

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Digitalisasi adalah penerapan teknologi dan data digital untuk meningkatkan praktik kerja, interaksi antar bisnis dengan pelanggan, dan menciptakan aliran pendapatan baru. Proses ini memerlukan perangkat seperti komputer, printer, operator sumber media, dan perangkat lunak pendukung (Suparjorustam & Sukraaliawan, 2023). Sesuai Keputusan Presiden RI Nomor 3 Tahun 2021 tentang Percepatan dan Perluasan Digitalisasi, hal ini akan menjadikan pengelolaan keuangan lebih transparan, stabil, dan efektif. Selain diyakini mampu dalam peningkatan pendapatan, juga dapat menjadi wujud transparansi tata kelola pemerintah. Peraturan yang telah ditetapkan akan berpengaruh terhadap proses pemberian atau pemakaian sistem yang ada dalam pemerintahan (Keppres, 2021).

Seiring berkembangnya teknologi di Indonesia dalam bidang sistem pembayaran, transaksi non tunai telah menjadi suatu harapan. Kebijakan transaksi non tunai dinilai efektif dalam mendorong pertumbuhan keuangan inklusif di Indonesia. Transaksi non tunai juga dianggap sebagai salah satu solusi untuk mengurangi korupsi dan pencucian uang, karena proses transaksinya yang sistematis dan menyeluruh antara pengirim dan penerima, sehingga transaksi non tunai mampu mengurangi peluang bagi individu yang tidak bertanggung jawab dalam melakukan kejahatan (Magdalena *et.al.*, 2018).

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, salah satu sumber pendapatan daerah adalah retribusi daerah yang digunakan untuk membayar layanan atau izin tertentu yang diberikan oleh pemerintah daerah. Retribusi daerah mencakup layanan atau izin yang diberikan untuk kepentingan badan usaha atau individu (UU, 2009). Retribusi yang dikenakan pemerintah didasarkan pada beberapa layanan tertentu yang biasanya diberikan secara langsung. Beberapa alasan

untuk validasi retribusi suatu layanan adalah dengan keberadaan barang yang ada di publik dan barang privat(Yuniningsih, 2023).

Dengan kemajuan teknologi saat ini, pelayanan pasar terkait retribusi sudah beralih ke sistem non-tunai yang dikenal sebagai E-Retribusi Pasar. Sistem elektronik merupakan salah satu sistem yang berbasis internet, hal ini diharapkan dapat membantu pemerintah daerah dalam menyediakan pelayanan publik berupa produk dan jasa dengan harga yang lebih terjangkau, sehingga dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya produksi, serta memperbaiki kerjasama dan koordinasi baik antara pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan pihak swasta, maupun antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah (Eganingrum, 2019).

Sistem e-retribusi pasar adalah sebuah sistem pembayaran retribusi pasar yang menggunakan metode terbaru terutama dalam sektor perdagangan tradisional. E-Retribusi Pasar adalah platform informasi yang mengelola retribusi pasar. E-retribusi pasar dikendalikan oleh perbankan dan dikelola oleh Dinas Perdagangan. Program e-retribusi pasar adalah salah satu upaya pemerintah kota atau kabupaten untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Tujuannya adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan retribusi pasar. Kebijakan ini diharapkan akan mempermudah pedagang dalam membayar retribusi pasar dan mengatasi masalah pengelolaan retribusi manual yang ada sebelumnya (Damayanti, 2023).

E-retribusi merupakan bagian dari konsep *e-government* yang mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk administrasi dan pengelolaan pembayaran retribusi secara elektronik. Dengan e-retribusi, proses pembayaran dapat dilakukan secara online melalui platform atau sistem yang terintegrasi dengan berbagai instansi pemerintah terkait. Ini memungkinkan warga atau pelaku usaha untuk melakukan pembayaran dengan lebih mudah, cepat, dan aman. Selain itu, penggunaan e-retribusi juga membantu dalam pemantauan dan pengawasan yang lebih baik terhadap pengumpulan dan pengelolaan retribusi secara keseluruhan (Mariano, 2018).

