

Efektivitas Sistem Informasi Layanan dan Pemberdayaan Masyarakat Pasar (Siladamas) di Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tuban untuk Peningkatan Pendapatan Retribusi Pasar

Nurul Dhea Narasmita

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
nuruldhea1@gmail.com

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

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
efanida@yahoo.com

Abstrak

Teknologi mulai diterapkan di berbagai instansi pemerintahan seluruh Indonesia, salah satunya adalah Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tuban. Pada prakteknya Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tuban memadukan sistem informasi dengan sebuah layanan, inovasi layanan tersebut bernama Sistem Informasi Layanan dan Pemberdayaan Masyarakat Pasar (SILADAMAS). Adanya SILADAMAS berfungsi untuk lebih memaksimalkan monitoring dan evaluasi pengelolaan pasar terutama memudahkan dalam perencanaan dan pengambilan kebijakan pengembangan pasar serta otomatisasi pelayanan manajemen pengelolaan pasar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan efektivitas Sistem Informasi Layanan dan Pemberdayaan Masyarakat Pasar (SILADAMAS) di Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tuban untuk peningkatan pendapatan retribusi pasar. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan melalui wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas Sistem Informasi Layanan dan Pemberdayaan Masyarakat Pasar (SILADAMAS) di Dinas Koperasi, Perindustrian, dan Perdagangan Kabupaten Tuban untuk peningkatan pendapatan retribusi pasar terlaksana dengan efektif. Dikatakan efektif karena sejak diterapkannya Sistem Informasi Layanan dan Pemberdayaan Masyarakat Pasar (SILADAMAS) pada tahun 2015, dapat mengatasi permasalahan yang terjadi dalam pengelolaan manajemen pasar daerah di Dinas Koperasi, Perindustrian, dan Perdagangan Kabupaten Tuban, yang mana sebelum adanya Sistem Informasi Layanan dan Pemberdayaan Masyarakat Pasar (SILADAMAS), pengelolaan data pedagang masih dilakukan secara manual dan juga sistem pembayaran retribusi pasar juga masih belum terkontrol dengan baik. Akan tetapi, setelah adanya Sistem Informasi Layanan dan Pemberdayaan Masyarakat Pasar (SILADAMAS) ini dapat memudahkan administrator Siladamas, operator pasar, serta pedagang pasar dalam menghasilkan informasi yang transparan dan akuntabel. Hambatan yang muncul pada penerapan Sistem Informasi Layanan dan Pemberdayaan Masyarakat Pasar (SILADAMAS) sebagian besar dikarenakan dari masyarakat pasar sendiri yang kurang memahami perkembangan teknologi informasi. Saran untuk penerapan SILADAMAS kedepannya yaitu adanya inovasi pelayanan pengelolaan berbasis teknologi informasi diharapkan dapat berkelanjutan untuk diterapkan dan direplikasikan untuk pasar-pasar daerah yang lain pada obyek pendapatan yang lain. Sehingga penarikan pembayaran retribusi tidak dilaksanakan secara manual namun memanfaatkan teknologi informasi untuk perolehan PAD yang lebih optimal.

Kata Kunci: Efektivitas, Sistem Informasi Layanan dan Pemberdayaan Masyarakat Pasar (SILADAMAS), Retribusi Pasar

Abstract

Technology began to be applied in various government institutions throughout Indonesia, one of them is Department of Cooperatives, Industry and Trade of Tuban District. In practice on Department of Cooperatives, Industry and Trade of Tuban District combines information systems with a service, the service innovation was name Service Information Systems and Market Community Empowerment (SILADAMAS). The existance of SILADAMAS function to maximize market management monitoring and evaluation especially to facilitate the planning and policy making of market development and the automation of market management services. The purpose of this study is to describe the effectiveness of the Service Information Systems and Market Community Empowerment (SILADAMAS) in the Department of Cooperatives, Industry and Trade of Tuban District to increase

