

**PUBLIC VALUE PEDAGANG DALAM PENGGUNAAN E-RETRIBUSI DI PASAR
TRADISIONAL BANGETAYU KOTA SEMARANG**

Milla Nur Afifah, Retna Hanani, Retno Sunu Astuti

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. dr. Antonius Suroyo Tembalang Semarang Kode Pos 50275

Telepon (024)7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

Abstract

The city of Semarang implemented electronic e-retribution system in 2018. E-Retritions were carried out with the aim of increasing the efficiency and reducing the costs of retribution collection. However, there has been a decline in E-Retribution income at Bangetayu Market, one of which is due to changes in the form of public services from previously manual system to automatic through the use of E-Retribution. The aim of the research is to determine the public value with Bangetayu Market traders in using e-retribusi in add the research finds.. Apart from that, to find out the factors that encourage and hinder traders in using e-retribution at Bangetayu Market.. In this research, the researcher used a qualitative descriptive method using data collection techniques in the form of interviews, observation and literature study. Based on data obtained from research results, Bangetayu Market traders do not accept e-retribution because traders consider e-retribution to be less profitable for traders, less suitable for use, traders are less happy in using it, traders have difficulty using e-retribution. However, the existence of levies can increase traders' trust in officers and increase traders' knowledge in using e-money.

Keywords: *Public Value, E-Retribution, Digital Innovation*

PENDAHULUAN

Kota Semarang dapat disebut sebagai kota perdagangan yang berarti kota yang mendasarkan bentuk aktivitas pengembangan ekonomi yang menitikberatkan pada aspek perniagaan sesuai dengan karakteristik masyarakat dan kota. Penyelenggaraan fungsi jasa yang menjadi tulang punggung pembangunan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan

masyarakat dengan tidak meninggalkan potensi lainnya.

Pentingnya pasar tradisional bagi pertumbuhan kota untuk penyokong perekonomian, adanya pasar tradisional dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pemungutan retribusi. Berdasarkan Pasal (1) angka 64 Undang-Undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Retribusi adalah pungutan daerah sebagai

pembayaran atas jasa atau izin tertentu yang khusus disediakan atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan (Undang Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah).

Kota Semarang melalui Dinas Perdagangan Kota Semarang menerapkan e-retribusi pasar pada Tahun 2018, e-retribusi pasar merupakan salah satu bentuk Semarang *Smart City*. E-Retribusi pertama kali dilakukan uji coba di 4 pasar yaitu Pasar Pedurungan, Pasar Bangetayu, Pasar Jatingaleh dan Pasar Rasamala. E-Retribusi dilakukan di Kota Semarang bertujuan meningkatkan efisiensi pendapatan pasar sehingga mengurangi biaya pengelolaan retribusi pasar. E-retribusi pasar secara administratif membuat proses administrasi menjadi lebih tepat dan terperinci sehingga menekan biaya kebocoran karena retribusi dari pedagang akan langsung masuk ke dalam kas daerah E-retribusi membuat pedagang menjadi lebih disiplin dalam membayar retribusi, jika sebelum e-retribusi pasar pedagang sering menunggak pembayaran dengan alasan tidak bertemu dengan petugas, setelah adanya e-retribusi pasar jika pedagang memiliki tunggakan retribusi maka saldo pedagang akan otomatis terpotong sesuai dengan jumlah retribusi

yang belum dibayar oleh pedagang. E-Retribusi membuat Pendapatan Asli Daerah (PAD) khususnya Kota Semarang mengalami peningkatan.

Salah satu pasar Tradisional di Kota Semarang yang telah menerapkan E-Retribusi Pasar adalah Pasar Bangetayu yang menjadi salah satu pasar uji coba untuk penerapan E-Retribusi di Kota Semarang tetapi, dalam pelaksanaannya E-Retribusi yang diperoleh Pasar Bangetayu tidak sesuai target yaitu presentase kenaikannya paling rendah dari pasar ujicoba lainnya.