E-government umumnya didefinisikan sebagai penggunaan aplikasi berbasis internet dan komputer untuk memperbaiki hubungan dan layanan antara pemerintah dengan warganya. Istilah "*Government to Citizen*" (G2C) sering digunakan untuk merujuk pada konsep ini. Selain itu, *e-government* juga digunakan untuk hubungan antara pemerintah dengan pihak swasta yang disebut dengan *Government to Business (G2B)*, pemerintah daerah dengan pemerintah daerah lainnya yang disebut dengan *Government to Government (G2G)*, serta hubungan antara pemerintah dengan pegawai atau yang disebut dengan *Government to Employees (G2E)* (Muliawaty & Hendryawan, 2020)

Pembayaran retribusi adalah salah satu sumber pendapatan daerah. Dalam sistem pembayaran retribusi pasar berubah sejalan yang didasari oleh kebijakan pemerintah. Penerapan e-retribusi pasar diharapkan mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), apabila penerimaan yang diperoleh dari retribusi pasar dapat meningkat maka Pendapatan Asli Daerah (PAD) juga akan meningkat. Program digitalisasi juga diharapkan pemerintah mampu memberikan transparansi dalam sistem keuangan dan informasi yang berkaitan dengan keuangan, salah satunya adalah penerapan e-retribusi dengan melaksanakan pembayaran retribusi oleh pedagang secara langsung dapat memberikan kepercayaan pedagang bahwa dengan adanya e-retribusi mampu menciptakan transparansi dan akuntabel dalam sistem pembayaran (Damayanti, 2023).

Salah satu kota yang telah menerapkan e-retribusi adalah Kota Madiun. Pasar-pasar yang telah mengadopsi sistem e-retribusi di kota ini meliputi Pasar Besar Madiun, Pasar Sleko, Pasar Srijaya, Pasar Winongo, Pasar Josenan, Pasar Sudirman, Pasar Bunga, Pasar Manisrejo, Pasar Logam Jaya, Pasar Diponegoro, Pasar Gomasoru, Pasar Manguharjo, Pasar Mojorejo, Pasar Kojo, dan Pasar Sepur. E-retribusi diterapkan kepada semua pedagang, termasuk mereka yang berada di kios, bedak, los, hingga pedagang ojokan. Sistem ini tidak hanya bermanfaat bagi pemerintah, tetapi juga memberikan keuntungan bagi para pedagang dengan pembayaran yang

lebih tertib, transparan, dan sesuai dengan aturan (Dinas Perdagangan Kota Madiun, 2023).

Pemerintah Kota Madiun bekerjasama dengan Bank Jatim melalui Dinas Perdagangan Kota Madiun telah meluncurkan program e-retribusi pasar. Inisiatif ini bertujuan untuk meningkatkan layanan retribusi pasar dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi. Penggunaan e-retribusi tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga untuk mengatasi masalah yang timbul dari pengelolaan retribusi secara manual. Pendekatan ini dianggap lebih efisien, efektif, dan transparan dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Madiun. Selain itu, implementasi e-retribusi juga merupakan langkah Pemerintah Kota Madiun untuk mencegah korupsi dan pembocoran anggaran (Setyorini, 2023).

Pembentukan e-retribusi pasar adalah bagian dari revitalisasi atau manajemen pasar. Dinas Perdagangan Kota Madiun juga melakukan penataan database dengan digitalisasi. Penataan database ini dapat digunakan untuk pengawasan legalitas sehingga pengelolaan pembayaran karena pelaksanaan program e-retribusi melibatkan pihak ketiga. Pemberlakuan e-retribusi pasar ini adalah bagian dari upaya Dinas Perdagangan Kota Madiun untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dengan harapan para pedagang juga mendukung upaya ini. Dengan hasil retribusi yang tinggi, kesejahteraan masyarakat Kota Madiun diharapkan akan meningkat (Bimantara, 2023).

