

INOVASI PEMBAYARAN RETRIBUSI E-NYANK (NDELOK PELAYANAN KOMPLIT) MENGGUNAKAN *T-CASH* DI PASAR GEDANGAN KABUPATEN SIDOARJO

Febby Ramadhani

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
Email: ramadhanifebby@gmail.com

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya
Email: efanida@yahoo.com

Abstrak

Instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Salah satu instansi pemerintah yang menerapkan inovasi pelayanan publik adalah Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Kabupaten Sidoarjo. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk memberikan informasi pembayaran retribusi yang dilakukan dengan *T-Cash* dari Telkomsel. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitiannya menggunakan teori atribut menurut Halvorsen, yakni *technology procurement*, *technology development*, *bureaucratic and organizational reform*, dan *new policies*. Teknik pengumpulan data penelitian menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pembayaran retribusi E-Nyank (Ndelok Pelayanan Komplit) menggunakan *T-Cash* di Pasar Gedangan Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan baik serta dapat diterima oleh masyarakat khususnya para pedagang. Hal tersebut dapat dilihat dari dimensi atribut *technology procurement* yakni pengadaan teknologi baru yang didapatkan dari Telkomsel dan menggunakan sumber dana APBD Kabupaten Sidoarjo. Kemudian atribut *technology development* menjelaskan bahwa adanya teknologi baru yang digunakan mengubah cara pembayaran retribusi pasar yang lama menggunakan karcis kemudian diganti dengan *T-Cash* melalui mesin *EDC*. Atribut *bureaucratic and organizational reform* menjelaskan bahwa telah dilakukan perbaikan pada sumber daya manusia serta bekerjasama dengan pihak-pihak swasta yaitu Telkomsel dan Bank Jatim. Pada atribut *new policies* dapat diketahui bahwa pelaksanaan pemungutan retribusi telah dilakukan sesuai dengan petunjuk tata cara yang tertera dalam dasar hukum yang sudah ditetapkan. Selain itu, terdapat macam-macam respons dari pedagang, ada yang menolak dan ada yang menerima. Namun dengan berjalannya waktu banyak pedagang yang mulai belajar dan beralih menggunakan *T-Cash* untuk membayar retribusi. Saran yang dapat diberikan yaitu perlu dilaksanakannya sosialisasi kembali kepada pedagang untuk segera menggunakan *T-Cash* sebagai alat pembayaran retribusi pasar mengingat pembayaran retribusi elektronik tersebut diwajibkan untuk seluruh pedagang yang ada di pasar.

Kata Kunci: Inovasi, retribusi, *T-Cash*.

Abstract

Government agencies as Service providers are required to provide effective and efficient services. One of the government agencies that implement the innovation of public Service is the Department of Industry and Trade (Disperindag) of Sidoarjo Regency. The purpose of the study is to provide information payment of user charges made with *T-Cash* from Telkomsel. The type of research used is descriptive research qualitative approach. While the focus of this research using innovation attribute theory according to Halvorsen, namely *technology procurement*, *technology development*, *bureaucratic and organizational reform*, and *net policies*. Techniques of collecting research data using observation, interviews, and documentation. Data analyst technique is done by data collection, data reduction, data presentation and conclusion. The result showed that E-Nyank retribution payment innovation (Ndelok Pelayanan Komplit) using *T-Cash* in Gedangan Market has been running well and can be accepted by the society, especially the traders. It can be seen from the dimension of *technology procurement* attributes namely the procurement of new technologies obtained from Telkomsel and using the source of Sidoarjo Regency APBD Fund. The *technology development* attribute explains that a new technology is being used to change the old way market retribution fees are used and then replaced with *T-Cash* through and *EDC* Machines. The *bureaucratic and organizational reform* attribute explains that improvements have been made to human resources and in cooperation with private parties, namely Telkomsel and Bank Jatim. In the *new policies* attribute can be seen that the implementation of retribution collection has been done in accordance with the instructions of procedures contained in the established legal basis. In addition there are various responses

from traders, some refuse and some accept. But with the passage of time many traders began to learn and switch to using *T-Cash* to pay the retribution. Suggestions that can be given that need to re-socialization to the traders to immediately use *T-Cash* as a means of payment of Market retribution considering the payment of Electronic retribution is required for all traders in the Market.