market retribution revenues. The type of research used in this study is descriptive research with a qualitative approach. The data analysis technique in this study uses an interactive model data analysis consisting of data collection, data reduction, data display and conclusion drawn through interviews and documentation studies. The result of the study showed that the effectiveness of the Service Information Systems and Market Community Empowerment (SILADAMAS) in Department of Cooperatives, Industry and Trade of Tuban District for increasing market lexy income was implemented effectively. It is effective because since the implementation of the Service Information Systems and Market Community Empowerment (SILADAMAS) in 2015, it can overcome the problems that occur in regional market management in the Department of Cooperatives, Industry and Trade of Tuban District, which prior to the Service Information Systems and Market Community Empowerment (SILADAMAS), merchant data management is still done manually and also the market retribution payment system is still not well controlled. However, after the existance of the Service Information Systems and Market Community Empowerment (SILADAMAS) it can facilitate Siladamas administrators, market operators, and market traders in producing transparent and accountable information. The obstacles that arise on implementation of the Service Information Systems and Market Community Empowerment (SILADAMAS) are largely due to the market community itself who lacks understanding of the development of the information technology. The suggestion for the implementation of SILADAMAS in the future is the innovation of information technology-based management services are expected to be sustainable to be applied and repricated for other regional markets in other income objects. So that the withdrawal of payment retribution is not carried out manually but utilizes information technology to obtain more optimal local revenue.

Keywords: Effectiveness, Service Information Systems and Market Community Empowerment (SILADAMAS), Market Retribution

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan (Agus Prianto, 2006:22).

Berdasarkan penjelasan di atas, saat ini salah satu cara meningkatkan pelayanan kepada masyarakat adalah dengan adanya sistem informasi. Sistem informasi merupakan hal yang harus dimiliki oleh sebuah instansi yang secara

tidak langsung menuntut setiap instansi dapat beroperasi lebih efektif, efisien, dan terkendali.

Penggunaan teknologi informasi melalui sistem informasi bukan saja akan meningkatkan kualitas serta kecepatan informasi yang dihasilkan bagi manajemen, akan tetapi dengan teknologi informasi yang sesuai akan dapat menciptakan suatu sistem informasi yang mampu meningkatkan integrasi di bidang informasi dan operasi pada instansi tersebut. Sehingga diharapkan juga mampu meningkatkan kualitas hidup masyarakat yang semakin baik. Peningkatan kualitas hidup masyarakat dapat dilihat dari seberapa jauh upaya pemerintahan dalam melakukan pengembangan dan pemberdayaan terhadap masyarakat.

Dalam sektor publik, salah satu langkah untuk memberdayakan masyarakat yaitu melalui pemberdayaan pada lingkup perdagangan. Keberadaan pusat perdagangan merupakan salah satu indikator paling nyata terlihat pada kegiatan ekonomi masyarakat di suatu wilayah. Sebagian besar masyarakat masih bergantung dengan keberadaan pasar tradisional. Pasar tradisional merupakan bentuk ekonomi kerakyatan yang memberikan kontribusi besar terhadap pilar perekonomian di Indonesia.

Pada bidang perdagangan, kebijakan yang dibuat oleh pemerintah diwujudkan melalui sebuah instansi khusus yang menangani berbagai permasalahan dalam perdagangan. Hal ini dibuktikan oleh pemerintah dengan membentuk

sebuah instansi atau dinas yang ada di setiap kota/kabupaten di Indonesia.

Salah satu kabupaten/kota di Jawa Timur yang melakukan upaya peningkatan pelayanan dan pemberdayaan kepada masyarakat adalah Kabupaten Tuban. Sebagai salah satu pusat perekonomian masyarakat Tuban, pasar tradisional mempunyai peran penting bagi perekonomian daerah. Hal ini dikarenakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Tuban berasal dari retribusi pelayanan pasar.

Pengelolaan retribusi pasar tersebut terdiri dari pengelolaan data pedagang, data pasar dan data retribusi pasar. Manfaat retribusi bagi para pengguna pasar antara lain untuk memenuhi serta meningkatkan pelayanan dalam hal penyediaan, penggunaan dan perawatan fasilitas pasar yang berupa pelataran/dasarian, los, dan kios dari pemerintah. Sehingga pasar perlu dikelola dengan tata kelola yang baik (*good governance*), transparan, dan akuntabel agar mampu memberikan kontribusi yang maksimal kepada daerah.