Tabel 1 Pendapatan Retribusi Pasar Setelah E-Retribusi 2018-2019

Nama Pasar	Persentasi Kenaikan/Penurunan	
	2018	2019
Pasar Bangetayu	13%	-26%
Pasar Jatingaleh	15%	3%
Pasar Pedurungan	52%	-6%

Pasar	19%	78%
Rasamala		

Sumber: Dinas Perdagangan Kota Semarang, 2022

Tabel 1 Pendapatan Retribusi Pasar Setelah dan Sebelum E-Retribusi 2018-2019 terjadi kenaikan pendapatan di setiap pasar pada tahun 2018, Pasar Bangetayu mengalami kenaikan 13% Paling sedikit dibanding pasar ujicoba lainnya. Pada tahun 2019 pendapatan E-Retribusi mengalami fruktusi pada Pasar Bangetayu mengalami penurunan paling banyak diantara pasar lainnya yaitu 26% .

Berdasarkan latar belakang yang telah disajikan, peneliti tertarik untuk melihat nilai-nilai publik yang diciptakan oleh E-Retribusi di Pasar Bangetayu, teori *Public value* menyatakan bahwa jika ingin memberikan layanan atau program yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan bermanfaat bagi masyarakat maka program tersebut harus memenuhi segitiga strategis dari Moore yang terdiri dari legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional, dan nilai substansial (Danam Banyu Pakarti, 2018).

Analisa nilai publik yang paling penting dilakukan oleh Profesor Peter Gomez

dan Timo Meinhardt. Nilai publik mengakui bahwa ada aspek penting dari nilai kepuasan publik yang dicapai dengan mengorbankan aspek penting lainnya. Pendekatan *scorecard* memberikan serangkaian langkah untuk mempertimbangkan dampak di berbagai bidang sekaligus. (Kaplan and Norton 1992).

Pasar Bangetayu merupakan salah satu pasar uji coba E-Retribusi tetapi didalam pelaksanaannya masih terdapat kendala yaitu tidak semua pedagang mampu menerima perubahan tersebut, terutama para pedagang lansia yang kurang paham akan penguasaan teknologi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan gabungan teori Scorecard secara visual mengintegrasikan dimensi yang berbeda, mengikuti pendekatan psikologis Meynhardt: utilitarian-instrumental (kegunaan), moral-etika (kelayakan), hedonistik-estetis (pengalaman positif), dan ekonomi-keuangan dan teori segitiga strategi Mark Moorel: kemampuan operasional, nilai sosial dan budaya serta nilai Pendidikan.

Nilai kegunaan pada E-Retribusi pedagang Pasar Bangetayu Kota Semarang digunakan untuk melakukan pembayaran retribusi yang dahulu manual saat ini menjadi elektronik, dengan tujuan untuk meningkatkan PAD, namun pada kenyataannya pendapatan

Retribusi di Pasar Bangetayu lebih rendah dari pasar lainnya dan mengalami penurunan pendapatan.

Jika di lihat dari nilai kelayakan E-Retribusi di Pasar Bangetayu bisa dikatakan kurang layak digunakan oleh pedagang, karena terjadinya penurunan pendapatan retribusi. Nilai pengalaman pada E-Retribusi Pedagang Pasar Bangetayu adalah kurangnya disiplin pedagang dalam melakukan Topup saldo E-Retribusi, sehingga tagihan E-Retribusi menjadi semakin banyak karena saldo E-Retribusi tidak cukup atau kurang maka pedagang tidak dapat membayar pajak.

Nilai Keuntungan pada E-Retribusi Pedagang Pasar Bangetayu, pada nilai ini pedagang merasa lebih dirugikan karena para pedagang tetap harus membayar pajak jika mereka tidak berjualan, karena e-retribusi akan otomatis terpotong dengan sendirinya setiap hari sedangkan jika tidak berjualan pedagang tidak mendapat pemasukan tetapi harus tetap membayar pajak.

Nilai kemampuan operasional pada pedagang Pasar Bangetayu dalam penggunaan E-Retribusi, pada nilai ini pedagang belum dapat menggunakan e-retribusi dengan baik dan benar karena sumber daya manusia yang rata-rata usia

yang sudah tidak muda lagi sehingga sulit untuk menerima perubahan.

Nilai sosial dan budaya yang terjadi pada Pedagang, pada nilai ini tidak terdapat manfaat sosial dan budaya yang terjadi pada pedagang dalam penggunaan E-Retribusi di Pasar Bangetayu karena pedagang tidak merasa bahwa program ini memiliki manfaat yang baik bagi pedagang.