Keywords: Innovation, retribution, *T-Cash*.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sesuai dengan hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk atas satu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Keluhan masyarakat terhadap kurangnya kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang menunjukkan belum memadainya pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu bukti kekecewaan masyarakat terhadap kurangnya pelayanan oleh instansi pemerintah ditunjukkan melalui pengaduan laporan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia. Berikut merupakan data substansi laporan pengaduan masyarakat di seluruh Indonesia yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia tahun 2016.

Bagan 1.1
Substansi laporan Masyarakat kepada Ombudsman RI
Tahun 2016



Sumber: Ombudsman RI (www.ombudsman.go.id)

Dari bagan di atas dapat menunjukkan bahwa Cukai dan Pajak memperoleh 1.5% dalam Substansi Laporan Masyarakat mengenai masalah pajak. Prosentase tersebut memang tidak terlalu besar dibandingkan dengan presentasi pengaduan di bidang yang lain, akan tetapi hal tersebut sudah dapat menjadi bahan pertimbangan pemerintah terhadap permasalahan penerimaan pajak. Berdasarkan data tersebut, pemerintah mengupayakan adanya perbaikan pelayanan agar dapat kembali menimbulkan kepercayaan dari masyarakat. Salah satu tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengembalikan kepercayaan tersebut dapat melalui terobosan baru dalam pelayanan publik. Alasan bagi pemerintah untuk berinovasi karena tuntutan akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip *good governance* yang menggiring organisasi publik untuk berkinerja lebih tinggi.

Salah satu instansi pemerintah yang menerapkan inovasi pelayanan publik adalah Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) kabupaten Sidoarjo. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo menghadirkan inovasi pembayaran retribusi pasar secara elektronik yang bekerja sama dengan Telkomsel dan Bank Jatim.

Diluncurkannya inovasi pembayaran retribusi elektronik ini disebabkan oleh berbagai alasan, salah satunya adanya kasus Operasi Tangkap Tangan (OTT) pungli yang menyeret tiga PNS UPT Pasar Porong (www.jawapos.com). Diakses pada 30 Januari 2018). Terjadinya korupsi yang terjadi dapat dipicu oleh beberapa faktor, yaitu faktor eksternal dan internal. Sehingga Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui Dinas Perindustrian dan Perdagangan menetapkan sebuah peraturan yang bertujuan untuk meminimalisir tindakan korupsi yang tercantum dalam Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomor 44 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Pemungutan Retribusi Pelayanan Pasar Dengan Sistem E-Nyank Pasar.

Setiap pedagang atau badan usaha yang memanfaatkan pasar harus memiliki kartu pembayaran elektronik. Kartu pembayaran elektronik yang digunakan dalam retribusi ini adalah *T-Cash* yang berbentuk kartu dari Telkomsel. Pedagang di lingkungan pasar harus memiliki kartu *T-Cash* tersebut dan diisi deposit untuk transaksi E-Nyank Pasar. Sebagai langkah awal sebelum diterapkan di 17 pasar yang ada di Kabupaten Sidoarjo, pada hari jumat

tanggal 7 Juli 2017, sistem ini diterapkan pertama kali di Pasar Gedangan, yang menjadi pasar pertama di Indonesia yang menerapkan pembayaran retribusi pasar secara elektronik. Dengan aplikasi E-Nyank Pasar ini, akan diketahui pedagang yang sudah maupun yang belum membayar retribusi pasar.