Secara historis, retribusi pasar di Kota Madiun dimulai dengan dua fase yaitu penarikan retribusi secara manual dan secara elektronik. Penarikan retribusi pasar secara manual dilakukan oleh tenaga penarik dari Unit Pelaksana Teknis yang berkeliling dari satu pedagang ke pedagang lainnya. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 16 Tahun 2018, yang mengubah Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 32 Tahun 2011 tentang Retribusi Pelayanan Pasar, menyatakan bahwa struktur dan besarnya dari besis pelayanan pasar ditentukan melalui rumus penjumlahan hasil perkalian antara indeks tingkat pengguna jasa dengan tarifnya. Tata cara pemungutan retribusi dilakukan dengan menggunakan Surat ketetapan Retribusi Daerah

(SKRD) atau dokumen lain seperti karcis, kupon, dan kartu langganan (Perda Kota Madiun, 2018). Tenaga penarik retribusi pasar mengunjungi setiap pedagang dengan membawa karcis, di mana pedagang membayar uang tunai sesuai dengan tarif retribusi yang ditetapkan. Setelah pemungutan retribusi, hasilnya disetorkan secara bruto ke kas daerah. Detail lebih lanjut tentang tata cara pelaksanaan pemungutan retribusi pasar diatur dalam Peraturan Walikota (Eganingrum, 2019).

E-retribusi pasar di Kota Madiun memiliki dampak signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Madiun. E-retribusi pasar adalah salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dari berbagai sumber, Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Madiun berasal dari penerimaan pajak dan retribusi daerah. Salah satu sumber pendapatan yang digunakan untuk mendukung operasional pemerintah daerah adalah retribusi daerah yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah. Ada tiga jenis retribusi daerah yaitu retribusi usaha, retribusi umum, dan retribusi perjanjian tertentu. Retribusi pasar atau e-retribusi pasar termasuk dalam kategori retribusi jasa umum dalam konteks ini (Novitasari *et.al.*, 2019).

Tahapan dalam merealisasikan e-retribusi pasar, pedagang melakukan pendaftaran, pembayaran, pengisian saldo, dan monitoring petugas dinas serta pemindahan bukuan. Cara kerja dari e-retribusi ini yaitu para pedagang menunjukkan *QR code* yang telah dibuat oleh petugas Dinas Perdagangan Kota Madiun. Para pedagang mengisi saldo sesuai dengan kebutuhan. Pedagang cukup menunjukkan *QR code* kemudian akan dipindai oleh petugas penarik retribusi pasar. Dengan mengimplementasikan e-retribusi, pedagang akan merasa lebih yakin dengan cara pengelolaan pasar. Sebelumnya, pedagang sering mengeluh tentang beberapa masalah, seperti ketika petugas pasar mengambil retribusi sementara pedagang tidak ada di kios, sehingga tagihan retribusi menumpuk dari hari ke hari. Selain itu, pedagang juga mengeluh bahwa saat petugas menarik tarif retribusi, mereka tidak memiliki uang recehan (Rika, 2023).

Penerapan e-retribusi pasar tradisional merupakan salah satu langkah yang bisa diambil oleh Pemerintah Daerah Kota Madiun untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dengan menerapkan e-retribusi pasar tradisional, Pemerintah Daerah Kota Madiun dapat mempercepat proses pengumpulan tarif retribusi pasar tradisional, mengurangi potensi kebocoran, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pasar tradisional. Hal ini dilakukan agar menimbulkan dampak positif terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Meskipun demikian, penerapan e-retribusi di pasar tradisional di Kota Madiun menghadapi beberapa tantangan seperti respon dari para pedagang pasar, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan kebutuhan pelatihan bagi petugas pungut. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana implementasi program e-retribusi pasar tradisional di Kota Madiun dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah: "Bagaimana penerapan program e-retribusi pasar tradisional dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Madiun?".

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah "Untuk menganalisis penerapan program e-retribusi pasar tradisional dalam peningkatan Pendapatan Asli daerah (PAD) di Kota Madiun".