Nilai Pendidikan pada Pedagang dirasa kurang memberikan nilai pengetahuan yang baru bagi pedagang Pasar Bangetayu karena pedagang masih kesulitan dalam penggunaan E-Retribusi pasar.

Berdasarkan penjelasan diatas maka pertanyaan penelitian yang akan dijawab dalam skripsi ini adalah bagaimana *Public value* pedagang pasar tradisional bangetayu dalam penggunaan e-retribusi pasar?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, untuk menggambarkan tentang pendapat pedagang Pasar Bangetayu terhadap pengalaman yang dirasakan dalam menggunakan E-Retribusi dengan teknik pengumpulan data melalui purposive sampling. Penelitian ini mengutamakan wawancara serta data sekunder sebagai

analisis. Data sekunder yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan dimensi public value scorecard Maynhardt dan segitiga strategi Mark Moore.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Public value pedagang dalam penggunaan e-retribusi di pasar tradisional Bangetayu Kota Semarang peneliti menggunakan gabungan teori dari Meynhardt yaitu *Public value Scorecard* dan Mark Moore yaitu segitiga strategi. yang mudah digunakan yang memungkinkan integrasi berbagai perspektif penciptaan nilai secara bersamaan. *Public value Scorecard* secara visual mengintegrasikan dimensi-dimensi dalam teori *Public value*. Pendekatan ini memadukan psikologis Meynhardt: moral-etika, hedonistik-estetis, utilitarian-instrumental dan politik-sosial. Meynhardt memperkenalkan dimensi kelima non-teoretis, yaitu ekonomi-keuangan, untuk memperhitungkan kebutuhan manajerial (Meynhardt, 2015). Serta teori Meynhardt yaitu segitiga strategis, dalam segitiga strategis terdapat aspek yang harus dipenuhi oleh organisasi sektor publik, yaitu Operational Capabilities (kemampuan operasional) dan Substantively Valuable (nilai substansial).

1. Nilai instrumental dan utilitarian

Nilai instrumental dan utilitarian yaitu nilai bersama secara kolektif yang di anggap sebagai utilitas dan berarti untuk mendapatkan keuntungan secara efisien. Dalam penelitian ini *Public value* nilai instrumental dan utilitarian pedagang Pasar Bangetayu Kota Semarang dalam menggunakan E-Retribusi dilihat dari kegunaan sesuai tujuan dan menguntungkan pedagang.

Sebelum E-Retribusi di terapkan di Pasar Bangetayu, pedagang membayar dengan menggunakan uang tunai setelah itu petugas Retribusi memberikan bukti pembayaran menggunakan Karcis. Kemudian petugas menghimpun semua uang retribusi pasar, lalu di serahkan kepada bidang bina usaha Dinas Perdagangan Kota Semarang dan terakhir staff Bina Usaha menyalurkan uang retribusi ke Kas Daerah.

Setelah digunakan E-Retribusi pedagang membayar menggunakan kartu yang dapat membantu pedagang agar mengikuti perkembangan zaman dan ikut menerapkan program cashless atau mengurangi penggunaan transaksi tunai yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi dan keamanan dalam transaksi keuangan serta

mengurangi penggunaan uang tunai yang cenderung menyebabkan praktik korupsi dan kejahatan lainnya.

Pedagang merasa kurang diuntungkan dengan adanya E-Retribusi Di Pasar Bangetayu Kota Semarang karena pedagang kebingungan dengan adanya E-Retribusi, pedagang belum bisa beradaptasi dengan cara baru dan terdapat pedagang hanya memberikan uang tunai kepada juru pungut kemudian juru pungut membayarkan melalui e-retribusi milik pedagang.

Pada E-Retribusi di Pasar Bangetayu kegunaan E-Retribusi untuk menggantikan pembayaran yang dahulu manual saat ini menjadi sistematis melalui kartu atau e-monay, pedagang harus melakukan pengisi saldo dan untuk meningkatkan pendapatan daerah. E-Retribusi di nilai kurang menguntungkan, pedagang Pasar Bangetayu merasa kesulitan dan kebingungan dalam penggunaannya karena pedagang keberatan jika harus mengisi saldo terlebih dahulu sebelum membayar retribusi. Sehingga dalam Nilai instrumental dan utilitarian e-retribusi di Pasar Bangetayu belum menguntungkan pedagang, tetapi sudah di gunakan sesuai tujuan e-retribusi.