Dalam Peraturan Bupati Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Retribusi Pelayanan Pasar, retribusi kios atau los di pasar bervariasi. Mulai Rp. 1.000,00 hingga Rp. 10.000,00, bergantung pada luasan kios yang ditempati

Tabel 1.1
Pendapatan Retribusi Pasar di Kabupaten Sidoarjo
Per Tahun

| Tahun | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----------|---------------|----------------|----------------|----------------|
| DPA | 9.700.000.000 | 10.382.000.000 | 11.539.000.000 | 11.789.000.000 |
| Realisasi | 9.710.966.475 | 10.444.411.850 | 11.868.633.600 | 12.871.435.230 |

Sumber: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo, 2018

berjual.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pendapatan retribusi pasar di Kabupaten Sidoarjo setiap tahunnya mengalami peningkatan. Pada tahun 2017, pendapatan retribusi pasar di Kabupaten Sidoarjo mencapai Rp. 12.871.425.230,00 dan diharapkan dengan pembayaran retribusi elektronik ini dapat memacu pendapatan retribusi pasar.

Pada tahap awal pelaksanaan retribusi secara elektronik ini ada beberapa kendala yang terjadi. Menurut hasil wawancara dengan Bapak Anang, salah satu pegawai Bidang Pasar di Dinas Perindustrian dan

“Namanya juga inovasi, adanya sesuatu yang baru yang merubah kebiasaan lama, jadi pedagang ada yang mengeluh ribet-lah, harus beli pulas dulu-lah. Jadi mereka harus membeli HP (*Handphone*) baru untuk bisa melaksanakan retribusi, sehingga kami juga tetap menginformasikan dan terus menghimbau kepada pedagang agar menggunakan retribusi pasar secara elektronik ini.”

Perdagangan Kabupaten Sidoarjo, sebagai berikut:

Dengan adanya berbagai masalah tersebut di atas, maka pihak Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo terus berupaya meminimalisir masalah tersebut. Dalam upaya meminimalisir masalah yang ada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo melakukan inovasi pembayaran retribusi E-Nyank (Ndelok Pelayanan Komplit) menggunakan *T-*

Cash. Inovasi pemabayaran ini dilakukan secara elektronik menggunakan mesin *EDC* dan *T-Cash*.

Dengan berdasarkan pernyataan di atas maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam sejauh mana inovasi pemabayaran retribusi E-Nyank menggunakan *T-Cash* di Pasar Gedangan yang telah dilakukan oleh pihak Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo dengan judul “**Inovasi Pembayaran Retribusi E-Nyank (Ndelok Pelayanan Komplit) Menggunakan T-Cash di Pasar Gedangan Kabupaten Sidoarjo.**”

METODE

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo dan UPTD Pasar Gedangan Kabupaten Sidoarjo. Dalam penelitian ini fokus penelitiannya adalah gambaran secara lengkap mengenai Inovasi Pembayaran Retribusi E-Nyank (Ndelok Pelayanan Komplit) Menggunakan *T-Cash* di Pasar Gedangan Kabupaten Sidoarjo dengan berdasarkan teori atribut inovasi menurut Halvorsen (2005:3-5) yang terdiri dari: *technology procurement, technology development, bureucratic and organizational reform, dan new policies*. Selain itu juga penjelasan mengenai hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan Inovasi Pembayaran Retribusi E-Nyank (Ndelok Pelayanan Komplit) Menggunakan *T-Cash* di Pasar Gedangan Kabupaten Sidoarjo. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Semakin berkembangnya teknologi informasi serta gaya hidup masyarakat yang semakin mencolok dapat mempengaruhi tingkat komunikasi massa untuk melakukan kegiatan hidup sehari-hari. Teknologi informasi yang saat ini berkembang pesat, dapat dimanfaatkan untuk membantu mengelola pasar secara elektronik. Peran teknologi informasi dalam membantu pengelolaan pasar dapat diwujudkan dengan mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Pasar (SIM Pasar). Salah satunya pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo terus membuat terobosan baru untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang diharapkan masyarakat yaitu pelayanan yang mampu menjawab semua keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan administrasi yang diberikan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan yang

mengeluarkan inovasi pembayaran retribusi E-Nyank menggunakan *T-Cash* guna meningkatkan pelayanan dan transparansi yang berkaitan dengan pemungutan retribusi pasar.