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang dapat menambah pengetahuan dalam kajian ilmu sosial, khususnya ilmu pemerintahan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan

terkait implementasi program e-retribusi pasar tradisional di Kota Madiun.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi Pemerintah Kota Madiun, khususnya Dinas Perdagangan Kota Madiun, sebagai saran untuk dijadikan pertimbangan dalam pelaksanaan program e-retribusi di pasar tradisional lain di Kota Madiun.

E. PENEGASAN ISTILAH

1. E-Retribusi

E-Retribusi Pasar ini merujuk pada sebuah sistem informasi manajemen retribusi pasar yang digunakan oleh pedagang di bawah naungan Dinas Perdagangan Kota Madiun, bekerja sama dengan Bank Jatim. Pemungutan retribusi ini dilakukan secara non tunai, di mana pedagang menggunakan kartu e-retribusi untuk membayar retribusi pasar dan wajib mengisi saldo sesuai dengan kebutuhan mereka (Eganingrum, 2019). Pembayaran retribusi pasar secara nontunai dilakukan oleh pemerintah dan pedagang pasar tradisional melalui e-retribusi, yang berfungsi sebagai jembatan antara pemerintah dan pedagang pasar tradisional. Oleh karena itu, pedagang pasar tradisional harus bekerja sama dengan perbankan dengan membuka rekening untuk melakukan pembayaran retribusi pasar secara nontunai. Salah satu keuntungan dari penerapan e-retribusi adalah adanya sistem informasi yang dapat diakses secara online, yang mencatat transaksi pembayaran retribusi pedagang. Hal ini memungkinkan pengelolaan retribusi pasar menjadi lebih efisien dan mendorong pedagang untuk menabung serta meningkatkan kesadaran mereka akan kewajiban membayar retribusi.

2. Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah semua penerimaan yang berasal dari sumber ekonomi asli daerah dan diperoleh berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku. Sektor pendapatan daerah memainkan peran

penting dalam menentukan sejauh mana suatu daerah mampu membiayai pembangunan daerah. Bagi pemerintah daerah, Pendapatan Asli Daerah (PAD) memainkan peran besar dalam membentuk anggaran keuangan daerah yang perlu ditingkatkan agar penyelenggaraan pemerintah daerah berjalan lancar. Hal ini penting agar daerah dapat menjadi mandiri secara bertahap dan ketergantungan terhadap pemerintah pusat dapat berkurang (Suryaningsih, 2023). Menurut Darise (2009) sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah adalah sebagai berikut :

- a. Pajak daerah adalah kontribusi wajib yang harus dibayarkan oleh individu atau badan kepada pemerintah daerah untuk mendanai pembangunan dan operasional pemerintah daerah. Pajak ini diwajibkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan tidak memberikan imbalan langsung yang setara kepada pembayar.
- b. Retribusi daerah adalah pemasukan yang diperoleh dari usaha pemerintah daerah dalam menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh warga, baik individu maupun badan atau korporasi. Pemerintah daerah harus mengelola pemasukan ini dengan memasukkan uang ke kas daerah.
- c. Dana perimbangan digunakan untuk meratakan kemampuan antar daerah dan daerah secara keseluruhan, sehingga tidak ada satu daerah yang tertinggal dari daerah lainnya dalam proses pembangunan. Tujuan utamanya adalah mencapai tujuan negara yang lebih adil dan merata. Jenis-jenis dana perimbangan antara lain sebagai berikut:

1. Dana Bagi Hasil

Dana bagi hasil merupakan suatu dana yang berasal dari pendapatan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) yang dialokasikan kepada daerah berdasarkan persentase tertentu. Dana bagi hasil ini nantinya akan digunakan untuk

mendanai kebutuhan daerah dalam rangka pelaksanaan desentralisasi.

2. Dana Alokasi Umum

Dana alokasi umum merujuk pada dana yang berasal dari pendapatan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) yang dialokasikan yang bertujuan untuk meratakan kemampuan keuangan antara pusat dan daerah. Dana ini digunakan untuk mendanai kebutuhan daerah dalam rangka pelaksanaan desentralisasi.

