

**IMPLEMENTASI PROGRAM E-RETRIBUSI PASAR  
SEBAGAI UPAYA PEMERINTAH KOTA SEMARANG  
MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE* TAHUN 2019**

Oleh :

Dhian Kartika S, Nunik Retno Herawati, S.Sos, M.Si

**Departemen Ilmu Pemerintahan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : [http// www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRAK**

Sistem pembayaran e-retribusi merupakan sistem pembayaran retribusi secara elektronik sebagai pengganti pembayaran secara tunai yang diberlakukan di 4 Pasar Kota Semarang sejak tahun 2018. Pasar tersebut yaitu Pasar Pedurungan, Pasar Bangetayu, Pasar Rasamala dan Pasar Jatingaleh. Sistem e-retribusi ini diberlakukan karena pembayaran secara tunai dianggap tidak lagi relevan, efektif dan efisien. Pengimplementasian sistem e-retribusi diharapkan dapat menciptakan 3 prinsip *good governance* di Pemerintah Kota Semarang yaitu transparansi, akuntabilitas serta efektifitas dan efisiensi.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode diskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan studi kepustakaan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana proses implementasi e-retribusi dan apakah implementasi pembayaran e-retribusi sudah sesuai dengan 3 tahap implementasi dan 3 prinsip *good governance*.

Berdasarkan data yang diperoleh, hasil penelitian proses pembayaran e-retribusi hingga dana masuk kedalam kas daerah dilakukan secara satu pintu sehingga pengawasan dapat dengan mudah dilakukan. Adanya proses satu pintu berdampak baik pada kenaikan pendapatan dari retribusi pasar. Sejak diimplementasikan pada tahun 2018 telah menunjukkan adanya kenaikan pendapatan. Kenaikan pendapatan ini sebesar Rp363.106.760 pada tahun 2017-2018 dan Rp282.652.733 pada tahun 2018-2019 di 4 Pasar pengguna sistem e-retribusi.

**Kata Kunci:** Implementasi, *Good Governce*, *E-Government*, E-Retribusi

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Implementasi kebijakan merupakan salah satu tahapan penting dalam proses kebijakan publik. Sebuah kebijakan harus melalui proses implementasi untuk dapat memberikan dampak dan tujuan yang diharapkan. Implementasi kebijakan juga merupakan kunci atau penentu dari berhasil atau tidaknya suatu kebijakan itu sendiri, karena implementasi bertujuan untuk menghubungkan antara tujuan dan realisasi kebijakan.

Seiring dengan berjalannya waktu implementasi kebijakan berpedoman pada prinsip-prinsip dari good governance. Hal ini dilakukan karena pemerintah khususnya pemerintah Negara

demokrasi mulai menyadari dan berupaya untuk menciptakan suatu pemerintahan yang baik dan mewujudkan nilai-nilai demokrasi.

Dalam mewujudkan konsep good governance di dalam implementasi kebijakan pada masa sekarang ini mulai untuk memanfaatkan kemajuan teknologi. Pemantaafatan teknologi di dalam pemerintahaan ini dinamakan dengan e-government.

E-government di Indonesia diiringi dengan lahirnya konsep smart city. Konsep smart city ini membuat pemerintah daerah di Indonesia berlomba-lomba untuk menerapkan kebijakan berbasis teknologi. Alasan adanya kebijakan berbasis teknologi ini diterapkan agar kedepannya pemerintah dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan efektif serta efisien kepada

masyarakat. Selain itu dengan adanya kebijakan berbasis teknologi dapat lebih menunjukkan keterbukaan pemerintah serta akuntabilitas atau pertanggungjawaban.

Kebijakan berbasis teknologi ini juga diterapkan di Kota Semarang, salah satu kebijakan yang berbasis teknologi di Kota Semarang yaitu adanya e-retribusi. E-retribusi merupakan sistem pembayaran retribusi pasar non tunai yang diberlakukan secara elektronik. Adanya e-retribusi ini dilatarbelakangi dengan adanya indikasi kebocoran di dalam proses pembayaran retribusi secara tunai dan pembayaran secara tunai sudah tidak lagi dirasa relevan dan efektif serta efisien untuk diberlakukan.

