

# ANALISIS EFEKTIVITAS PROGRAM TEKNOLOGI APLIKASI E-RETRIBUSI PASAR (TAPE PASAR) DI KOTA SURAKARTA



Aldy Zulian Saputra<sup>1</sup>, Ida Hayu Dwimawanti<sup>2</sup>, Tri Yuniningsih<sup>3</sup>

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Email : aldyzulians@gmail.com

## **ABSTRACT**

Teknologi Aplikasi E-Retribusi Pasar (*TAPE Pasar*) is a program launched by the Surakarta City Trade Office to collect market retribution digitally. This program is expected to increase the value of fees, as well as maximize local revenues through market fees. TAPE Pasar at the Surakarta City Trade Office always needs to be analyzed to assess how effective the program is for users. It is known that the obstacle in this program is that there is a gap between the amount of regional income and the amount of regional fees originating from market fees. This study aims to analyze the effectiveness of the TAPE Pasar program in Surakarta City along with the supporting and inhibiting factors that occur in it. The theory used by researchers is the theory of effectiveness according to Nakamura and Smallwood and the theory that influences effectiveness according to Shabbir Cheema and Rondinelli. This research method is descriptive qualitative with data collection techniques, namely observation, interviews, and documentation. The results of this study reveal that the presence of Pasar Tapes in Surakarta City has not been effective. Factors hindering the effectiveness of this program are that there are still errors in the e-Retribution system which impede payment and there are also elderly traders who do not understand technology so they forget to pay fees. The suggestion from this study is that it is necessary to carry out routine maintenance of the e-Retribution system and the Surakarta Trade Office is expected to conduct training and comprehensive outreach to traders who do not understand technology.

**Keywords:** Effectiveness, Programme, TAPE Pasar

---

<sup>1</sup> Departemen Administrasi Publik FISIP Universitas Diponegoro

<sup>2</sup> Departemen Administrasi Publik FISIP Universitas Diponegoro

<sup>3</sup> Departemen Administrasi Publik FISIP Universitas Diponegoro

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Retribusi dikenakan oleh pemerintah berdasarkan beberapa pelayanan tertentu yang diberikan secara langsung. Beberapa alasan atas justifikasi retribusi suatu pelayanan adalah adanya barang privat dan barang publik. Menurut UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, retribusi daerah merupakan pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan pribadi atau badan.

Retribusi pelayanan pasar sendiri adalah pungutan atas penggunaan fasilitas pasar tradisional/sederhana berupa pelataran, los yang dikelola Pemerintah Daerah, dan khusus disediakan untuk pedagang, kecuali pelayanan fasilitas pasar yang dikelola oleh BUMN, BUMD, dan pihak swasta. Retribusi pelayanan pasar juga digunakan untuk kebutuhan pasar seperti dana untuk kegiatan operasional maupun non operasional pasar. Peningkatan retribusi pasar juga didukung melalui upaya perbaikan struktur dan sistem yang baik guna peningkatan efektivitas pemungutan. Oleh karena itu, perlu adanya pengkajian lebih dalam guna mengetahui seberapa besar potensi pasar dan kontribusi maupun prospeknya serta faktor-faktor yang mempengaruhi realisasi

retribusi pelayanan pasar agar mampu melampaui nilai target retribusinya.

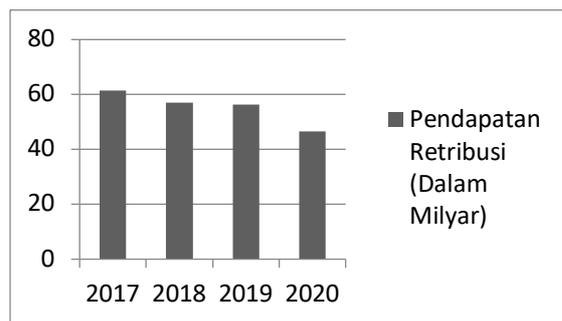
Pada era saat ini, teknologi informasi menjadi pilihan utama untuk meningkatkan perbaikan sistem guna menambah efektivitas pemungutan. Hal ini juga berdasar pada prinsip *e-government* sebagai bentuk baru dan inovasi yang memudahkan pemerintah dalam melayani masyarakatnya yang juga mulai mengalami peningkatan pengetahuan teknologi.

TAPE Pasar merupakan suatu program yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Surakarta untuk melakukan penarikan retribusi pasar secara digital. program ini diharapkan dapat meningkatkan nilai retribusi, serta memaksimalkan pendapatan daerah melalui retribusi pasar. Pelaksanaan pelayanan E-Retribusi menggunakan fasilitas mesin *Tapping* yang diberikan oleh pihak Bank Jateng. Setiap pasar ditempatkan mesin *Tapping Reader* sehingga pedagang dapat melakukan penyetoran retribusi melalui mesin *tapping* setiap hari.