3. Dana Alokasi Khusus

Dana alokasi khusus adalah dana yang berasal dari pendapatan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan dialokasikan kepada daerah tertentu. Tujuan utamanya adalah membantu mendanai kegiatan tertentu yang sesuai dengan prioritas nasional dan merupakan tanggung jawab daerah. Dana ini terutama digunakan untuk membiayai kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan dasar masyarakat yang memenuhi standar tertentu, dengan tujuan mempercepat kemajuan masyarakat. Lain-lain pendapatan yang sah adalah sebagai berikut :

- a. Berasal dari hasil penjualan kekayaan daerah yang tidak dipisahkan
- b. Jasa giro
- c. Pendapatan bunga
- d. Keuntungan dari selisih nilai tukar rupiah terhadap mata uang asing
- e. komisi, potongan, ataupun bentuk lain sebagai akibat dari penjualan, pengadaan barang dan jasa oleh daerah (Febriani, 2023).

F. LANDASAN TEORI

1. *E-Government*

Globalisasi membuka peluang untuk suatu lingkungan dan suasana kehidupan yang lebih baik, tetapi untuk mencapainya, masyarakat harus terlebih dahulu disusun dengan baik dalam sistem yang memastikan manfaat besar bagi negara di lingkungan global. Peran pemerintah dalam menciptakan lingkungan kondusif di era globalisasi adalah hal yang tidak dapat diabaikan. Saat ini, teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan meningkatkan kualitas hidup manusia menunjukkan perannya. Bentuk layanan pemerintah kepada masyarakat meliputi pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data, informasi, pengetahuan, dan kebijakan, serta penyebarannya ke seluruh masyarakat yang membutuhkan. Teknologi informasi melalui *e-Government* adalah solusi yang paling cocok untuk mewujudkan ini, karena memungkinkan transformasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat dari yang birokratis menjadi lebih cepat dan ramah (Novitasari, 2018).

Konsep *e-Government* dapat dianggap sebagai teknologi informasi yang melibatkan penggunaan internet untuk menyampaikan layanan publik yang memberikan kenyamanan berkualitas kepada masyarakat, yang berorientasi pada pengguna layanan, mengurangi biaya, dan menjadi jalan yang lebih baik. Dalam batasan tertentu, definisi *e-Government* adalah proses pemerintah mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi (Novitasari, 2018).

Terdapat empat tipe aplikasi relasi *e-Government* yang disebutkan Indrajit (2016:24), dalam bukunya yang berjudul “Konsep dan Strategi *Electronic Government*” (Lestari *et.al.*, 2019) yaitu sebagai berikut:

a. *Government to Citizens (G2C)*

Pemerintah telah mengembangkan dan melaksanakan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk meningkatkan interaksi dengan masyarakat. Inisiatif ini mencakup berbagai proyek dan aplikasi yang dirancang untuk memperbaiki komunikasi dan layanan antara pemerintah dan

warga. Salah satu tujuan utama dari aplikasi *e-Government* bertipe *Government to Citizens (G2C)* adalah memperluas akses masyarakat ke layanan pemerintah melalui berbagai saluran digital. Dengan demikian, masyarakat dapat lebih mudah dan cepat mengakses layanan pemerintah yang mereka butuhkan dalam kehidupan sehari-hari, seperti layanan administrasi, informasi publik, dan berbagai fasilitas lainnya. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan transparansi, efisiensi, dan responsivitas pemerintah dalam melayani masyarakat.

b. *Government to Business (G2B)*

Perusahaan swasta memerlukan banyak data dan informasi dari pemerintah untuk mendukung proses bisnis mereka. Diperlukan hubungan yang baik antara pemerintah dan industri swasta, yang tidak hanya membantu praktisi bisnis dalam menjalankan operasinya, tetapi juga dapat memberikan banyak manfaat bagi pemerintah jika terjadi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

c. *Government to Government (G2G)*

Interaksi antar pemerintah setiap hari tidak hanya terbatas pada isu-isu diplomatik, tetapi juga penting untuk memperlancar kerjasama antar negara dengan berbagai pihak, seperti masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain, dalam hal-hal yang berkaitan dengan perdagangan, politik, hubungan sosial dan budaya, dan lain-lain.

d. *Government to Employees (G2E)*

Aplikasi *e-Government* juga bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di berbagai institusi sebagai pelayan publik, sehingga warga negara dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan.

