pihak dinas bagian pasar. Pak Herlambang selaku Kepala UPTD Pasar Daerah mengatakan bahwa penggunaan E-Retribusi di Pasar Larangan dipilih beberapa ruko dan kios yang pedagangnya mudah untuk diberikan pemahaman terkait pembayaran digital tersebut.

**Tabel 1.** Rekapitulasi Jumlah Stan Pasar Larangan Tahun 2024-2025

Tahun	Jenis Stan			Jumlah
	Togu	Kios	Los	
2024	53	203	1376	1632
2025	53	203	1265	1521

*Sumber: Pengelola Pasar Larangan (2026)*

Berdasarkan tabel data tersebut, di Pasar Larangan terdapat beberapa jenis stan yang digunakan oleh pedagang, yaitu kios, los, ruko togu, serta lapak atau pelataran, yang masing-masing memiliki karakteristik dan fungsi berbeda sesuai dengan kebutuhan usaha. Kios merupakan bangunan permanen berbentuk ruang tertutup dengan dinding pembatas dan pintu di bagian depan, sehingga memberikan keamanan lebih baik serta memungkinkan penyimpanan barang dagangan. Los adalah stan semi-terbuka tanpa sekat dinding penuh yang umumnya digunakan untuk penjualan kebutuhan pokok seperti sayur, daging, dan ikan karena memudahkan akses dan interaksi langsung antara pedagang dan pembeli. Ruko togu (rumah toko) merupakan bangunan permanen dengan ukuran lebih besar dan fasilitas lebih lengkap, biasanya terletak di area strategis pasar dan dimanfaatkan untuk usaha skala menengah hingga besar. Sementara itu, lapak atau pelataran merupakan area berdagang yang bersifat terbuka dan sederhana, dengan penggunaan meja atau tenda tidak permanen, biaya relatif lebih rendah, serta fleksibilitas tinggi, meskipun memiliki keterbatasan dari segi kenyamanan dan perlindungan terhadap cuaca.

**Tabel 2.** Jenis dan Jumlah Stan Yang Menggunakan E-Retribusi di Pasar Larangan Sidoarjo

Jenis Stan	Jumlah Stan
Togu	43
Los	6
<b>Total Stan</b>	<b>49</b>

Sumber: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo (2025)

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2017 tentang Retribusi Pelayanan Pasar, pasar daerah diklasifikasikan ke dalam pasar kelas I dan kelas II sebagai dasar penetapan besaran tarif retribusi. Klasifikasi tersebut ditentukan berdasarkan tingkat strategis lokasi, intensitas aktivitas perdagangan, jumlah pedagang dan pengunjung, serta kelengkapan sarana dan prasarana pasar. Pasar kelas I merupakan pasar dengan aktivitas ekonomi lebih tinggi dan fasilitas lebih memadai sehingga dikenakan tarif retribusi yang lebih besar, sedangkan pasar kelas II memiliki tingkat aktivitas dan fasilitas yang relatif lebih rendah sehingga tarifnya lebih ringan. Adapun besaran retribusi pemakaian bangunan stan untuk masa hak pakai tiga tahun ditetapkan sebagai berikut: ruko/togu sebesar Rp3.500.000 untuk pasar kelas I dan Rp3.250.000 untuk pasar kelas II; kios sebesar Rp3.000.000 untuk pasar kelas I dan Rp2.750.000 untuk pasar kelas II; serta los sebesar Rp2.500.000 untuk pasar kelas I dan Rp2.250.000 untuk pasar kelas II. Ketentuan tersebut menjadi dasar dalam penarikan retribusi pelayanan pasar sesuai dengan klasifikasi pasar yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah.

Berdasarkan penulis di atas, masih ditemukan permasalahan di Pasar Larangan. Pertama, sumber daya manusia yang belum bisa mengikuti perkembangan zaman dengan menggunakan teknologi e-payment. Kedua, jaringan pada aplikasi e-retribusi mengalami kendala sering down/eror yang berakibat pedagang tidak bisa top-up. Ketiga, keluhan para pedagang yang tidak cepat terjawab oleh para petugas pasar. Maka dari itu, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo saat ini memberhentikan aplikasi tersebut di Pasar Larangan hingga kondisi yang memungkinkan. Evaluasi program ini dilakukan dengan mengacu pada indikator yang diusulkan oleh William Dunn dalam Hayat, dkk (2018), yang meliputi: 1) Efektivitas, yang bertujuan untuk menunjukkan hasil yang diharapkan setelah penerapan suatu alternatif kebijakan; 2) Efisiensi, yang berfungsi sebagai ukuran penggunaan biaya dan waktu dalam suatu kegiatan; 3) Kecukupan, yang menunjukkan hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil, serta berfungsi sebagai alat pengukur keberhasilan alternatif kebijakan; 4) Perataan, yang menggambarkan beberapa dampak atau akibat dari pelaksanaan kegiatan di antara kelompok-kelompok dalam masyarakat; 5) Responsivitas, yang mengukur sejauh mana kelompok masyarakat atau sasaran merasa puas dengan adanya kegiatan; dan 6) Ketepatan, yang berfungsi sebagai penilaian terhadap kebijakan yang diharapkan menjadi solusi bagi masyarakat.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas tentang Evaluasi Program E-Retribusi Pasar diantaranya adalah peneliti yang dilakukan oleh Faizzatul Lailiyah & Ilmi Usrotin Choiriyah, M. AP (2026) berjudul "Evaluasi Kebijakan Strategis Pemerintahan Jokowi Jilid 2". Evaluasi kebijakan strategis masa kepemimpinan Jokowi jilid II menunjukkan implementasi yang cukup baik berdasarkan aspek efektivitas, efisiensi, kecukupan, ketepatan, responsivitas, dan pemerataan. Program seperti Kartu Prakerja, pembangunan infrastruktur, hilirisasi nikel, Omnibus Law, dan OSS dinilai mampu mencapai tujuan, meningkatkan nilai tambah ekonomi, menyederhanakan birokrasi, serta mendorong pertumbuhan dan pengurangan ketimpangan antarwilayah. Meski demikian, peningkatan kualitas perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan tetap diperlukan guna menjaga keberlanjutan dan optimalisasi dampak program di masa mendatang.

Kedua, penelitian lain yang dilakukan oleh Diyah Ayu Febriani (2023) berjudul "Evaluasi Pelaksanaan Program Pembayaran Retribusi Berbasis Non Tunai E-Retribusi Selama Lima Tahun Berjalan Pada Dinas Perdagangan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Rembang". Diperlukan penangguhan dari jaringan agar saat melakukan Tapping tidak terjadi pengulangan dan sinkronisasi antara CMS/Rekening Koran atau CMS tetap terjaga. Kurangnya ketelitian petugas dapat menyebabkan terjadinya tunggakan, yang membuat pedagang merasa kurang puas dengan layanan e-Retribusi. Selain itu, stok kartu e-Retribusi perlu ditambah, karena setiap kartu yang rusak atau hilang harus diperbaiki sebelum akhir bulan. Dengan demikian, pedagang tidak perlu khawatir akan adanya tunggakan setiap kali melakukan Tapping e-Retribusi.