Pemungutan retribusi secara elektronik ini diresmikan sejak bulan Juli 2017 serta inovasi ini pertama kali ada di Indonesia yang pertama diterapkan di Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur, dimana tujuan dibentuknya inovasi pembayaran retribusi E_Nyank menggunakan *T-Cash* ini selain untuk meningkatkan pelayanan dan mempermudah proses pemungutan retribusi, pelayanan ini berorientasi terhadap diwujudkannya pelayanan publik yang prima dan *excellent* sehingga terwujud pelayanan menuju *good governance*.

Berdasarkan hasil pemaparan data yang diperoleh dalam hasil penelitian terkait dengan inovasi pembayaran retribusi E-Nyank menggunakan *T-Cash* di Pasar Gedangan, maka dapat dilakukan analisis dengan menggunakan teori atribut inovasi menurut Halvorsen. Atribut inovasi yang dikemukakan oleh Halvorsen meliputi (*Technology Procurement*) Pengadaan Teknologi, (*Technology Development*) Pengembangan Teknologi, (*Bureaucratic and Organizational Reform*) Reformasi Birokrasi dan Organisasi dan (*New Policies*) Kebijakan Baru. Guna dapat mengetahui penjelasan yang lebih dalam terkait pembayaran retribusi E-Nyank menggunakan *T-Cash*, maka setiap fenomena pada pembayaran retribusi E-Nyank dapat dikaji dengan menggunakan atribut inovasi yang telah disebutkan.

a. (*Technology Procurement*) Pengadaan Teknologi

Pengadaan teknologi menjadi salah satu atribut penting yang dibutuhkan dalam sebuah inovasi yang diungkapkan oleh Halvorsen. Pengadaan teknologi dibutuhkan dalam hal sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat. Pada penelitian ini, pengadaan teknologi dilaksanakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan dalam pelaksanaan pemungutan retribusi elektronik, sedangkan untuk teknologi yang digunakan pinjaman mesin *EDC* dari Telkomsel. Sumber-sumber yang digunakan dalam pelaksanaan pemungutan retribusi elektronik ini berasal dari dana APBD Tahun 2017 Kabupaten Sidoarjo.

Pengadaan teknologi pertama berupa mesin *EDC* yaitu sebuah alat yang digunakan untuk menerima pembayaran yang terhubung dengan bank yang berfungsi sebagai emmindahkan dana secara *Online*. Kemudian teknologi kedua yang digunakan adalah *T-*

cash yang merupakan layanan uang elektronik yang dapat digunakan untuk berbagai transaksi seperti belanja, membayar tagihan, membayar *merchant*, isi pulsa dan kirim uang. Pengadaan teknologi ini dapat

meminimalisir bersentuhan langsung dengan uang dan memulai sistem pembayaran non tunai.

b. (*Technology Development*) Pengembangan Teknologi

Atribut penting selanjutnya yang dibutuhkan dalam sebuah inovasi yang diungkapkan Halvorsen yaitu pengembangan teknologi. Pada atribut ini, pengembangan teknologi terdiri dari segala pelayanan yang menggunakan teknologi baik produk, proses produksi dan bentuk organisasi kerja yang baru atau lebih baik daripada yang sebelumnya. Pengembangan teknologi yang dilakukan adalah dengan menggunakan *T-Cash* sebagai alat pembayaran retribusi pasar yang sebelumnya masih menggunakan karcis.

Pada inovasi pembayaran retribusi E-Nyank ini pengembangan teknologi yang dimanfaatkan berupa mesin *EDC* dan *T-Cash* yang digunakan sebagai alat pembayaran retribusi pasar. Proses pelaksanaan retribusi pasar tersebut hanya menyerahkan *T-Cash* kepada petugas pemungutan retribusi yang hanya memerlukan waktu tidak lebih dari 2 menit. Setelah transaksi dilakukan maka akan keluar bukti pembayaran yang berupa truk berjumlah 2 lembar yang diberikan kepada pedagang dan disimpan oleh petugas pemungutan sebagai arsip.