Penelitian ini menggunakan model pendekatan dalam konsep *e-Government* versi *United Nations Model World Bank*. Menurut Bank

Dunia (*World Bank*) *e-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah seperti jaringan luas, Internet, dan komputasi seluler yang dapat mengubah hubungan mereka dengan orang, bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya (Novitasari, 2018). Menurut *World Bank* dalam (Irawan & Hidayat, 2021) penekanan model *World Bank* ada pada “*the nature of communication*” dari suatu proyek *e-Government*. Model ini disebut sederhana karena hanya terdiri dari tiga tahapan yakni:

a. *Publishing/informational e-Government*

Dalam model ini, fitur yang tersedia terbatas pada penampilan konten yang berisi informasi pelayanan publik, alamat kantor, nomor telepon kantor, dan lain-lain. Pemerintah dan masyarakat tidak berinteraksi, dan masyarakat pasif menerima informasi publik. Tampilan *e-Government* mirip dengan brosur elektronik layanan pemerintah.

b. *Interaction /responsive e-Government*

Dalam model ini, interaksi sederhana antara pemerintah dan masyarakat mulai terjadi. Tujuan utama dari pembukaan kanal interaksi ini adalah untuk mengurangi jumlah orang yang mengunjungi kantor pelayanan serta jumlah panggilan telepon yang diterima. Dengan cara ini, masyarakat dapat menghemat waktu dan biaya yang biasanya dikeluarkan untuk konsultasi pelayanan, yang sering dilakukan secara langsung atau melalui telepon. Pada tahap ini, tersedia berbagai metode interaksi seperti formulir yang dapat diunduh, alamat email yang dapat dihubungi, dan metode interaksi lainnya. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk menyelesaikan banyak kebutuhan layanan mereka secara online, meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam berurusan dengan pemerintah.

c. *Transaction/ transactional e-Government*

Tingkat paling kompleks ini memungkinkan transaksi informasi dan uang antara pemerintah dan masyarakat melalui sistem *e-Government*. Seperti tahapan sebelumnya, masyarakat dapat

memberikan layanan publik seperti perpanjangan izin, membayar pajak dan denda melalui satu platform elektronik..

Gambar 1. 1 Teori *e-Government* Model Pendekatan World Bank

Stage/Level of e-Government	Features/Indicators
Publishing/Informational e-Government	<ul style="list-style-type: none"> ● Government websites is just set up ● Independent or Interlinked websites ● Static-dynamic and professional information released ● Government publications, laws, regulations and ordinances, and news are released ● Searching function and related e-mail addresses available ● Hyperlink to some government agencies may also be available
Interaction/Responsive e-Government	<ul style="list-style-type: none"> ● Users can download forms and applications from government websites ● User can communicate with government officers via e-mail and networks ● User can search information from professional database ● Website contents and information are updated regularly
Transaction/Transactional e-Government	<ul style="list-style-type: none"> ● Online processing of user transaction such as commercial transaction, online forum, online voting, or allowing reviewing online results of opinion polls ● Digital signature has been widely applied ● Information security is guaranteed.

Sumber (Irawan & Hidayat, 2021)

G. DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional adalah suatu definisi yang memberikan penjelasan terhadap semua dimensi, dengan tujuan memberikan arti atau menspesifikasikannya (Dewi *et.al.*, 2019). Dalam penelitian ini yang berjudul “Implementasi Program E-Retribusi Pasar Tradisional Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Madiun” ini menggunakan teori *e-Government* dengan model pendekatan *World Bank*.