Adanya e-retribusi diharapkan dapat menekan tingkat kebocoran di dalam implementasi

pembayaran retribusi pasar, sehingga dapat meningkatkan pendapatan. E-retribusi juga diproses secara satu pintu sehingga transaksi pembayaran retribusi akan langsung masuk kedalam Kantor Kas Daerah sehingga tidak melalui proses birokrasi yang panjang.

E-retribusi pasar di Kota Semarang telah diterapkan di 4 Pasar sejak tahun 2018 yaitu Pasar Pedurungan, Pasar Bangetayu, Pasar Rasmala dan Pasar Jatingaleh. Semenjak diterapkan di tahun pertama, e-retribusi telah memberikan dampak positif pada pendapatan dari retribusi yaitu adanya peningkatan jumlah pendapatan semenjak e-retribusi telah diterapkan.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana implementasi dari program e-retribusi pasar Kota Semarang pada Tahun 2019?
2. Apakah implementasi program e-retribusi sudah dapat mewujudkan *good governance* di Pemerintah Kota Semarang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana jalannya implementasi e-retribusi pasar Kota Semarang dalam mewujudkan *good governance*.

## **D. Metode Penelitian**

Peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian tersebut berfokus pada Pasar Pedurungan, Pasar Bangetayu, Pasar Rsamala dan Pasar Jatingaleh. Informan pada penelitian ini adalah Kepala Sub

Bagian Keuangan dan Aset Dinas Perdagangan Kota Semarang, Penanggungjawab Teknis Pelaksanaan dan Koordinator E-Retribusi, Admin Pengawas Implementasi E-Retribusi, Bendahara Dinas Perdagangan dan pedagang.

## **E. Landasan Teori**

### **1. Implementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan menurut Charles O. Jones yaitu serangkaian aktivitas atau kegiatan untuk melaksanakan sebuah program yang dimaksudkan untuk menimbulkan akibat tertentu, dimana implementasi kebijakan terdiri dari tiga aktivitas/ tahapan utama yang sangat penting.

Tahapan tersebut antara lain:

1. Tahap Pengorganisasian, penetapan aktor implementasi

dan penetapan sarana prasarana yang dibutuhkan di dalam kebijakan

2. Tahap Interpretasi, penjelasan terkait arah dan tujuan kebijakan
  3. Tahap aplikasi, implementasi atau proses pelaksanaan kebijakan
2. Good Governance

Good governance mengandung 2 prinsip utama secara umum menurut Rahardjo Adisasmita, yaitu:

1. Transparansi, bertujuan untuk memberikan informasi secara bebas dan jelas, dimana seluruh proses yang terjadi di pemerintahan harus dapat secara mudah diakses oleh masyarakat dan mudah untuk dimengerti.
2. Akuntabilitas, para pengambil keputusan dalam

organisasi sektor pelayanan memiliki pertanggungjawaban kepada publik sesuai dengan jenis keputusan organisasi baik yang bersifat internal maupun eksternal.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Tahapan Implementasi**

#### **1. Organisasi**

Tahap pengorganisasian merupakan pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit-unit serta metode untuk menjadikan program berjalan. Hal ini mengarah pada proses kegiatan peraturan dan penetapan siapa yang menjadi pelaksana kebijakan (penentuan lembaga organisasi) mana yang akan melaksanakan dan siapa pelakunya, penetapan anggaran (berapa anggaran yang

diperlukan dan darimana sumbernya, bagaimana menggunakannya dan mempertanggungjawabkannya), penentuan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan dan penetapan manajemen pelaksana.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan informan diketahui bahwa dari segi tahapan organisasi dalam implementasi e-retribusi telah berjalan dengan baik, dimana pada tahap ini dimulai dengan cara menunjuk implementor utama di dalam implementasi e-retribusi yaitu Dinas Perdagangan. Setelah implementor utama telah ditentukan langkah berikutnya yang dilakukan yaitu mengajukan tawaran kerjasama

kepada beberapa Bank di Kota Semarang sebagai upaya untuk melengkapi sumber daya yang ada.