Ketiga, penelitian lain yang dilakukan oleh Hutami Kanthi Shashanty dan Ismi Dwi Astuti Nurhaeni (2023) berjudul "Evaluasi Revitalisasi Pasar Rakyat Bung Karno Wonogiri". Dapat disimpulkan bahwa Revitalisasi Pasar Tradisional Bung Karno di Kabupaten Wonogiri telah dilaksanakan dengan dukungan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang memadai, meskipun dana revitalisasi yang tersedia masih kurang mencukupi. Proses revitalisasi pasar ini dianggap efektif karena telah memenuhi empat aspek efektivitas, yaitu adanya sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Selain itu, Revitalisasi Pasar Bung Karno juga dinilai efisien, karena kebijakan yang diterapkan telah membawa dampak positif, seperti perubahan fisik pasar, peningkatan pendapatan pasar, peningkatan omset pedagang, serta pengurangan kemacetan arus lalu lintas. Tujuan penelitian ini untuk membahas evaluasi implementasi program e-retribusi dalam pelayanan pasar di Kabupaten Sidoarjo. Selain itu, artikel ini juga mengidentifikasi beberapa permasalahan yang ada dalam program e-retribusi, sehingga di masa depan program ini dapat dijalankan secara optimal dan perbaikan pada sistem pelayanannya dapat dilakukan.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam pelaksanaan serta evaluasi Program E-Retribusi pada Pelayanan Pasar di Kabupaten Sidoarjo, khususnya di Pasar Larangan. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini menekankan

pada pemahaman fenomena secara komprehensif berdasarkan kondisi nyata di lapangan, terutama terkait efektivitas program, kendala yang dihadapi dalam implementasi, serta dampak penerapannya terhadap pelayanan pasar dan penerimaan retribusi daerah. Metode deskriptif digunakan untuk menyajikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai proses pelaksanaan program sesuai dengan realitas yang terjadi.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi lapangan terhadap pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan Program E-Retribusi, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, arsip, laporan, serta peraturan perundang-undangan yang relevan. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa informan tersebut memahami dan terlibat langsung dalam program, seperti Bapak Herlambang (Kepala UPTD Pasar Daerah Kabupaten Sidoarjo) dan Bapak Joko (Ahli Analisis Perdagangan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo, dan salah satu pedagang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi guna memperoleh data yang lengkap dan mendalam.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi empat tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis dilakukan secara berkesinambungan sejak awal penelitian hingga tahap akhir. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif agar mudah dipahami. Tahap akhir berupa penarikan kesimpulan dilakukan untuk merumuskan temuan penelitian yang mampu menjawab rumusan masalah secara sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Program E-Retribusi Pasar adalah salah satu bentuk penerapan dan pengembangan transaksi elektronik untuk penerimaan daerah. Program ini memberikan keuntungan bagi pemerintah daerah dalam mengelola penerimaan dengan cara yang lebih aman, efektif, akuntabel, efisien, serta mengoptimalkan informasi. Selain itu, program e-retribusi juga memudahkan pedagang pasar dalam melakukan pembayaran retribusi. Transaksi non tunai menciptakan pengelolaan penerimaan yang lebih transparan dan mempermudah proses pemantauan.

**Tabel 3.** Realisasi Pendapatan Retribusi Pasar di Pasar Larangan

Tahun	Pendapatan (Rupiah)
2020	Rp. 3.331.925.425
2021	Rp. 2.224.991.020
2022	Rp. 2.526.275.245
2023	Rp. 3.089.132.248
2024	Rp. 4.360.436.675
<b>Jumlah Keseluruhan</b>	<b>Rp. 15.532.760.613</b>

*Sumber: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo (2025)*

Berdasarkan Tabel 3 mengenai Realisasi Pendapatan Retribusi Pasar di Pasar Larangan, dapat diketahui bahwa penerimaan retribusi pasar menunjukkan kecenderungan meningkat secara bertahap pada setiap periode yang tercatat. Pada periode awal, realisasi pendapatan retribusi berada pada tingkat tertentu yang kemudian mengalami peningkatan pada periode berikutnya. Peningkatan tersebut terus berlanjut secara konsisten hingga periode selanjutnya, sehingga menunjukkan adanya perkembangan yang cukup signifikan dalam penerimaan retribusi pasar di Pasar Larangan. Kondisi ini menggambarkan bahwa proses pemungutan retribusi yang dilakukan oleh pihak pengelola pasar berjalan dengan relatif baik serta mampu menghasilkan penerimaan yang semakin meningkat dari waktu ke waktu. Selain itu, peningkatan tersebut juga dapat mencerminkan adanya perbaikan dalam sistem pengelolaan retribusi pasar, baik dari sisi administrasi, pengawasan, maupun kepatuhan para pedagang dalam memenuhi kewajiban pembayaran retribusi. Dengan demikian, data pada tabel tersebut menunjukkan bahwa realisasi pendapatan retribusi di Pasar Larangan mengalami perkembangan yang positif dan berkelanjutan, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi terhadap penerimaan daerah serta mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan pasar kepada masyarakat dan para pedagang.

Penulis melakukan evaluasi terhadap program E-Retribusi Pasar untuk mengidentifikasi kekurangan atau kendala yang muncul selama penerapan aplikasi tersebut di Pasar Larangan. Evaluasi ini penting untuk menilai keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

#### A. Efektivitas

Efektivitas merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu kebijakan publik. Menurut William N. Dunn dalam Hayat, dkk (2018), efektivitas diartikan sebagai sejauh mana suatu kebijakan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Fokus utama dari efektivitas adalah pada hasil atau dampak dari pelaksanaan program, bukan hanya pada prosesnya. Dalam konteks pelayanan publik, termasuk sistem retribusi pasar, efektivitas menjadi tolak ukur apakah suatu sistem mampu memberikan kontribusi nyata terhadap penyelesaian masalah yang dihadapi oleh masyarakat maupun pemerintah.