Pada kenyataannya, program tersebut ternyata berlawanan dengan jumlah pendapatan daerah Kota Surakarta dari retribusi. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (2021), pendapatan daerah Kota Surakarta dari retribusi mengalami penurunan sejak tahun 2017 hingga tahun 2020. Pada tahun 2017, jumlah pendapatan dari retribusi Kota Surakarta senilai Rp

61,543 Miliar, sedangkan nilai pendapatan dari retribusi Kota Surakarta pada tahun 2020 senilai Rp 46, 497 Miliar. Untuk mengetahui lebih lanjut pendapatan retribusi Kota Surakarta dapat dilihat pada grafik sebagai berikut.

### **Pendapatan Retribusi Kota Surakarta Tahun 2017-2020**



*Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Surakarta (2021).*

Dengan terjadinya *gap* antara total pendapatan dari segi retribusi secara umum maupun dari retribusi pasar, dalam tulisan ini akan dilakukan pembahasan untuk menganalisis efektivitas program TAPE Pasar dalam meningkatkan nilai retribusi pasar dan juga kontribusinya terhadap retribusi daerah itu sendiri.

Berangkat dari permasalahan tersebut, peneliti merasa perlu dilakukan penelitian terkait efektivitas Teknologi Aplikasi E-Retribusi (TAPE Pasar) beserta faktor pendukung dan faktor penghambat dari penggunaan Teknologi Aplikasi E-Retribusi Pasar (TAPE Pasar) itu sendiri. Sehingga pertanyaan penelitian yang akan dijawab adalah mengapa Teknologi

Aplikasi E-Retribusi Pasar (TAPE Pasar) di Kota Surakarta belum efektif.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana efektivitas program Teknologi Aplikasi E-Retribusi Pasar (TAPE Pasar) di Kota Surakarta?
2. Apa sajakah faktor pendukung dan penghambat efektivitas program Teknologi Aplikasi E-Retribusi Pasar (TAPE Pasar) di Kota Surakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis efektivitas program Teknologi Aplikasi E-Retribusi Pasar (TAPE Pasar) di Kota Surakarta.
2. Menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat pada program Teknologi Aplikasi E-Retribusi Pasar (TAPE Pasar) di Kota Surakarta.

### **D. Kerangka Teori**

#### **1. Administrasi Publik**

Menurut Chandler dan Plano (Keban, 2008) administrasi publik adalah proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya dan personel publik untuk merumuskan, melaksanakan dan memantau keputusan kebijakan publik. Terdapat tujuh hal khusus dari Administrasi

Publik, yaitu tidak dapat dielakkan (*unavoidable*), senantiasa mengharapkan ketaatan (*expect obedience*), mempunyai pengecualian (*has exceptional*), puncak pimpinan politik (*top management political*), sulit diukur (*difficult to measure*), terlalu banyak berharap pada administrasi publik (*more is expected of public administration*).

## 2. Paradigma Administrasi Publik

Menurut Robert Friederichs paradigma ialah seperangkat nilai yang membentuk cara berpikir seseorang sebagai titik tolak pandangannya sehingga terbentuk citra subjektifnya terhadap realita sehingga berujung pada ketentuan bagaimana cara untuk menangani realita tersebut.

Nicholas Henry (dalam Keban, 2014:31-34) menjelaskan terdapat enam paradigma pada ilmu administrasi publik, yaitu:

1. Dikotomi Politik/Administrasi
2. Prinsip-prinsip Administrasi Negara
3. Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik
4. Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi
5. Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi Negara
6. *Governance*

## 3. Manajemen Publik

Menurut Waldon, manajemen adalah rangkaian tindakan guna mencapai hubungan kerja sama yang rasional dalam sistem administrasi.

Prinsip-prinsip umum manajemen menurut Henry Fayol terdiri dari:

- a) Pembagian kerja
- b) Wewenang dan tanggung jawab
- c) Disiplin
- d) Kesatuan perintah
- e) Kesatuan pengarahan
- f) Mengutamakan organisasi
- g) Penggajian pegawai
- h) Ketertiban
- i) Keadilan dan kejujuran
- j) Semangat kesatuan

Menurut Nor Ghofur (2014) manajemen publik merupakan manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat.