2. Nilai publik moral-etika

Nilai publik moral-etika adalah nilai kolektif yang dikumpulkan oleh kepribadian manusia untuk mengevaluasi sejauh mana tindakan atau keputusan mengarah ke lebih baik dan mengurangi penyimpangan.

E-Retribusi dikatakan dapat mengurangi penyimpangan karena terdapat transparansi pembayaran pajak, karena pada saat pedagang selesai membayar akan diberikan rincian atau bukti pembayaran yang menandakan pedagang telah membayar retribusi selain itu juga tertera jumlah nominal yang dibayarkan. Hal ini akan meimbulkan rasa aman dan saling percaya antara pedagang dan juru pungut retribusi pasar.

Akan tetapi E-Retribusi dianggap kurang layak karena pedagang tetap harus membayar retribusi meskipun pedagang tidak berjualan atau libur, hal ini memberatkan karena jika pedagang tidak berjualan maka pedagang tidak mendapatkan pemasukan atau uang untuk membayar E-Retribusi, selain itu pedagang merasa kesulitan dalam menggunakannya, sehingga pedagang melakukan pembayaran dengan cara titip uang kepada petugas E-retribusi, Waktu

petugas dalam memungut retribusi kurang tepat karena petugas datang di saat pembeli sedang ramai, sehingga mengganggu pedagang dan pembeli. Jika sedang ramai biasanya petugas tidak mau menunggu sehingga pedagang tidak dapat membayar dan membayarnya besok. Hal ini menjadi salah satu alasan pedagang menunggak dalam membayar retribusi.

Dalam penelitian nilai moral-etika public value pedagang dalam menggunakan e-retribusi di Pasar Bangetayu dapat mengurangi penyimpangan karena lebih transparan dilihat dari bukti pembayaran yang terperinci sehingga menumbuhkan rasa percaya antara pedagang dan pemerintah, tetapi penggunaan e-retribusi belum layak karena masih banyak pedagang yang tidak membayar karena faktor pengetahuan pedagang yang kurang mengerti pengguna E-Retribusi yang mengakibatkan pedagang berhutang retribusi yang seharusnya dibayar perhari.

3. Nilai publik hedonistik-estetika

Nilai publik hedonistik-estetika adalah nilai yang dimiliki bersama secara kolektif yang dianggap berasal

dari permohonan yang artinya menciptakan pengalaman positif contohnya keindahan, kebahagiaan dan kesenangan serta dapat diterima.

Pedagang belum dapat menerima adanya e-retribusi karena pedagang merasa kesulitan dalam penggunaan mereka harus melakukan pengisian saldo terlebih dahulu sebelum membayar retribusi harian, hal tersebut merupakan sesuatu yang baru bagi pedagang sehingga mereka menganggap sulit untuk dilakukan.

E-Retribusi dapat dilakukan jika saldo yang terdapat di dalamnya cukup untuk melakukan pembayaran jika saldo kurang maka pedagang tidak dapat melakukan pembayaran pajak walaupun hanya kurang sedikit tetap saja tidak bisa melakukan pembayaran, sehingga mengakibatkan banyak pedagang menunggak pajak. Kurangnya saldo diakibatkan, dikarenakan pendapatan pedagang yang tidak tetap setiap harinya.

Pedagang kurang senang dalam menggunakan e-retribusi karena terdapat perbedaan yang terjadi pada pedagang setelah menggunakan E-Retribusi yaitu cara dalam pembayarannya yang dulu manual dimana pedagang hanya

membayarkan uang sejumlah retribusi harian kemudian diberikan tanda bukti pembayaran berupa karcis. Setelah ada E-Retribusi pedagang harus melakukan Top-Up terlebih dahulu melalui agen kemudian baru dapat membayar retribusi. Tetapi jika saldo kurang dari pajak Retribusi maka pedagang tidak dapat membayar hal ini lah yang mengakibatkan pedagang mempunyai tunggakan pajak.