Aplikasi e-retribusi yang diterapkan di Pasar Larangan, Kabupaten Sidoarjo merupakan inovasi dalam pemungutan retribusi pasar secara digital. Tujuan utama dari implementasi sistem ini adalah untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan retribusi pasar. Berdasarkan pengamatan awal, penggunaan aplikasi ini menunjukkan hasil yang cukup positif. Proses pembayaran retribusi menjadi lebih cepat dan terdokumentasi secara otomatis, sehingga meminimalisir potensi penyimpangan oleh oknum petugas lapangan. Pencatatan menjadi lebih akurat dan dapat dipantau secara real-time oleh dinas terkait. Hal tersebut disampaikan oleh Pak Herlambang selaku Kepala UPTD Pasar Daerah Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut ini:

“Adanya aplikasi e-retribusi pasar di Sidoarjo ini khususnya di Pasar Larangan, sangat terbantu sekali. Yang awalnya petugas setiap hari keliling ke pedagang satu ke yang lain untuk memberikan karcis, sekarang sudah tinggal scan barcode yang ada di stan masing-masing pedagang. Proses pembayaran juga lebih mudah dan cepat...”. Selain hasil wawancara dengan Pak Herlambang hal tersebut juga disampaikan oleh Pak Joko selaku Analisis Perdagangan Ahli Muda di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo mengatakan bahwa: “Dengan sistem ini, kami bisa langsung melihat data pemasukan harian. Dulu, kalau sistem manual, ada kemungkinan kebocoran, sekarang lebih jelas. Sudah tidak ada pungli. Semua data masuk ke sistem, jadi petugas tidak bisa main-main...”

Efektivitas aplikasi e-retribusi di Pasar Larangan Kabupaten Sidoarjo dapat dianalisis dari sejauh mana sistem tersebut mampu menjalankan fungsinya sebagai alat pencatatan dan pengelolaan pembayaran retribusi secara digital. Berdasarkan data keuangan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo, penggunaan website e-retribusi menunjukkan bahwa seluruh transaksi pembayaran yang dilakukan melalui perangkat elektronik tercatat secara otomatis dan terintegrasi dalam sistem pusat. Realisasi penerimaan retribusi yang tercapai sesuai dengan target anggaran menjadi indikator bahwa aplikasi mampu mendukung proses penagihan dan pencatatan secara lebih tertib dibandingkan metode manual. Data transaksi yang tersimpan dalam sistem juga mempermudah proses monitoring dan evaluasi karena dapat diakses secara real-time tanpa harus menunggu rekapitulasi manual. Dengan demikian, dari sisi fungsi utama sebagai sistem pencatatan digital, aplikasi e-retribusi dapat dinilai efektif. Pada sistem manual, pencatatan dilakukan secara tertulis sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan input, kehilangan data, atau ketidaksesuaian antara catatan harian dan laporan bulanan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, aplikasi e-retribusi secara otomatis merekam nominal pembayaran, waktu transaksi, serta identitas pedagang, sehingga risiko kesalahan pencatatan dapat ditekan. Kesesuaian antara data yang tercatat dalam aplikasi dengan laporan keuangan yang dimiliki Dinas Perindustrian dan Perdagangan menunjukkan bahwa sistem bekerja secara konsisten. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi efektif dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pengelolaan retribusi pasar. Efektivitas website belum sepenuhnya optimal apabila dilihat dari aspek kemudahan penggunaan dan kesiapan pengguna. Berdasarkan hasil survei terhadap pedagang, menyatakan bahwa mereka masih mengalami kesulitan dalam memahami mekanisme penggunaan sistem digital, khususnya bagi pedagang yang kurang terbiasa dengan teknologi. Selain itu, kendala jaringan internet yang tidak stabil terkadang menyebabkan proses transaksi tertunda. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun secara teknis aplikasi mampu menjalankan fungsinya dengan baik, efektivitasnya sangat dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kualitas infrastruktur jaringan dan tingkat literasi digital pengguna. Secara keseluruhan, website e-retribusi di Pasar Larangan dapat dikategorikan efektif dalam mendukung pengelolaan retribusi secara digital. Akan tetapi, untuk mencapai tingkat efektivitas yang lebih optimal, diperlukan peningkatan pada aspek pendampingan pengguna dan penguatan infrastruktur teknis agar seluruh fitur aplikasi dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh pedagang.



**Gambar 2.** Proses Pembayaran E-Retribusi Menggunakan Mesin EDC

*Sumber : E-Retribusi Pasar Larangan (2025)*

Dokumentasi foto mesin e-retribusi atau *mesin EDC* menunjukkan sarana yang digunakan dalam pelaksanaan sistem pembayaran retribusi secara elektronik di Pasar Larangan. Alat tersebut berfungsi sebagai media transaksi antara petugas pasar dengan pedagang dalam melakukan pembayaran retribusi secara non-tunai menggunakan kartu elektronik yang telah disediakan. Melalui penggunaan alat ini, proses pencatatan pembayaran retribusi dapat dilakukan secara otomatis dan tersimpan dalam sistem digital, sehingga memudahkan petugas dalam melakukan pendataan serta pemantauan terhadap transaksi retribusi yang terjadi. Selain itu, keberadaan mesin e-retribusi juga mendukung terciptanya sistem pembayaran yang lebih tertib, transparan, dan akuntabel dibandingkan dengan sistem pembayaran manual yang sebelumnya digunakan. Dengan demikian, penggunaan alat pembayaran e-retribusi ini menjadi salah satu bentuk implementasi program digitalisasi pelayanan pasar yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan retribusi pasar di Pasar Larangan.

Hal ini ada perbedaan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Analisis Efektivitas Program Teknologi Aplikasi E-Retribusi Pasar (TAPE PASAR) di Kota Surakarta”. Yang dilakukan oleh Aldy Zulian Saputra, Ida Hayu Dwimawanti, Tri Yuningsih dari program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Perdagangan Kota Surakarta dalam penerapan Teknologi Aplikasi E-Retribusi Pasar (TAPE Pasar) belum dinilai efektif jika dilihat dari indikator pencapaian tujuan atau hasil, efisiensi, kepuasan kelompok sasaran, daya tanggap klien, dan sistem pemeliharaan. Hal ini disebabkan oleh adanya kendala yang ditemukan pada salah satu indikator, yaitu kepuasan kelompok sasaran.

## B. Efisiensi

Efisiensi pada dasarnya menunjukkan perbandingan antara input dan output dalam pelaksanaan suatu program atau kebijakan. Efisiensi dicapai apabila suatu kebijakan mampu menghasilkan output atau hasil yang maksimal dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin. Dengan kata lain, efisiensi menekankan pada optimalisasi pemanfaatan sumber daya seperti tenaga kerja, waktu, biaya, dan teknologi untuk memperoleh hasil yang diinginkan. Dalam implementasinya di Pasar Larangan, aplikasi e-retribusi pasar menunjukkan tingkat efisiensi yang cukup tinggi. Sebelum sistem ini diterapkan, proses penarikan retribusi dilakukan secara manual oleh petugas pasar, yang sering kali membutuhkan waktu dan tenaga lebih serta rawan terjadi kesalahan pencatatan maupun kebocoran dana. Dengan adanya sistem e-retribusi, proses penarikan dan pencatatan retribusi menjadi lebih cepat, terintegrasi secara otomatis, dan mengurangi keterlibatan langsung petugas dalam transaksi tunai.