## 4. Efektivitas Program

Efektivitas program menurut Juliani (2010) dapat dijabarkan sebagai pencapaian tujuan yang menunjukkan seberapa baik tujuan program yang sudah ditetapkan sebelumnya. efektivitas program mengacu pada tingkat keberhasilan suatu program atau usaha sektor publik, sehingga

suatu program atau usaha yang dilakukan oleh sektor publik dapat dikatakan efektif apabila berdampak signifikan dan dapat melayani masyarakat sesuai dengan sasaran serta tujuan yang sudah ditentukan.

Dalam mengukur efektivitas suatu program Budiani (dalam Kowaas dkk, 2017) memiliki empat kriteria pengukuran, yaitu:

1. Ketepatan sasaran program
2. Sosialisasi program
3. Tujuan program
4. Pemantauan program

Menurut Sutrisno (dalam Anis dkk, 2021) mendapati hasil studi para ahli tentang ukuran efektivitas program di dalam sebuah organisasi, yaitu:

1. Pemahaman program
2. Akurat
3. *On Time*
4. Pencapaian tujuan
5. Perubahan nyata

Nakamura dan Smallwood (dalam Adhiyatmoko, 2015:21) memiliki pendapat yang berbeda terkait efektivitas program, yaitu:

1. Pencapaian tujuan atau hasil
2. Efisiensi
3. Kepuasan kelompok sasaran
4. Daya tanggap klien
5. Sistem pemeliharaan

## **5. Faktor Pendukung dan Penghambat Program**

Bardach (dalam Tarigan, 2007:25) bahwa efektivitas program juga dipengaruhi oleh adanya faktor penghambat di mana terdapat keterbatasan sumber daya, kurangnya komitmen pelaksana, dan kurang memadainya struktur organisasi. Menurut G. Shabbir Cheema dan D. A. Rondinelli (dalam Mutiarin, 2014:98-99) yang menyebutkan efektivitas program dipengaruhi oleh unsur-unsur sebagai berikut:

1. Kondisi lingkungan
2. Hubungan antar organisasi
3. Sumber daya
4. Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, secara analisis deskriptif berarti memiliki deskripsi data dalam bentuk verbal, serta perilaku yang dapat diamati. Mengingat penelitian ini akan meneliti mengenai Analisis Efektivitas Program Teknologi Aplikasi E-Retribusi Pasar (TAPE Pasar) di Kota Surakarta, maka dari itu penelitian ini dalam menjelaskan fenomena yang terjadi guna memberikan gambaran tentang fenomena yang terjadi di lapangan menggunakan deskriptif kualitatif.

Data dalam penelitian ini meliputi data primer, yaitu data yang didapatkan langsung dari sumber-sumber utama penelitian dan observasi yang dilakukan oleh peneliti. Sedangkan data sekunder diperoleh peneliti melalui literatur seperti jurnal; artikel; berita dalam situs-situs internet yang berkaitan dengan objek penelitian, serta dokumen.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Subjek tersebut, yaitu pegawai Dinas Perdagangan Kota Surakarta dan pedagang di pasar Kota Surakarta.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Pencapaian Tujuan atau Hasil**

Menurut Nakamura dan Smallwood (dalam Adhiyatmoko, 2015:21) program dikatakan efektif apabila berhasil mencapai tujuan maupun hasil yang telah ditetapkan dalam penyusunan program dan juga yang menjadi tujuan organisasi.

Dinas Perdagangan Kota Surakarta menetapkan tujuan dalam penerapan Teknologi Aplikasi E-Retribusi Pasar (TAPE Pasar), yaitu mempermudah pemerintah maupun masyarakat dalam melakukan pengelolaan maupun pembayaran retribusi pasar. Dalam realisasinya, sudah terjadinya peningkatan

penerimaan retribusi daerah Kota Surakarta yang memberikan keuntungan untuk Pemerintah Kota Surakarta. Hal ini cukup untuk menunjukkan bahwa tujuan dari Teknologi Aplikasi E-Retribusi Pasar (TAPE Pasar) sudah tercapai.

### **2. Efisiensi**

Menurut Nakamura dan Smallwood (dalam Adhiyatmoko, 2015:21) efisiensi akan memberikan penilaian dan standar apakah suatu program memiliki kinerja yang selaras dengan biaya yang dikeluarkan. Efisiensi program berkaitan dengan kualitas pelaksanaan program secara keseluruhan.