Penawaran kerjasama jatuh kepada Bank Jateng, alasan ditunjuknya Bank Jateng di dalam implementasi e-retribusi pasar yaitu karena Bank Jateng memasuki kriteria yang diharapkan baik dari Dinas Perdagangan maupun pedagang. Hal selanjutnya yaitu membuat SOP di dalam implementasi e-retribusi. SOP dibuat agar kedepannya pembagian tugas serta tanggungjawab di dalam implementasi e-retribusi jelas dan tidak tumpang tindih.

Setelah selesai menetapkan aktor yang terlibat di dalam implementasi e-retribusi, langkah selanjutnya yaitu penetapan

sarana dan prasarana. Penetapan sarana dan prasarana di dalam implementasi e-retribusi Pasar Kota Semarang dilakukan dengan cara menyusun anggaran. Anggaran di dalam implementasi e-retribusi Pasar didanai oleh Bank Jateng dengan total dana sebesar Rp200.000.000 untuk ke-4 pasar pengguna sistem e-retribusi di tahun 2018.

## 2. Interpretasi

Tahap interpretasi adalah menafsirkan agar program menjadi rencana dan pengarahannya yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan (merancang program kedalam rencana dan tindakan yang dapat diterima dan dilaksanakan). Tahap ini berkaitan dengan penjabaran sebuah kebijakan melalui kegiatan interpretasi

(Penjelasan) terkait substansi dari suatu kebijakan kedalam bahasa yang lebih operasional.

Dari hasil wawancara yang dilakukan tahap interpretasi di dalam implementasi e-retribusi berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan Dinas Perdagangan selalu mencoba untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pedagang. Tahap ini dilakukan dengan cara melakukan sosialisasi.

Sosialisasi ini bertujuan untuk menjelaskan mengenai e-retribusi itu sendiri. Sosialisasi dilakukan selama 3 bulan hingga 1th tergantung dari kesiapan dan tanggapan dari pedagang.

Sosialisasi dilakukan dengan cara Dinas Perdagangan yang didampingi oleh Bank Jateng

mengadakan pertemuan terbuka dengan pedagang. Pertemuan tersebut bertujuan agar Dinas Perdagangan dan Bank Jateng dapat memaparkan pemaparan terkait dengan tujuan e-retribusi itu sendiri. Agar lebih jelasnya pedagang juga dapat mengajukan pertanyaan terkait dengan e-retribusi setelah pemaparan selesai dilakukan.

Meskipun berjalan dengan baik tahap interpretasi ini berdasarkan wawancara yang dilakukan masih terdapat kendala yang muncul. Kendala yang muncul pada tahap ini yaitu masih banyaknya pedagang yang belum dapat menerima sistem yang baru dan belum terbukanya pedagang terkait dengan kemajuan teknologi. Hanya saja kendala dalam tahap ini dapat

diatasi dengan cara Dinas Perdagangan terus memberikan pengertian terkait dengan e-retribusi kepada pedagang dan mencoba memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pedagang.

### 3. Aplikasi

Tahap aplikasi merupakan tahapan inti di dalam implementasi. Berdasarkan wawancara dengan informan tahap aplikasi dalam implementasi e-retribusi Pasar Kota Semarang telah berjalan dengan baik. Tahap ini pertama kali dilakukan dengan cara pembuatan kartu e-retribusi itu sendiri. Pembuatan kartu e-retribusi dilakukan secara kolektif dengan memakan waktu selama satu bulan. Pembuatan kartu e-retribusi ini dilakukan

setelah sosialisasi selesai dilaksanakan. Kartu e-retribusi itu sendiri merupakan alat untuk pengganti uang tunai di dalam pembayaran retribusi pasar.

Setelah kartu e-retribusi selesai dibuat, kartu dapat langsung digunakan sebagai alat pengganti uang tunai. Kartu e-retribusi akan ditempelkan kepada mesin EDC/tapping sebagai cara proses transaksi pembayaran dengan sistem e-retribusi. Transaksi yang dilakukan akan langsung masuk kedalam Kantor Kas Daerah.