Hal ini tidak hanya menghemat waktu dan tenaga, tetapi juga mengurangi biaya operasional dalam jangka panjang karena pencatatan dilakukan secara digital dan dapat diakses secara langsung oleh dinas terkait. Hal tersebut disampaikan oleh selaku Kepala UPTD Pasar Daerah Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut ini: “Sebelum ada aplikasi ini, petugas pasar selalu keliling setiap hari dan proses pembayarannya kan cukup lama. Dengan adanya aplikasi ini membantu sekali buat para petugas pasar yang tidak perlu keliling stan ke pedagang, bisa menghemat waktu juga, data-data pedagang juga aman, dan proses pembayarannya lebih akurat. Proses pembayarannya langsung masuk di Bank Jatim...”. Selain hasil wawancara dengan Pak Herlambang hal tersebut juga disampaikan oleh Pak Joko selaku Analisis Perdagangan Ahli Muda di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo mengatakan bahwa: “Program ini efisien mbak, dilihat dari proses administrasinya sudah berbasis digital. Bahkan dinas sendiri sudah bisa mengakses secara langsung. Data-data pedagang juga aman, hanya yang mengetahui pihak di dinas saja meskipun kita bekerja sama dengan Bank Jatim.”

Berdasarkan wawancara penelitian diatas efisiensi juga terlihat dari kemampuan aplikasi dalam menyederhanakan alur kerja dan pelaporan, sehingga petugas pasar dapat lebih fokus pada pengelolaan dan pengawasan aktivitas pasar. Meskipun masih ada beberapa kendala teknis dan adaptasi dari para pedagang, secara keseluruhan penggunaan e-retribusi telah mengurangi beban administratif dan memaksimalkan hasil yang diterima oleh pemerintah daerah. Dengan demikian, berdasarkan teori Dunn, aplikasi e-retribusi pasar di Pasar Larangan dapat dikatakan efisien dalam mencapai tujuan pengelolaan retribusi yang modern, hemat biaya, dan berbasis teknologi.

Program E-Retribusi di Pasar Larangan menunjukkan peningkatan kinerja yang cukup signifikan dibandingkan sistem manual. Dari segi waktu penarikan retribusi, sebelum penerapan sistem digital proses pembayaran membutuhkan waktu sekitar  $\pm 15$  menit per pedagang, sedangkan setelah menggunakan e-retribusi waktu tersebut berkurang menjadi  $\pm 5$  menit. Hal ini menunjukkan adanya penghematan waktu yang membuat proses pembayaran lebih cepat dan praktis. Selain itu, jumlah petugas yang dibutuhkan juga berkurang dari 4 orang menjadi 2 orang, sehingga penggunaan tenaga kerja menjadi lebih efisien.

Efisiensi juga terlihat dari meningkatnya tingkat kepatuhan pedagang dalam membayar retribusi, yang sebelumnya sekitar 65% menjadi 90% setelah penerapan sistem digital. Peningkatan ini menunjukkan bahwa sistem e-retribusi lebih tertib dan mudah dipantau. Di sisi lain, potensi kebocoran pendapatan yang sebelumnya mencapai 20% pada sistem manual menurun menjadi 5% setelah digitalisasi. Penurunan ini mengindikasikan bahwa sistem e-retribusi mampu meminimalkan risiko penyimpangan serta meningkatkan transparansi dalam pengelolaan retribusi pasar.

**Tabel 4.** Indikator 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: E-Retribusi Pasar Larangan (2025)*

Hal ini ada perbedaan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Implementasi Program E Retribusi di Pasar Larangan dan Pasar Porong di Kabupaten Sidoarjo”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun awalnya diterima secara beragam oleh pedagang dan petugas, penggunaan sistem barcode terbukti paling efektif dalam memperlancar proses retribusi. Penerapan e Retribusi meningkatkan aksesibilitas dan transparansi pelayanan serta meminimalkan kesalahan manual. Komunikasi antar pembuat kebijakan, pelaksana, dan target kelompok (pedagang dan petugas) berjalan memadai. Meski SDM dan infrastruktur masih menjadi kendala, terutama jumlah petugas dan fasilitas pendukung.

### C. Kecukupan

Merupakan suatu ukuran yang menilai sejauh mana hasil dari kebijakan publik mampu mengatasi atau menyelesaikan masalah pokok yang menjadi tujuan dari kebijakan tersebut. Dengan kata lain, suatu kebijakan dikatakan cukup apabila dampak positif yang dihasilkan sudah memadai untuk mereduksi permasalahan yang ada, meskipun tidak harus menghilangkannya secara total. Kecukupan berkaitan dengan efektivitas, tetapi lebih menitikberatkan pada apakah hasil yang dicapai benar-benar mencukupi dalam menjawab kebutuhan dan tantangan yang ada di lapangan.

Dalam implementasi aplikasi e-retribusi di Pasar Larangan, Kabupaten Sidoarjo, kecukupan sistem ini dapat dilihat dari kemampuannya dalam menjawab kebutuhan akan sistem penarikan retribusi yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel. Aplikasi ini terbukti mampu menekan potensi kebocoran pendapatan daerah dari sektor retribusi dan meningkatkan kualitas layanan publik di sektor pasar tradisional. Selain itu, pencatatan retribusi menjadi lebih rapi dan terdigitalisasi, yang membantu proses pelaporan dan evaluasi kinerja dinas terkait.

Hal tersebut disampaikan oleh selaku Kepala UPTD Pasar Daerah Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut ini: “Untuk keamanan data administrasi pedagang, aplikasi ini sudah lebih transparan dan akuntabel. Pelaporannya juga lebih rapi karena sudah masuk di sistem secara otomatis. Akan tetapi, sistem jaringan yang masih sering down dan eror ini yang menjadi tantangan di program ini”. Selain hasil wawancara dengan Pak Herlambang hal tersebut juga disampaikan oleh Pak Joko selaku Analisis Perdagangan Ahli Muda di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo mengatakan bahwa: “Masih banyak pedagang yang belum mengetahui program ini. Karena kurang pemahannya pedagang terutama pedagang yang sudah ber-umur. Di Pasar Larangan sendiri masih dipilhkan untuk yang sudah siap menerapkan program ini, sambil kami terus kejar agar semua pedagang menerapkan program ini”.