E-Retribusi Pasar adalah salah satu bentuk inovasi dari *e-Government* yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Madiun melalui penerimaan dan pembayaran retribusi pasar secara elektronik. Dinas Perdagangan Kota Madiun menciptakan inovasi dalam pembayaran retribusi elektronik, yaitu E-Retribusi Pasar, yang merupakan bagian dari *e-Government* yang digunakan untuk mempermudah proses penerimaan dan pembayaran retribusi pasar. Dalam implementasi e-retribusi pasar, penelitian ini menggunakan teori *e-Government* dengan mengacu pada model pendekatan *World Bank* yang berisikan tiga elemen yaitu *publishing*

/ *informational e-Government, interaction / responsive e-Government, transaction / transactional e-Government* untuk melihat bagaimana penerapan program e-retribusi pasar di Kota Madiun. Dengan adanya e-retribusi pasar ini Pemerintah Kota Madiun mengharapkan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Madiun. Maka dari itu pada penelitian ini akan keberhasilan menggambarkan implementasi program e-retribusi pasar tradisional dalam peningkatan Pendapatan Asli daerah (PAD) di Kota Madiun melalui model pendekatan *e-Government* menurut *World Bank*.

Gambar 1. 2 Definisi Operasional Penelitian



H. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami gejala-gejala yang tidak memerlukan kuantifikasi. Menurut John W. Creswell (2013), metode penelitian kualitatif adalah salah satu jenis metode untuk mendeskripsikan, mengeksplorasi, dan memahami makna yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan oleh sejumlah individu atau kelompok orang.

Proses penelitian kualitatif mencakup berbagai upaya penting seperti merumuskan pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data spesifik dari partisipan, menganalisis data dari tema khusus ke tema

umum, serta menafsirkan makna data. Penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel. Mereka yang terlibat dalam penelitian jenis ini harus menerapkan pendekatan induktif, berfokus pada makna individu, dan mampu menerjemahkan kompleksitas suatu persoalan (Creswell, 2013).

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Perdagangan Kota Madiun, Pasar Sleko Kota Madiun, dan Pasar Besar Kota Madiun. Lokasi ini dipilih karena memiliki aspek pendukung terkait implementasi program e-retribusi pasar tradisional dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Madiun. Dinas Perdagangan Kota Madiun merupakan pihak yang mengelola penerapan e-retribusi pasar beserta yang mengelola Pendapatan Asli Daerah yang berasal dari pembayaran e-retribusi pasar di Kota Madiun.

3. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan penentuan informan yang disengaja dimana sebelum melakukan penelitian, peneliti menetapkan kriteria tertentu yang mesti dipenuhi oleh orang yang akan dijadikan sumber informasi (PERMANA, 2020).

- a. Subkoordinator Pengendalian, Retribusi dan Perizinan Pasar Rakyat (Pengelola Data) Dinas Perdagangan Kota Madiun merupakan pihak penanggungjawab dari program e-retribusi pasar tradisional dan pihak pengendali dari program e-retribusi.
- b. Petugas Pungut e-retribusi pasar tradisional khusus Pedagang Ojokan merupakan pihak yang melakukan koordinasi dengan pihak dinas terkait penarikan e-retribusi secara langsung ke pedagang.
- c. Pedagang Pasar Ojokan dan Pedagang Kios/Los/Bedak yang telah menggunakan e-retribusi pasar.

4. Teknik Pengumpulan Data

Tahapan terpenting dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi (Siahaan *et.al.*, 2017).

a. Observasi

Menurut Kriyantono (2006), observasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengamati secara langsung tanpa mediator guna melihat dengan lebih dekat aktivitas yang dilakukan oleh objek yang akan diteliti.

b. Wawancara

Menurut Lincoln dan Guba, wawancara digunakan untuk mengkonstruksikan pemahaman tentang orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, dan kepedulian. Dalam penelitian ini, wawancara yang digunakan melibatkan pertanyaan-pertanyaan semi terstruktur.

c. Dokumentasi

Menurut Guba dan Lincoln dalam (Moleong, 2014), dokumentasi adalah setiap pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk menguji suatu peristiwa. Berdasarkan pendapat ahli, pengumpulan data dengan cara dokumentasi merupakan suatu hal yang dilakukan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data tentang narasumber yang akan diteliti. Hasil dari dokumentasi ini digunakan sebagai bukti otentik untuk memperkuat hasil penelitian.