Selain itu dalam inovasi penayaran retribusi E-Nyank menggunakan *T-Cash* juga tersedia *website* yang berisi tentang program E-Nyank Pasar yang dapat diakses pada <http://e-nyank-pasar-netau-net>. *Website* E-Nyank Pasar ini dibuat oleh *Programme* dari sebuah CV yang berisi tentang informasi harga bahan pokok setiap hari, informasi pasar tradisional yang ada di Kabupaten Sidoarjo, lokasi pasar, serta daftar pedagang yang berjualan di pasar tersebut, juga terdapat berita-berita yang berkaitan dengan kegiatan yang dilaksanakan di Kabupaten Sidoarjo. Sedangkan untuk proses *input* data dilakukan oleh masing-masing UPTD Pasar yang sudah memiliki data masing-masing pedagang dan jumlah retribusi yang harus dibayarkan.

c. (*Bureaucratic and Organizational Reform*) Reformasi Birokrasi dan Organisasi

Reformasi birokrasi dan organisasi merupakan salah satu atribut yang dibutuhkan dalam inovasi yang diungkapkan oleh Halvorsen. Dalam pelaksanaan inovasi di sektor publik diperluas bahwa reformasi merupakan inovasi. Reformasi birokrasi dan organisasi merupakan upaya pemerintah untuk mencapai *Good Governance* dan melakukan perbaikan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah menyangkut aspek kelembagaan (organisasi), sumber daya aparatur serta *stakeholders* yang terlibat dalam program tersebut. Pada penelitian ini, perbaikan yang dilakukan adalah dengan meningkatkan transparansi

dan akuntabilitas dengan tersedianya website yang dapat diakses oleh masyarakat luas, serta perbaikan dalam hal struktur organisasi yang dibentuk kembali dalam pelaksanaan inovasi pembayaran retribusi E-Nyank yang dikelola oleh pihak Pasar Gedangan yang dipimpin oleh Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo. Dalam pemenuhan sumber daya manusia atau staf ahli yang dibutuhkan cukup dengan menyesuaikan aplikasi atau teknologi yang digunakan dalam pelaksanaan pemungutan retribusi pasar yaitu dengan 2 orang petugas pemungutan retribusi.

Pada penelitian ini, pemerintah yang berperan dalam pembuatan kebijakan yaitu inovasi pembayaran retribusi secara elektronik, kemudian bekerjasama dengan Telkomsel sebagai penyedia media layanan berupa mesin *EDC* dan *T-Cash*, serta pihak perbankan sebagai media penerima hasil pemungutan retribusi pasar. Bank yang menjadi mitra kerja sama adalah Bank Jawa Timur atau yang disebut dengan Bank Jatim.

d. (*New Policies*) Kebijakan Baru

Atribut terakhir yang dibutuhkan dalam keberhasilan inovasi yaitu kebijakan baru yang diungkapkan oleh Halvorsen. Kebijakan baru adalah sebuah konsep yang lebih terbuka arena memungkinkan pengenalan sesuatu yang akan mendapat pandangan yang berbeda. Kebijakan baru ini juga melibatkan karyawan atau pegawai yang dapat bekerjasama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada penelitian ini, kebijakan baru yang dilaksanakan adalah pedagang diwajibkan untuk melaksanakan pembayaran retribusi pasar secara elektronik. Pemungutan retribusi sebelumnya menggunakan karcis kemudian diubah menggunakan mesin *EDC* dan *T-Cash* sebagai media pembayaran berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomor 44 Tahun 2017. Seluruh proses kegiatan pemungutan retribusi elektronik serta tata cara pemungutan sudah tertera dengan jelas dalam dasar hukum yang telah ditetapkan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian serta analisis terkait dengan program pembayaran retribusi E-Nyank menggunakan *T-Cash* di Pasar Gedangan yang sudah dijelaskan oleh peneliti sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan pembayaran retribusi E-Nyank menggunakan *T-Cash* sudah berjalan dengan baik serta dapat diterima oleh masyarakat, khususnya pedagang yang menggunakan layanan pembayaran retribusi E-