Dalam niali hedonistic-estetika penggunaan e-retribusi di Pasar Bangetayu kota semarang pedagang belum dapat menerima e-retribusi karena pedagang merasa kesulitan dalam melakukan pengisian saldo dan penggunaan e-retribusi hal ini karena pedagang belum terbiasa menggunakannya. Selain itu pedagang merasa kurang senang dengan adanya e-retribusi di Pasar Bangetayu kota semarang karena pedagang merasa cara pembayaran lama lebih mudah untuk di lakukan.

4. Nilai ekonomi-keuangan

Nilai ekonomi-keuangan yaitu untuk mengatasi kompromi antara tujuan finansial dan nonfinansial dan dapat mengidentifikasi masyarakat dengan lebih baik kebutuhan dan kekhawatiran.

Dalam penelitian nilai ekonomi-keuangan pada public value pedagang dalam penggunaan e-retribusi pasar belum menguntungkan atau menambah nilai tambah ekonomi untuk pemerintah maupun pedagang, karena E-Retribusi menguntungkan pendapatan kas daerah karena pajak akan langsung masuk ke dalam kas daerah selain itu secara administrasi pedagang menjadi lebih tertib karena dapat di pantau melalui system tetapi pada kenyatannya terjadi penurunan 26% pendapatan retribusi di Pasar Bangetayu. Adanya e-retribusi untuk pedagang tidak memberikan keuntungan materil bagi pedagang karena pedagang masih harus membayar retribusi ketika tidak berjualan. Pedagang tidak diuntungkan secara materil dalam penggunaan E-Retribusi karena tidak berpengaruh dengan pendapatan pedagang selain itu adanya e-retribusi juga tidak meningkatkan pembeli yang datang ke pasar.

5. Kemampuan operasional

Kemampuan operasional dapat diartikan secara operasional dan administrative layak dilakukan yaitu dapat dilakukan dengan tersedianya kemampuan organisasi internal dan

eksternal yang dibutuhkan untuk memproduksinya.

Mpos dan Kartu E-retribusi adalah teknologi yang diperlukan dalam program E-Retribusi pasar, Mpos merupakan singkatan dari Mobile Point of Sale system ini mengandaklkan koneksi internet atau wifi. Mpos memudahkan pembayaran retribusi pedagang karena sistemnya yang cepat selain itu juga mengurangi kesalahan data. Mpos dibawa oleh petugas retribusi pada saat memungut pajak, sedangkan kartu e-retribusi dibawa oleh masing-masing pedagang. Cara penggunaanya yaitu kartu E-Retribusi hanya di tempelkan ke Mpos kemudian saldo kartu retribusi akan otomatis terpotong dengan catatan saldo mencukupi untuk pembayaran retribusi, jika saldo tidak mencukupi maka pembayaran tidak dapat dilakukan. Sehingga pedagang harus selalu memastikan saldo kartu E-Retribusi cukup.

Dalam penelitian kemampuan oprasional pedagang masih belum paham dalam penggunaan E-Retribusi karena pedagang menganggap pembayaran e-retribusi merupakan suatu hal yang baru sehingga pedagang harus berdaptasi. Tetapi Teknologi yang

digunakan dalam E-Retribusi pasar di Pasar Bangetayu yaitu M-Pos dan Kartu E-Retribusi pasar, ketersediaan M-Pos sudah memadai di Pasar Bangetayu

6. Nilai sosial dan budaya

Nilai sosial dan budaya yaitu nilai tambah dalam ranah publik yang telah berkontribusi dalam modal sosial, persatuan sosial, hubungan sosial, identitas budaya, kesejahteraan individu dan level kolompok, melindungi dan mempromosikan keanekaragaman budaya.

Setelah e-retribusi di terapkan di Pasar Bangetayu Kota Semarang pedagang merasa lebih percaya kepada juru pungut atau petugas e-retribusi karena pembayaran dilakukan menggunakan cashless atau tanpa uang tunai selain itu dana retribusi akan langsung masuk ke kas daerah tanpa melalui juru pungut sehingga menambah rasa percaya antara pedagang dan juru pungut.