5. Keabsahan Data

Agar data penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah, perlu diadakan uji keabsahan data. Uji keabsahan data atau triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau pembanding terhadap data tersebut. Norman K. Denzin (1978) yang dikutip oleh Mamik mendefinisikan Triangulasi adalah gabungan atau kombinasi berbagai metode yang digunakan

untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Menurutnya, triangulasi meliputi empat hal yaitu:

a. Triangulasi Metode

Triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan informasi atau data menggunakan pendekatan yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menggabungkan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan memanfaatkan berbagai informan, peneliti berusaha memperoleh kebenaran informasi yang dapat diandalkan dan gambaran yang komprehensif mengenai topik yang diteliti. Triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya.

Pada penelitian ini, Triangulasi digunakan sebagai metode untuk memeriksa kebenaran informasi yang telah diperoleh, sehingga membantu menghindari kesalahan dan kesalahpahaman dalam proses pengambilan kesimpulan. (Solehah, 2022).

6. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengumpulan data yang diperoleh dari wawancara, dokumentasi serta studi kepustakaan untuk mencari kebenaran sebuah informasi yang masih kabur serta mengarahkan pada permasalahan yang sesuai dengan penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan model analisis menurut (Miles *et.al.*, 2014) diantaranya penyajian data, pengumpulan data, kondensasi data, dan penarikan kesimpulan.

a. Penyajian Data

Penyajian data merupakan kumpulan informasi yang dapat digunakan untuk menyimpulkan penelitian. Tujuan dari penyajian data ini adalah untuk menemukan pola yang signifikan, menunjukkan kemungkinan menarik kesimpulan, dan memberikan tindakan. Penyajian data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu bentuk teks naratif dari catatan lapangan. Hal ini

dilakukan agar penulis fokus pada permasalahannya dan memberikan penggolongan berdasarkan pertanyaan yang diajukan serta pedoman wawancara.

b. Pengumpulan Data

Penelitian ini mengumpulkan data melalui dokumentasi dan wawancara. Hal ini merupakan komponen penting dari analisis penelitian yang dilakukan, peneliti harus memastikan bahwasanya data yang diperoleh telah sesuai dengan rumusan masalah penelitian.

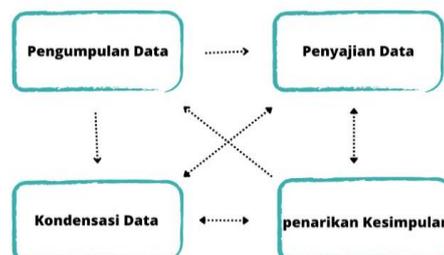
c. Kondensasi Data

Kondensasi data mengarah pada proses pemilihan menyederhanakan, menyeleksi, memfokuskan, mentransformasi dan mengabstraksi, data yang telah didapat untuk catatan lapangan ataupun transkrip dalam penelitian.

d. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan tahapan akhir dalam penelitian kualitatif. Tahap ini bertujuan untuk menyusun catatan, pernyataan dan arahan dari sebab akibat. Kesimpulan dapat bersifat sementara dan memungkinkan mengalami perubahan apabila data yang ditemukan tidak mendukung. Menurut Milles, Huberman dan Saldana (2014) mencari dan mengumpulkan data yang pada tahap akhirnya disimpulkan secara keseluruhan data yang telah diperoleh dalam penelitian.

Gambar 1. 3 Metode Analisis Data Miles (2014)



Sumber. Miles (2014)