Efisiensi program dilihat dari dua faktor, yaitu waktu yang dibutuhkan biaya administrasi yang dikeluarkan pedagang dalam menggunakan e-Retribusi serta waktu yang dibutuhkan pedagang untuk membayar menggunakan e-Retribusi. Dalam faktor waktu pembayaran e-Retribusi dapat dikatakan cukup cepat sehingga pedagang tidak membutuhkan waktu lama untuk melakukan pembayaran e-Retribusi. Kemudian dalam efisiensi biaya, e-Retribusi memiliki tarif yang berbeda-beda di tiap pedagang. Perbedaan yang terjadi ini disebabkan oleh adanya tarif yang telah ditetapkan oleh masing wilayah pasar yang didasarkan pada Taksiran Nilai Tarif Dasar (TNTD) dan disesuaikan dengan ukuran ruang petak yang disewakan.

### **3. Kepuasan kelompok sasaran**

Menurut Nakamura dan Smallwood (dalam Adhiyatmoko, 2015:21) apek kepuasan menjadi penentu apakah suatu program bermanfaat atau tidak bagi kelompok tertentu. Tanpa kepuasan dari pihak sasaran, maka program dapat dinilai tidak berdampak bagi kelompok sasaran.

Kepuasan kelompok sasaran pada penelitian dilihat dari dua faktor, yaitu kemudahan dalam mengakses layanan dan banyaknya jumlah pedagang yang turut andil dalam program. Kemudahan dalam mengakses layanan yang dirasakan oleh pedagang tercermin dari hanya butuh gawai dan internet maka pembayaran dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Hal ini memberikan pandangan bahwa program tersebut sangat membantu para pedagang yang ada di pasar, namun beberapa kasus masih terdapat pula kendala. Kendala tersebut ditemui ketika pedagang lanjut usia kesulitan dalam mengaksesnya lantaran kurang tanggap untuk mengoperasikan teknologi. Banyaknya jumlah pedagang yang ikut serta dalam program e-Retribusi juga menjadi faktor kepuasan kelompok sasaran. Jumlah pedagang yang ikut serta dalam program ini kurang lebih 11.750 pedagang yang berasal dari 22 pasar dari total keseluruhan 44 pasar yang ada di Kota Surakarta.

### **4. Daya tanggap klien**

Fokus dari daya tanggap ini adalah bagaimana klien merespon atas pelayanan yang diberikan oleh program tersebut.

Daya tanggap klien adalah pedagang pasar yang dilayani oleh program yang kemudian akan dinilai responnya terhadap program e-Retribusi. Daya tanggap pedagang pasar terhadap program ini dapat dibuktikan dengan kontribusi pedagang dalam pelaksanaan e-Retribusi cukup aktif yang berdampak pada capaian retribusi daerah serta proyeksi penambahan pengguna e-Retribusi yang hingga saat ini masih terus berjalan dan mengalamai peningkatan dalam setiap tahunnya. Pada tahun 2021 terdapat 21 pasar yang sudah tercatat dalam sistem e-Retribusi, sedangkan pada tahun 2022 mengalami kenaikan menjadi 22 pasar.

### **5. Sistem pemeliharaan**

Pemeliharaan terhadap hasil yang dicapai menjadi suatu yang penting guna menghasilkan suatu program yang bersifat berkelanjutan.

Pemeliharaan terhadap hasil yang dicapai menjadi suatu yang penting guna menghasilkan suatu program yang bersifat berkelanjutan. Sistem pemeliharaan yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan adalah dengan mengupayakan sosialisasi kepada pedagang pasar. Hal ini dilakukan dengan digitalisasi melalui penggunaan teknologi yang lebih modern. Teknologi yang digunakan akan menggantikan karcis yang

ditap di mesin tap menjadi Virtual Account. Hal ini memberikan kemudahan yang lebih signifikan terhadap pedagang dalam pembayaran e-Retribusi menjadi lebih praktis.

## **6. Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Program Teknologi Aplikasi E-Retribusi Pasar (TAPE Pasar) di Kota Surakarta**

### **a) Kondisi Lingkungan**

Menurut G. Shabbir Cheema dan D. A. Rondinelli (dalam Mutiarin, 2014:98-99) kondisi lingkungan yaitu sistem dalam lingkungan yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu program dari sisi sosio kultural dan peran serta penerima program.

Kondisi lingkungan berpengaruh terhadap keberlangsungan program TAPE Pasar. Dinas Perdagangan pun masih terus berupaya melakukan sosialisasi agar program ini terus berlanjut.

### **b) Hubungan Antar Organisasi**

Menurut G. Shabbir Cheema dan D. A. Rondinelli (dalam Mutiarin, 2014:98-99) hubungan antar organisasi adalah hubungan kerjasama dan koordinasi antar instansi dalam pelaksanaan program untuk mencapai suatu keberhasilan.