Data menunjukkan bahwa dari sisi keamanan data dan pelaporan administrasi, aplikasi e-retribusi telah mampu memberikan perubahan yang signifikan. Seluruh transaksi pembayaran tercatat secara otomatis dalam sistem, sehingga mengurangi praktik pencatatan manual yang rawan kesalahan maupun manipulasi. Laporan keuangan menjadi lebih rapi, sistematis, dan dapat diakses untuk keperluan monitoring serta evaluasi kinerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara substantif, aplikasi telah cukup menjawab kebutuhan akan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan retribusi pasar. Namun demikian, kecukupan program tidak hanya diukur dari keberhasilannya memperbaiki sistem administrasi, melainkan juga dari kemampuannya menjangkau seluruh kelompok sasaran secara merata. Hasil wawancara dengan Analisis Perdagangan Ahli Muda Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo mengungkapkan bahwa masih terdapat pedagang yang belum memahami atau belum menerapkan sistem e- retribusi, terutama pedagang yang berusia lanjut dan memiliki keterbatasan dalam literasi digital. Bahkan di Pasar Larangan sendiri, penerapan program masih difokuskan pada pedagang yang dinilai siap menggunakan sistem, sementara pedagang lainnya masih dalam tahap penyesuaian. Data ini menunjukkan bahwa meskipun sistem sudah

memadai secara teknis, tingkat kecukupan dalam aspek pemerataan akses dan kesiapan pengguna belum sepenuhnya terpenuhi.

Selain itu, kendala jaringan yang sering mengalami gangguan (down dan error) sebagaimana disampaikan oleh Kepala UPTD Pasar Daerah juga menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat kecukupan program. Ketika sistem mengalami gangguan, proses transaksi menjadi terhambat dan berpotensi menurunkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi. Artinya, dari sisi infrastruktur pendukung, program belum sepenuhnya stabil dalam menjawab kebutuhan pelayanan yang cepat dan berkelanjutan. Jika kebutuhan awal program adalah menciptakan sistem yang efisien dan lancar, maka gangguan teknis tersebut menunjukkan bahwa kecukupan program masih bersifat parsial. Dengan demikian, berdasarkan data wawancara dan kondisi lapangan, aplikasi e-retribusi di Pasar Larangan dapat dikatakan cukup memadai dalam menyelesaikan persoalan administratif dan meningkatkan transparansi pengelolaan retribusi. Akan tetapi, kecukupan program belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan dalam aspek pemerataan penerapan, kesiapan sumber daya manusia, serta stabilitas infrastruktur jaringan. Oleh sebab itu, peningkatan kecukupan program perlu diarahkan pada perluasan sosialisasi secara menyeluruh kepada seluruh pedagang, pelatihan literasi digital yang berkelanjutan, serta penguatan sarana dan prasarana teknologi agar sistem dapat digunakan secara merata dan konsisten. Dengan upaya tersebut, program e-retribusi tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga benar-benar cukup dalam menjawab kebutuhan dan permasalahan mendasar di lingkungan pasar tradisional.



**Gambar 3.** Aktivitas Pedagang di Pasar Larangan sebagai Objek Penerapan E-Retribusi

*Sumber : E-Retribusi Pasar Larangan (2025)*

Pada gambar 3 aktivitas pedagang dapat digunakan untuk menilai apakah program e-retribusi sudah mampu memenuhi kebutuhan pengelolaan retribusi pasar secara memadai. Indikator kecukupan menekankan pada sejauh mana hasil dari program e-retribusi dapat mengatasi permasalahan yang sebelumnya terjadi dalam sistem penarikan retribusi, seperti pencatatan yang kurang tertib atau potensi kebocoran retribusi. Melalui penerapan e-retribusi, pembayaran yang dilakukan oleh pedagang dapat tercatat secara digital sehingga proses pengelolaan retribusi menjadi lebih transparan, akuntabel, dan mudah diawasi oleh pemerintah daerah. Dengan demikian, apabila sistem e-retribusi mampu mengakomodasi kebutuhan pembayaran retribusi bagi para pedagang di Pasar Larangan serta meningkatkan ketertiban administrasi retribusi, maka program tersebut dapat dinilai telah memenuhi **indikator kecukupan** dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan pasar di Kabupaten Sidoarjo.

Hal ini ada perbedaan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Inovasi Pembayaran Retribusi E Nyank menggunakan T Cash di Pasar Gedangan, Kabupaten Sidoarjo”. Hasil penelitian menunjukkan Implementasi E Nyank melalui T Cash Telkomsel telah diterapkan dan mendapat respon positif dari pedagang setelah masa adaptasi. Adanya transformasi pembayaran dari karcis manual ke elektronik melalui mesin EDC membantu meminimalkan manipulasi data dan meningkatkan transparansi. Masih dibutuhkan sosialisasi berkelanjutan agar seluruh pedagang lebih cepat beradaptasi dan mau menggunakan sistem elektronik secara konsisten.

#### **D. Perataan**

Menurut William N. Dunn merupakan indikator yang mengukur sejauh mana suatu kebijakan publik dapat memberikan keadilan atau pemerataan manfaat bagi seluruh kelompok sasaran, tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, maupun geografis. Perataan menekankan pada distribusi yang adil dari sumber daya, layanan, atau hasil kebijakan, sehingga tidak terjadi kesenjangan antara individu atau kelompok tertentu. Dalam konteks kebijakan pelayanan publik, perataan penting untuk memastikan bahwa seluruh warga negara mendapatkan akses dan perlakuan yang setara dari pemerintah. Aplikasi e-retribusi pasar di Pasar Larangan Kabupaten Sidoarjo dalam beberapa aspek telah menunjukkan upaya ke arah perataan. Sistem ini diberlakukan secara umum kepada seluruh pedagang pasar, baik yang memiliki kios, los, ruko togu, maupun lapak/pelataran, sehingga menciptakan mekanisme yang lebih adil

dalam penarikan retribusi. Dengan sistem digital yang transparan, setiap pedagang dikenai retribusi sesuai dengan ketentuan yang sama dan dapat diakses informasinya secara terbuka, sehingga mempersempit ruang diskriminasi atau perlakuan tidak adil dari petugas lapangan.

Ini memberikan jaminan kesetaraan dalam proses administrasi maupun dalam hal kontribusi terhadap pendapatan daerah. Hal tersebut disampaikan oleh selaku Kepala UPTD Pasar Daerah Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut ini: “Tarif pembayaran pedagang di Pasar Larangan berbeda sesuai jenis stan nya. Jenis stan di Pasar Larangan ada empat yaitu kios, los, ruko togu, dan lapak/pelataran. Semua itu tarifnya berbeda sesuai dengan ketentuan prosedur.” Selain hasil wawancara dengan Pak Herlambang hal tersebut juga disampaikan oleh Pak Joko selaku Analisis Perdagangan Ahli Muda di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo mengatakan bahwa: “Memang aplikasi ini belum merata ke semua pedagang di Pasar Larangan. Kami terus berusaha untuk memudahkan pedagang dari segala kalangan dari muda hingga tua untuk menggunakan program berbasis digitalisasi ini. Dinas terus mengevaluasi program ini serta menerima saran dan kritik dari pedagang yang sudah menggunakan aplikasi ini”.