Pedagang merasakan manfaat e-retribusi di Pasar Bangetayu Kota Semarang yaitu lebih tertib dan disiplin dalam membayar retribusi karena sistemnya yang otomatis terpotong jika pedagang tidak membayar selain itu jika

pembayaran menumpuk pedagang lebih keberatan dalam membayar retribusi

Terdapat nilai sosial budaya yang timbul dalam penggunaan e-retribusi karena Adanya rasa percaya yang timbul dalam penggunaan E-Retribusi selain itu pedagang menjadi lebih aman dalam membayar karena lebih minim penyelewengan dana dari petugas tidak hanya itu pedagang juga dapat melihat berapa retribusi yang harus dibayarkan setiap harinya melalui alat M-Pos.

7. Nilai pendidikan

Nilai pendidikan yaitu nilai tambah dalam ranah publik melalui penggaris bawahan peluang pendidikan formal maupun informal.

Setelah ada e-retribusi di Pasar Bangetayu menambah wawasan baru bagi pedagang pasar, mereka sebelumnya tidak mengerti cara penggunaan e-retribusi sekarang mereka jadi mengetahui cara pengunannya, cara membayar e-retribusi dan tujuan penggunaan e-retribusi,

Sebagian pedagang menganggap adanya e-retribusi pasar di Pasar Bangetayu tidak memberikan penambahan wawasan bagi mereka karena e-retribusi dirasa kurang cocok di terapkan di lingkungan pasar yang mana

mayoritas pedagang memiliki SDM yang rendah dan lansia sehingga kurang menerima adanya perubahan tersebut.

Terdapat nilai pendidikan dalam penelitian ini karena E-Retribusi menambah pengetahuan teknologi saat ini, pedagang mengetahui bagaimana menggunakan E-Money dan mengurangi penggunaan uang tunai. Selain itu E-Retribusi juga mengajarkan pedagang untuk menabung hal ini dapat meringankan pedagang dalam membayar E-Retribusi setiap harinya.

KESIMPULAN

Public value pedagang dalam penggunaan e-retribusi di Pasar Bangetayu belum tercapai secara optimal. Dari segi kegunaan pedagang menganggap e-retribusi kurang menguntungkan, dari segi kelayakan pedagang masih merasa kurang layak, dari segi pengalaman positif pedagang merasa kurang senang dengan adanya e-retribusi dan dari segi keuntungan e-retribusi kurang menguntungkan pedagang. kurangnya kemampuan pedagang dalam menggunakan e-retribusi, danya rasa percaya antara pedagang dan petugas retribusi (nilai sosial-budaya), dan e-retribusi menambah pengetahuan baru bagi pedagang (nilai pendidikan)

SARAN

1. Meningkatkan Sosialisasi dan Edukasi

Pemerintah Kota Semarang perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada para pedagang mengenai manfaat dan cara penggunaan e-retribusi. Hal ini dapat dilakukan melalui workshop, pelatihan, dan kampanye sosial mengenai pentingnya e-retribusi bagi efisiensi dan transparansi pembayaran retribusi pasar

2. Peningkatan Infrastruktur dan Aksesibilitas

Pemerintah perlu memastikan ketersediaan infrastruktur dan aksesibilitas yang memadai untuk penggunaan e-retribusi, termasuk jaringan internet yang stabil dan alat pembayaran elektronik yang mudah diakses oleh para pedagang

3. Pengawasan dan Pengendalian

Pemerintah perlu meningkatkan pengawasan dan pengendalian terhadap implementasi e-retribusi untuk mencegah terjadinya kebocoran atau penyalahgunaan pungutan. Hal ini dapat dilakukan melalui audit dan pemantauan secara berkala terhadap sistem e-retribusi

4. Kerjasama dengan Pihak Terkait

Pemerintah perlu menjalin kerjasama dengan pihak terkait, termasuk lembaga keuangan dan perusahaan teknologi, untuk mendukung implementasi e-retribusi. Hal ini dapat meliputi penyediaan layanan perbankan dan teknologi yang mendukung penggunaan e-retribusi

Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan implementasi e-retribusi di Kota Semarang dapat berjalan dengan lancar dan memberikan manfaat yang maksimal bagi efisiensi dan transparansi pembayaran retribusi pasar.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Meynhardt, T. (2015). Public Value: Turning a conceptual framework into a scorecard. In *Georgetown University Press* (Issue January 2015). Georgetown University Press.