Dalam hal ini Dinas Perdagangan melakukan kerjasama proyek dalam hal peningkatan kualitas layanan dengan berkolaborasi dengan perbankan dan penyedia jasa layanan internet.

### **c) Sumber Daya**

Menurut G. Shabbir Cheema dan D. A. Rondinelli (dalam Mutiarin, 2014:98-99) sumber daya yaitu suatu nilai yang terdapat dalam organisasi yang dimanfaatkan dalam melaksanakan program.

Sumber daya yang ada sudah cukup baik. Sumber daya ini bisa berasal dari manusia maupun sarana prasarana yang mendukung berlangsungnya TAPE Pasar ini. Sebagian sarana dan prasarana yang tersedia dihasilkan dari kerjasama dengan pihak-pihak lain.

### **d) Karakteristik dan Kemampuan Agen Pelaksana**

Menurut G. Shabbir Cheema dan D. A. Rondinelli (dalam Mutiarin, 2014:98-99) karakteristik dan kemampuan agen pelaksana merupakan keterlibatan sumber daya dalam melaksanakan program sehingga perlu adanya kompetensi dan kemampuan pada bidang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan program.

Pada kenyataannya ditemui kendala yang dihadapi yaitu adalah karakteristik dari pedagang itu sendiri yang berbeda-beda di setiap wilayah. Selain itu, faktor usia dan faktor teknologi juga menjadi kendala yang cukup berarti dalam pelaksanaan TAPE Pasar ini.

## **KESIMPULAN**

Dinas Perdagangan Kota Surakarta dalam penerapan Teknologi Aplikasi E-

Retribusi Pasar (TAPE Pasar) jika dilihat dari indikator pencapaian tujuan atau hasil, efisiensi, kepuasan kelompok sasaran, daya tanggap klien, dan sistem pemeliharaan dinilai belum efektif. Dikarenakan masih adanya kendala yang ditemui pada salah satu indikator yaitu kepuasan kelompok sasaran.

Faktor yang mendukung Dinas Perdagangan Kota Surakarta dalam penerapan Teknologi Aplikasi E-Retribusi Pasar (TAPE Pasar) adalah kondisi lingkungan dan hubungan antar organisasi. Sedangkan faktor yang menghambat Dinas Perdagangan Kota Surakarta dalam penerapan Teknologi Aplikasi E-Retribusi Pasar (TAPE Pasar) adalah sumber daya dan kemampuan agen pelaksana.

#### **SARAN**

1. Dinas Perdagangan Kota Surakarta perlu mengadakan perawatan rutin terhadap sistem e-Retribusi yang sering error. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menggandeng pihak-pihak yang berkompeten seperti melakukan kerjasama dengan *stakeholder* yang berkepentingan di bidang tersebut agar sistem tersebut dapat stabil sehingga pengguna dapat menggunakan e-Retribusi dengan maksimal.
2. Dinas Perdagangan Kota Surakarta dapat memberikan sosialisasi menyeluruh kepada seluruh pedagang dan memberikan pelatihan serta pencerdasan khususnya kepada pedagang yang tidak mengetahui

cara menggunakan teknologi. Hal ini dilakukan semata-mata untuk mempermudah petugas di lapangan serta pedagang untuk dapat mensukseskan program ini.

3. Memberikan edukasi serta penjelasan yang mudah dimengerti oleh pedagang agar penarikan retribusi sebaiknya dilakukan dengan e-retribusi untuk menghindari penyelewengan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adhiyatmoko, S. (2015). Efektifitas Program Tata Boga Melalui Program Nasional.
- Ekardo, A. (2014). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Upaya Pengentasan.
- Henry, Nicholas. (1995). *Public Administrator and Public Affairs. Sixth Edition, Englewood Cliffs, N.J: Prentice Hall.*
- Musyarofah, Siti dan Tri Agustin. (2007). Analisis Efisiensi Dan Efektivitas Pengelolaan Retribusi Pasar Di Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik. *Jurnal Infestasi Vol. 3 No. 2, hal. 128-138.*
- Mutiarin, Dyah, Dkk. (2014). Manajemen Birokrasi Dan Kebijakan Penelusuran Konsep dan Teori. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar.*
- Sari, Yunita Ratna. (2019). Manajemen Retribusi Pasar Melalui Inovasi Tape Pasar di Kota Surakarta. *Jurnal Inovasi Kebijakan.*
- Toduh, Dessy Ayuni M. dkk. (2014). Penerimaan Retribusi Pasar Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan

Asli Daerah Kota Tidore Kepulauan.  
*Jurnal EMBA Vol. 2 No. 2, hal. 1090-1103.*