Artinya, setiap pedagang dalam kategori yang sama dikenakan tarif yang sama tanpa perlakuan khusus. Sistem digital yang mencatat tarif secara otomatis juga mengurangi potensi perbedaan perlakuan oleh petugas lapangan, sehingga dari sisi regulasi dan mekanisme penarikan, aplikasi e-retribusi telah mendukung prinsip keadilan administratif. Selain itu, transparansi sistem turut memperkuat aspek perataan karena informasi pembayaran dapat ditelusuri dan diverifikasi. Setiap pedagang membayar sesuai nominal yang telah ditentukan dan tercatat dalam sistem, sehingga tidak ada ruang negosiasi informal ataupun perbedaan perlakuan yang bersifat subjektif. Dengan demikian, dalam aspek distribusi kewajiban pembayaran, aplikasi e-retribusi telah menciptakan standar yang seragam dan dapat diawasi. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi struktur kebijakan dan mekanisme operasional, prinsip perataan telah diupayakan melalui sistem yang terstandarisasi dan terdigitalisasi.

Namun demikian, apabila dianalisis lebih mendalam berdasarkan hasil wawancara dengan Analis Perdagangan Ahli Muda Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo, penerapan aplikasi ini belum sepenuhnya merata kepada seluruh pedagang. Masih terdapat pedagang yang belum menggunakan sistem e-retribusi karena keterbatasan literasi digital, faktor usia, maupun kurangnya pemahaman terhadap teknologi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam aspek akses dan pemanfaatan program. Secara formal kebijakan berlaku untuk semua pedagang, tetapi secara faktual belum seluruh pedagang mampu menikmati kemudahan dan manfaat sistem secara setara. Dengan kata lain, distribusi manfaat kebijakan belum sepenuhnya merata karena adanya hambatan kapasitas individu dalam mengoperasikan aplikasi.

Tantangan terhadap prinsip perataan juga berkaitan dengan kesiapan infrastruktur dan pendampingan. Pedagang yang lebih muda atau terbiasa menggunakan teknologi cenderung lebih cepat beradaptasi dan merasakan manfaat efisiensi sistem, sedangkan pedagang lanjut usia masih bergantung pada bantuan petugas. Ketimpangan kemampuan ini berpotensi menciptakan perbedaan pengalaman pelayanan antar pedagang. Oleh karena itu, meskipun secara regulatif dan administratif aplikasi e-retribusi telah dirancang untuk menjamin keadilan dalam penarikan retribusi, dari sisi implementasi sosial masih terdapat tantangan dalam memastikan seluruh kelompok sasaran memperoleh akses dan manfaat yang sama. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa prinsip perataan dalam aplikasi e-retribusi di Pasar Larangan telah terpenuhi dalam aspek kesetaraan tarif dan transparansi administrasi, namun belum sepenuhnya optimal dalam aspek pemerataan akses dan kemampuan penggunaan teknologi. Untuk memperkuat prinsip equity, diperlukan upaya berkelanjutan berupa pelatihan literasi digital, sosialisasi yang menyeluruh, serta pendampingan khusus bagi pedagang yang mengalami kesulitan, sehingga manfaat kebijakan dapat dirasakan secara adil oleh seluruh pedagang tanpa terkecuali.



**Gambar 4.** Relokasi Pedagang Pasar Larangan Sidoarjo Ricuh  
*Sumber : E-Retribusi Pasar Larangan (2025)*

Peristiwa keributan yang terjadi saat proses relokasi pedagang di Pasar Larangan Kabupaten Sidoarjo menunjukkan adanya ketidaksepahaman antara pedagang dan pihak pengelola pasar terkait kebijakan penataan pasar yang dilakukan pemerintah daerah. Dalam gambar tersebut terlihat sejumlah pedagang yang berkumpul dan berdiskusi

dengan petugas, yang menunjukkan adanya penolakan atau keberatan terhadap kebijakan relokasi yang diterapkan. Kondisi ini berkaitan dengan indikator perataan dalam penelitian berjudul *Evaluasi Program E-Retribusi pada Pelayanan Pasar di Kabupaten Sidoarjo (Studi Kasus: Pasar Larangan)*, karena pelaksanaan kebijakan pelayanan pasar, termasuk penataan lokasi berdagang dan penerapan sistem e-retribusi, perlu memberikan perlakuan yang sama kepada seluruh pedagang. Ketika sebagian pedagang merasa dirugikan atau tidak mendapatkan fasilitas, lokasi, maupun akses yang setara setelah relokasi, maka hal tersebut dapat mempengaruhi penerimaan mereka terhadap kebijakan yang diterapkan. Situasi pada gambar menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan pengelolaan pasar belum sepenuhnya dirasakan merata oleh para pedagang, sehingga menimbulkan ketegangan di lapangan. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan program e-retribusi pada pelayanan pasar, pemerintah daerah perlu memastikan bahwa seluruh pedagang mendapatkan perlakuan yang adil, baik dalam penataan tempat berdagang maupun dalam penerapan sistem pembayaran retribusi, sehingga kebijakan yang dijalankan dapat diterima secara merata oleh seluruh pedagang di Pasar Larangan Kabupaten Sidoarjo.

Hal ini ada perbedaan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Analisis Efisiensi dan Efektivitas Retribusi Pasar di Kabupaten Sidoarjo”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Pasar Kabupaten Sidoarjo telah secara rutin mengevaluasi tarif, melakukan audit, memperkuat disiplin pegawai, dan mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan transparansi. Meskipun upaya ini memperlihatkan kemajuan dalam kontrol kebocoran dan efisiensi administrasi, peneliti menekankan perlunya regulasi baru dan revitalisasi pasar untuk meningkatkan kontribusi PAD secara signifikan.

### E. Responsivitas

Responsivitas da kebijakan publik mampu dimaknai untuk mengukur sejauh mana suatu kebijakan publik mampu menanggapi kebutuhan, harapan, serta keluhan dari masyarakat sebagai penerima manfaat. Responsivitas menunjukkan tingkat kepedulian dan keterbukaan pembuat kebijakan terhadap aspirasi publik. Dalam praktiknya, kebijakan yang responsif akan mampu menyesuaikan implementasinya berdasarkan umpan balik dari masyarakat, serta memperbaiki diri secara berkelanjutan. Dalam implementasi aplikasi e-retribusi pasar di Pasar Larangan Kabupaten Sidoarjo, responsivitas terlihat dari upaya pemerintah dalam menjawab persoalan yang selama ini dikeluhkan para pedagang pasar, seperti pungutan liar. Kehadiran aplikasi ini memberikan sistem yang lebih terbuka, akuntabel, dan mudah diawasi baik oleh pedagang maupun pemerintah daerah.