Pasolong, H. (2014). *Teori Administrasi Publik* (ke-6). Alfabeta.

Setijanigrum, E. (2017). Inovasi Kebijakan dan Pelayanan Publik Best Practice di Indonesia. In *Airlangga University Press*.

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Pelayanan Sektor Publik*. STIA-LAN Press.

T Keben, Y. (2014). *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik (Ke-3)*. Gava Media.

Jurnal:

Arsid, Widianingsih, I., Nurasa, H., & Muhtar, E. A. (2019). Public Value in Clean Water Management at the Local Water Supply Utility (PDAM) Tirta Kerta Raharja (TKR). *Journal of Government and Civil Societ*, 3(1), 79–91.

Astuti, R. S., Kristanto, Y., & Nuha, A. N. (2021). Public Value Pengguna Moda Transportasi Bus Rapid Transit (BRT) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(3), 208–223.

Fukumoto, E., & Bozeman, B. (2019). Public Values Theory: What Is Missing? *American Review of Public Administration*, 49(6), 635–648. <https://doi.org/10.1177/0275074018814244>

Hidayati, F., Warsono, H., Astuti, R., Purnaweni, H., & Warella, J. (2021). *Public Value of Working Women towards the Practice of Exclusive Breastfeeding and the Provision of Nursing Room*. 2009–2014. <https://doi.org/10.4108/eai.9-10-2020.2304755>

Karunasena, K., Deng, H., & Singh, M. (2011). Measuring the public value of e-government: A case study from Sri Lanka. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 5(1), 81–99. <https://doi.org/10.1108/17506161111114671>

Khanifah, L. N. (2019). Determining Public Value of Infrastructure Projects: Case Studies in Yogyakarta Province, Indonesia. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 23(2), 109–122.

Kurniawati, I., & Kustulasari, A. (2021). Public Value Creation by Private Sector through Cross-Sector Collaboration: A Case Study of the Gojek Wirausaha Program. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 27(3), 155–166. <https://doi.org/10.20476/jbb.v27i3.12168>

Meynhardt, T. (2009). Public value inside: What is public value creation? *International Journal of Public Administration*, 32(3–4), 192–219. <https://doi.org/10.1080/01900690902732632>

Meynhardt, T., Brieger, S. A., & Hermann, C. (2020). Organizational public value and employee life satisfaction: the mediating roles of work engagement and organizational citizenship behavior. *International Journal of Human Resource Management*, 31(12), 1560–1593. <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1416653>

Muhaimina. (2018). Public Value (Nilai Publik) dari Inovasi Layanan Pengaduan Darurat Commamd Center 122 Surabaya. *Advanced Drug Delivery Reviews*, 135(January 2006), 989–1011. <https://doi.org/10.1016/j.addr.2018.07.012> <http://www.capsulae.com/media/MicroencapsulationCapsulae.pdf> <https://doi.org/10.1016/j.jaerosci.2019.05.001>

Sasanto, R., & Yusuf, M. (2010). Identifikasi

Karakteristik Pasar Tradisional Di Wilayah Jakarta Selatan (Studi Kasus: Pasar Cipulir, Pasar Kebayoran Lama, Pasar Bata Putih, Dan Pasar Santa). *Jurnal PLANESA*, 1(1), 1–7. https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Journal-4511-planesa-M_Yusuf.pdf

Savi'ah, R. N. (2021). Membangun Public Value dalam Pengelolaan Sampah di Kota Pekanbaru sebagai Pembangkit Listrik Tenaga Sampah dengan Metode Thermal. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara*, 5(2), 24–33.

Tisnawati, D., Hidayat, M. T., & Permana, I. (2022). Public Value Cash Social Assistance Policy for the Impact of Covid-19 in Jatiwangi District, Majalengka Regency. *Ijd-Demos*, 4(1), 238–252. <https://doi.org/10.37950/ijd.v4i1.201>

Tesis:

Danam Banyu Pakarti. (2018). Public Value Kebijakan Dinas Sosial Kota Surabaya: Studi Tentang Nilai-Nilai Publik Program Campus Responsibility Kota Surabaya. In *Universitas Airlangga*. (Vol. 59).