Nyank, dapat dilihat dari analisis yang menggunakan teori atribut inovasi menurut Halvorsen, yakni:

Atribut pertama yakni *technology procurement* atau yang disebut dengan pengadaan teknologi ditunjukkan dengan penggunaan beberapa teknologi baru berupa mesin *EDC* dan *T-Cash* yang didapatkan dari Telkomsel. Sumber dana yang digunakan untuk pengadaan teknologi ini berasal dari dana APBD Kabupaten Sidoarjo. Atribut yang kedua adalah *technology development* atau yang disebut dengan pengembangan teknologi ditunjukkan melalui memanfaatkan teknologi yang berkembang saat ini. Hal ini dibuktikan dengan tersedianya mesin *EDC* dan *T-Cash* sebagai alat media.

Atribut yang ketiga *bureaucratic and organizational reform* atau reformasi birokrasi dan organisasi pada pembayaran retribusi E-Nyank dapat ditunjukkan dengan sejak dilaksanakannya pembayaran retribusi pasar secara elektronik ini Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo bekerja sama dengan pihak swasta yakni Telkomsel dan Bank Jatim. Pada atribut yang keempat *net policies* atau kebijakan baru dalam pembayaran E-Nyank ini sudah berjalan sesuai dengan tujuan dan tata pelaksanaan dari program E-Nyank Pasar. Pemungutan retribusi sebelumnya menggunakan karcis kemudian diubah menggunakan mesin *EDC* dan *T-Cash*.

Saran

Berdasarkan pemaparan uraian hasil penelitian yang dikemukakan oleh peneliti, untuk itu peneliti dapat memberikan saran yang mungkin dirasa berguna untuk lebih meningkatkan inovasi pembayaran retribusi E-Nyank menggunakan *T-Cash* di Pasar Gedangan, antara lain:

1. Meningkatkan sosialisasi kepada pedagang agar segera menggunakan *T-Cash* dalam pembayaran retribusi pasar mengingat Peraturan Bupati Nomor 44 Tahun 2017 yang mewajibkan pedagang untuk membayar retribusi pasar menggunakan *T-Cash*.
2. Akan lebih baik apabila menambah jumlah staf atau petugas pemungutan retribusi agar pelaksanaan inovasi pelayanan ini lebih optimal.
3. Perlunya meningkatkan komunikasi antara UPTD Pasar, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Telkomsel dan Bank Jatim agar kegiatan retribusi E-Nyank ini dapat berjalan lancar.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti ucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- a. Para Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa,
- b. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing,

- c. Dra. Meirinawati, M.AP. dan Indah Prabawati, S.Sos., M.Si. selaku dosen penguji,
- d. Muhammad Farid Ma'ruf, S.Sos., M.AP., yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti sehingga penulisan jurnal terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta

Buku Panduan Menggunakan E-Nyank Pasar. 2017. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sidoarjo

Dokumen Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomor 44 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Pemungutan Retribusi Pelayanan Pasar Dengan Sistem E-Nyank Pasar

Halvorsen, Thomas. 2005. *The Differences Between Public and Private Sector Innovations*. PUBLIN Report Number D9.

<http://www.jawapos.com> "OTT UPT Pasar Porong Empat Jam Kepala Disperindag Menjalani Pemeriksaan." Diakses 30 Januari 2018

Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia

LAN. 2013. *Bahan Ajar Inovasi pada Diklatpim Tingkat II*. Jakarta.

Moleong, J.Lexy. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Reaja Rosdakarya.

Purhantara, Wahyu. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformaasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.