Pedagang dapat melihat riwayat pembayaran secara langsung, mendapatkan notifikasi jatuh tempo pembayaran, serta merasa lebih aman karena transaksi dilakukan secara non-tunai dan tercatat secara digital. Hal tersebut disampaikan oleh selaku Kepala UPTD Pasar Daerah Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut ini: “Adanya program berbasis digitalisasi ini, memudahkan para pedagang dan pemerintah lebih transparan, akuntabel, dan mudah untuk diawasi. Di aplikasi itu sudah muncul notifikasi pembayaran setiap harinya”. Selain hasil wawancara dengan Pak Herlambang hal tersebut juga disampaikan oleh Pak Joko selaku Analisis Perdagangan Ahli Muda di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo mengatakan bahwa: “Kalau sistem pengaduan terkait dengan aplikasi e-retribusi nya ini masih belum ada, tetapi kalau ada kendala terkait aplikasi tersebut bisa langsung menanyakan petugas yang ada di pasar. Apabila petugas pasar tidak mengetahui, maka akan dilemparkan ke dinas”.

**Tabel 5.** Tanggapan Petugas terhadap Keluhan Pedagang di Pasar Larangan

No	Kategori Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Cepat (ditangani < 1 hari)	8	16%
2	Cukup Cepat (ditangani 1-2 hari)	22	44%
3	Lambat (ditangani > 2hari)	15	30%
4	Tidak Ditindaklanjuti	4	10%
<b>Total</b>		<b>49</b>	<b>100%</b>

*Sumber: E-Retribusi Pasar Larangan (2025)*

Berdasarkan Tabel 5 mengenai Tanggapan Petugas terhadap Keluhan Pedagang di Pasar Larangan, dapat dianalisis bahwa tingkat responsivitas petugas pasar terhadap keluhan pedagang tergolong cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Data menunjukkan bahwa 16% responden menyatakan keluhan mereka ditangani dengan sangat cepat, yaitu dalam waktu kurang dari atau sama dengan satu hari. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam beberapa kasus, petugas mampu memberikan respon yang sigap dan langsung menyelesaikan permasalahan tanpa penundaan yang berarti. Respons cepat tersebut umumnya terjadi pada kendala yang bersifat sederhana, seperti kesalahan input data atau bantuan penggunaan aplikasi.

Selanjutnya, mayoritas responden, yaitu sebesar 44%, menyatakan bahwa keluhan mereka ditangani dalam waktu 1–2 hari. Persentase ini menunjukkan bahwa secara umum petugas telah memberikan tanggapan dalam waktu yang relatif wajar. Penanganan dalam rentang waktu tersebut biasanya terjadi ketika permasalahan memerlukan koordinasi dengan pihak dinas atau berkaitan dengan gangguan sistem yang tidak dapat diselesaikan langsung di tingkat pasar. Data ini memperlihatkan bahwa mekanisme penyampaian dan tindak lanjut keluhan sudah berjalan, meskipun belum

sepenuhnya cepat. Namun demikian, masih terdapat 30% responden yang menyatakan bahwa penanganan keluhan berlangsung lambat, yakni lebih dari dua hari. Selain itu, 10% responden menyebutkan bahwa keluhan mereka tidak ditindaklanjuti. Temuan ini menunjukkan adanya ketidakkonsistenan dalam pelayanan pengaduan. Keterlambatan tersebut kemungkinan disebabkan oleh belum adanya sistem pengaduan terintegrasi dalam aplikasi serta belum ditetapkannya standar operasional prosedur (SOP) terkait batas waktu penyelesaian keluhan. Akibatnya, proses tindak lanjut sangat bergantung pada inisiatif dan kemampuan masing-masing petugas di lapangan.

Secara keseluruhan, berdasarkan data dalam tabel tersebut, tanggapan petugas terhadap keluhan pedagang dapat dikategorikan cukup responsif karena sebagian besar keluhan tetap mendapatkan penanganan. Akan tetapi, masih diperlukan perbaikan dalam aspek kecepatan, konsistensi, dan sistematisasi mekanisme pengaduan agar seluruh pedagang memperoleh pelayanan yang sama dan tidak terjadi kesenjangan dalam penanganan masalah. Dengan adanya standar waktu respon yang jelas serta sistem pengaduan yang terintegrasi, tingkat responsivitas program e-retribusi di Pasar Larangan dapat ditingkatkan secara lebih optimal dan berkelanjutan.

Hal ini ada perbedaan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pasar terhadap Efektivitas Pungutan Retribusi Pasar di Kota Cimahi”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pasar berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pungutan retribusi. Namun secara parsial, dimensi responsiveness (ketanggapan) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas retribusi, sedangkan dimensi yang paling dominan adalah reliability (keandalan). Dengan demikian, efektivitas pungutan retribusi pasar akan meningkat apabila kualitas pelayanan juga meningkat, terutama melalui keandalan layanan, bukan hanya berdasarkan tanggapan cepat petugas.

#### **F. Ketepatan**

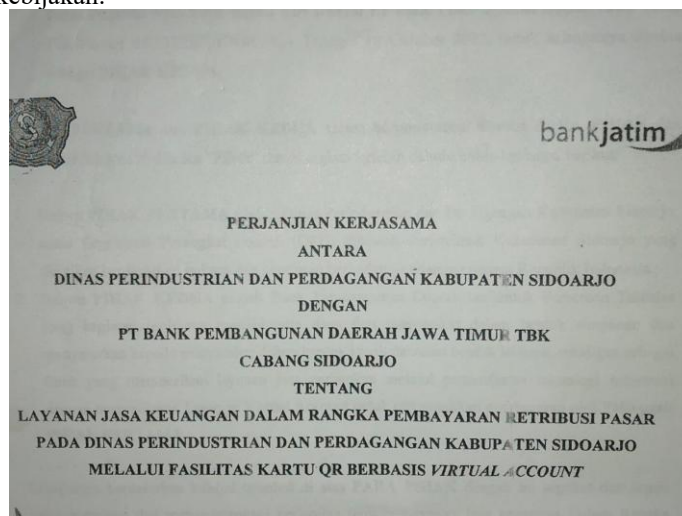
Ketepatan berfokus pada tujuan sejauh mana suatu kebijakan publik mampu menjangkau permasalahan secara tepat sasaran. Indikator ini menekankan pada relevansi antara tujuan kebijakan dan masalah yang ingin diatasi, serta ketepatan intervensi dalam menjawab kebutuhan nyata masyarakat. Kebijakan yang tepat adalah kebijakan yang tidak hanya dirancang secara baik, tetapi juga benar-benar menyentuh akar permasalahan serta menghasilkan dampak yang sesuai dengan yang direncanakan. Dalam implementasi aplikasi e-retribusi pasar di Pasar Larangan Kabupaten Sidoarjo, indikator ketepatan dapat dilihat dari seberapa jauh sistem ini berhasil menjawab berbagai permasalahan dalam proses penarikan retribusi tradisional. Sebelumnya, proses manual rawan terhadap manipulasi data, dan tidak adanya bukti pembayaran yang valid, serta kecurangan dari pihak petugas pasar. Aplikasi e-retribusi secara langsung menjawab hal ini dengan menghadirkan sistem pencatatan digital yang rapi, bukti pembayaran elektronik, serta laporan keuangan yang bisa dimonitor oleh pemerintah. Ini menunjukkan bahwa solusi yang diterapkan sesuai dengan permasalahan inti dan kebutuhan para pemangku kepentingan.