Adanya proses transaksi yang ada akan langsung masuk kedalam Kantor Kas Daerah ini berdampak baik pada ke-4 pasar pengguna e-retribusi. Dampak baik tersebut yaitu kenaikan jumlah pendapatan dari

diimplementasikan e-retribusi sebesar Rp363.106.760 pada tahun 2017-2018 dan sebesar Rp282.652.733 pada tahun 2018-2019.

Sebagai alat pengganti pembayaran secara tunai kartu e-retribusi dapat di top up. Top up ini dilakukan dengan minimal transaksi sebesar Rp10.000. Top up juga dapat dilakukan disetiap pasarnya.

Kegiatan selanjutnya dalam tahap aplikasi ini yaitu adanya kegiatan monitoring yang mana kegiatan ini dilakukan oleh admin baik dari Dinas Perdagangan maupun Bank untuk memantau jalannya transaksi pembayaran retribusi pasar dengan menggunakan sistem e-retribusi.

## **B. Good Governance**

### **1. Transparansi**

Transparansi adalah memberikan informasi secara bebas dan jelas, dimana proses yang terjadi di Pemerintahan harus dapat secara mudah dan jelas diakses dan dipahami. Berdasarkan wawancara transparansi dalam e-retribusi Pasar Kota Semarang belum dilakukan secara optimal. transparansi dalam e-retribusi ditunjukkan dengan cara Dinas Perdagangan menyediakan website terkait dengan e-retribusi. Website tersebut dapat diakses baik pedagang maupun masyarakat umum.

Website terkait e-retribusi ini tidak informatif dan isi website terkait e-retribusi tidak lengkap

dan tidak berfokus pada Pasar pengguna e-retribusi. Tampilan websitepun juga tidak menarik. Adanya website juga tidak diketahui oleh semua pedagang.

### **2. Akuntabilitas**

Akuntabilitas adalah Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor pelayanan memiliki pertanggungjawaban kepada publik sesuai dengan jenis keputusan organisasi baik yang bersifat internal maupun eksternal. Berdasarkan wawancara pemerintah dalam implementasi e-retribusi belum secara optimal menerapkan prinsip akuntabilitas good governance. Hal ini dilihat dari bagaimana Dinas Perdagangan mengatasi permasalahan system error di dalam implementasi pembayaran dan monitoring e-

retribusi yang berakibat pada penurunan jumlah pendapatan.

## Penutup

### A. Kesimpulan

Implementasi e-retribusi

Pasar Kota Semarang menurut tahapan implementasi dari Charles O. Jones telah berhasil diterapkan, namun berdasarkan 2 prinsip good governance Rahardjo Adisasmita belum secara optimal di terapkan dalam implementasi e-retribusi

### B. Saran

1. Dinas Perdagangan dapat memperbaiki tampilan website agar lebih menarik sehingga meningkatkan kunjungan masyarakat untuk mengakses website.
2. Dinas Perdagangan dapat mengelola website dengan lebih baik dan informative sehingga baik pedagang maupun masyarakat umum dapat mendapatkan informasi yang cukup dan jelas mengenai e-retribusi pasar Kota Semarang.
3. Dinas Perdagangan dapat lebih tegas dalam memperbaiki kendala dan menyelesaikan

permasalahan di dalam implementasi pembayaran yang terjadi di Pasar Rasamala, sehingga tidak terjadi pembiaran permasalahan dengan waktu yang lama dan berdampak pada penurunan pendapatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Raharjo. 2011. *Pengelolaan Pendapatan Dan Anggaran Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya.
- O. Jones, Charles. 1996. *Pengantar Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

## SUMBER LAIN:

- <https://www.suaramerdeka.com/smcetak/baca/85285/tekankebocorankeuangan-dengan-e-retribusi?page=1> diakses pada 17 Febuari 2021 pukul 19.00
- <https://radarsemarang.jawapos.com/rubrik/perspektif/2020/02/23/semarang-mulai-terapkan-e-retribusi/> diakses pada 17 Febuari 2021 pukul 19.10