Hal tersebut disampaikan oleh selaku Kepala UPTD Pasar Daerah Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut ini: “Program ini berjalan sesuai dengan tujuannya, memudahkan para pedagang dan pemerintah untuk proses transaksi yang lebih transparan, akuntabel, dan efisien. Harapan kami dengan adanya program e-retribusi ini wujud dari solusi permasalahan yang dikeluhkan oleh para pedagang di pasar. Selain hasil wawancara dengan Pak Herlambang hal tersebut juga disampaikan oleh Pak Joko selaku Analisis Perdagangan Ahli Muda di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo mengatakan bahwa: “Proses evaluasi terus berjalan sambil memperbaiki fitur aplikasi yang bisa menjangkau dan memudahkan semua pedagang pasar. Bagi pemerintah juga memudahkan dalam proses pengawasan seperti pelaporan yang sudah tidak manual, tetapi bisa secara langsung dilihat di aplikasi e-retribusi.”

Kehadiran website e-retribusi secara spesifik menjawab persoalan tersebut melalui fitur pencatatan otomatis, penyimpanan data terpusat, serta tampilan laporan yang dapat diakses oleh pihak pengelola secara real-time. Artinya, dari sisi desain sistem, website ini sudah tepat sasaran karena langsung menyentuh akar masalah berupa lemahnya sistem kontrol administrasi dan pengawasan penerimaan retribusi. Ketepatan website e-retribusi juga terlihat dari kesesuaian fitur yang tersedia dengan kebutuhan pengguna. Website ini memuat data identitas pedagang, jenis stan, besaran tarif sesuai klasifikasi, riwayat pembayaran, serta rekap laporan penerimaan. Fitur-fitur tersebut menunjukkan bahwa sistem tidak hanya berfungsi sebagai alat pencatatan, tetapi juga sebagai instrumen monitoring dan evaluasi. Bagi pemerintah daerah, website ini mempermudah pengawasan karena data dapat ditelusuri tanpa harus menunggu laporan manual dari petugas lapangan. Bagi pedagang, keberadaan riwayat pembayaran yang tercatat secara digital memberikan kepastian dan bukti transaksi yang jelas. Dengan demikian, secara substansi, website e-retribusi telah dirancang secara tepat untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi.

Namun demikian, ketepatan kebijakan berbasis website juga perlu dilihat dari aspek fungsionalitas dan aksesibilitasnya. Berdasarkan temuan lapangan, masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan dan error sistem yang menghambat proses transaksi. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun secara konsep dan tujuan website sudah tepat, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal. Ketika website tidak dapat diakses atau mengalami gangguan, maka fungsi utamanya sebagai sistem pencatatan dan pengawasan menjadi tidak maksimal. Hal ini berdampak pada terganggunya proses pelayanan serta berpotensi menurunkan kepercayaan pengguna terhadap sistem digital tersebut. Selain itu, ketepatan website e-retribusi juga berkaitan dengan sejauh mana sistem tersebut mampu

menjangkau seluruh pedagang tanpa terkecuali. Jika masih terdapat pedagang yang belum memahami cara penggunaan website atau belum terdaftar dalam sistem, maka ketepatan kebijakan dalam menjangkau seluruh kelompok sasaran belum sepenuhnya tercapai. Oleh karena itu, selain memastikan fitur berjalan sesuai fungsi, pengelola juga perlu memastikan bahwa tampilan website sederhana, mudah dipahami, serta didukung dengan sosialisasi dan pendampingan teknis yang berkelanjutan. Website e-retribusi di Pasar Larangan dapat dikatakan tepat sasaran karena secara langsung menjawab permasalahan transparansi, pencatatan manual, dan pengawasan penerimaan retribusi. Akan tetapi, untuk menjaga ketepatan tersebut secara berkelanjutan, diperlukan peningkatan stabilitas sistem, pemeliharaan berkala, serta penguatan aksesibilitas agar seluruh pedagang dapat memanfaatkan website secara optimal sesuai dengan tujuan awal kebijakan.



**Gambar 5.** Dokumen Kerja Sama Penerapan E-Retribusi dengan Bank Jatim

Sumber : Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo (2025)

Hal ini ada perbedaan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pasar terhadap Efektivitas Pungutan Retribusi Pasar di Kota Cimahi”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam konteks layanan retribusi pasar, ketepatan atau tanggapan cepat (responsiveness) bukanlah faktor dominan yang memengaruhi efektivitas pungutan. Sebaliknya, aspek keandalan sistem seperti konsistensi penarikan tarif, dukungan proses administratif yang akurat, dan kepastian pelaksanaan aturan lebih mempengaruhi hasil. Hal ini penting sebagai referensi dalam mengevaluasi indikator ketepatan pada E Retribusi Pasar Larangan, agar tidak hanya fokus pada kecepatan respons, tetapi juga akurasi dan konsistensi layanan.

#### IV. SIMPULAN

Simpulan menggambarkan jawaban dari hipotesis dan/atau tujuan penelitian atau temuan ilmiah yang diperoleh. simpulan bukan berisi perulangan dari hasil dan pembahasan, tetapi lebih kepada ringkasan hasil temuan seperti yang diharapkan di tujuan atau hipotesis. Bila perlu, di bagian akhir simpulan dapat juga dituliskan hal-hal yang akan/perlu dilakukan terkait dengan gagasan selanjutnya dari penelitian tersebut.

simpulan dinyatakan sebagai paragraf. *Numbering* atau *itemize* tidak diperkenankan di bab ini. Subbab (misalnya 7.1 Simpulan, 7.2 Saran) juga tidak diperkenankan dalam bab ini.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir berjudul “Evaluasi Program E-Retribusi pada Pelayanan Pasar di Kabupaten Sidoarjo (Studi Kasus: Pasar Larangan)” apat diselesaikan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berbagai hambatan yang ditemui selama proses penyusunan dapat dilalui berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penghargaan dan rasa hormat disampaikan kepada Bapak Herlambang (Kepala UPTD Pasar Daerah Kabupaten Sidoarjo), Bapak Joko (Ahli Analis Perdagangan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo), dan pedagang di Pasar Larangan. Atas bantuan, fasilitas, dan dukungan dalam melengkapi data serta informasi selama penyusunan karya ilmiah ini. Ucapan terima

kasih juga diberikan kepada seluruh informan dan pihak terkait yang telah meluangkan waktu, memberikan saran, serta dukungan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik..

## 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, Mabrurrotul, 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 (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
- [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.

### **Conflict of Interest Statement:**

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*