Salah satu hal yang menjadi perhatian penting pada pasar tradisional di Tuban yaitu terkait pada pengelolaan pembayaran retribusi. Selama ini, administrasi pengelolaan pasar tradisional Tuban masih dikelola secara manual sehingga berpotensi tidak maksimalnya dalam hal pelaksanaan pengelolaan retribusi pasar. Hal tersebut terbukti dengan pengelolaan lahan belum teratur, masa berlakunya sewa kios/los pedagang serta tunggakan retribusi pedagang sulit terkontrol. Sehingga memungkinkan terjadinya kebocoran dalam pengelolaan pendapatan. Disamping itu kualitas SDM petugas pasar masih kurang profesional sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan utamanya kepada masyarakat pedagang maupun pembeli yang berakibat kurang optimalnya perolehan PAD. Oleh karena itu, melalui Dinas Koperasi, Perindustrian, dan Perdagangan Kabupaten Tuban pada tahun 2015 membuat inovasi bernama Sistem Informasi Layanan dan Pemberdayaan Masyarakat Pasar (Siladamas).

Sistem Informasi Layanan dan Pemberdayaan Masyarakat Pasar (Siladamas) adalah suatu sistem informasi yang mampu mengolah data pelayanan pasar daerah menjadi informasi yang bermutu dan bermanfaat bagi penggunaannya. Selain itu, inovasi Siladamas juga dibuat untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi sebagai sarana pelayanan, transparansi dan akuntabilitas publik. Sistem tersebut bisa diakses melalui *link* aplikasi yaitu <http://36.81.200.96/siladamas/>. Jenis layanan atau menu-menu yang ada pada website Siladamas yaitu menu Manajemen Data

Pedagang Pasar, menu Manajemen Parkir dan Retribusi, serta menu Manajemen Keuangan Parkir dan Retribusi.

Jenis data laporan yang terdapat pada *website* yang berkaitan dengan pelayanan pasar mencakup tentang Laporan Rekap Pasar, Laporan Data Pedagang, Laporan Data Kontrak Kios/Los, dan Laporan Data Tagihan Pedagang. Pendekatan strategis yang melatarbelakangi dilakukannya inovasi Siladamas adalah dalam rangka mengemban amanah melaksanakan tugas dan fungsi Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tuban untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) pengelola pasar daerah sebagai bentuk pelayanan publik kepada masyarakat dalam upaya peningkatan perolehan PAD.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Efektivitas Sistem Informasi Layanan dan Pemberdayaan Masyarakat Pasar (Siladamas) di Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tuban untuk Peningkatan Pendapatan Retribusi Pasar”**.

KAJIAN PUSTAKA

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata atau tidak dapat diraba yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Gronroos, 1990:27).

Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Pengertian Efektivitas

Hasibuan (2000:120) efektivitas adalah tercapainya sasaran atau tujuan-tujuan dari suatu instansi yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam efektivitas terkandung makna berdaya tepat atau berhasil guna untuk menyebutkan bahwa sesuatu itu telah berhasil dilaksanakan secara sempurna, secara tepat dan target telah tercapai. Selain

itu terkandung makna efisiensi, yaitu berdaya guna untuk menunjukkan bila suatu tindakan atau usaha sudah efektif dan ekonomis, baru dikatakan efisien.

Efektivitas menurut Sedarmayanti (2001:59) merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat.

3. Pengertian Efektivitas Sistem Informasi

Menurut Simatupang dan Akib (2007) efektivitas sistem informasi merupakan upaya organisasi untuk memanfaatkan kemampuan dan potensi sistem informasi yang dimiliki untuk mencapai tujuan.

DeLone and McLean (2003) juga memodifikasi efektivitas sistem informasi dan menyebutnya sebagai model kesuksesan sistem informasi D&M yang dimodifikasi (*updated D&M IS success model*) yang menggunakan beberapa variabel yaitu *System Quality, Information Quality, Service Quality, Intention to Use, User Satisfaction* dan *Net Benefit*.

4. Pengertian Retribusi Pasar

Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2001 menyebutkan bahwa pelayanan pasar adalah fasilitas pasar tradisional atau sederhana berupa pelataran, los yang dikelola pemerintah daerah, yang khusus disediakan untuk pedagang, tidak termasuk yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Pihak Swasta. Fasilitas-fasilitas lain yang dikelola oleh pemerintah daerah untuk pedagang yaitu keamanan, penerangan umum, penyediaan air, telepon, kebersihan dan penyediaan alat-alat pemadam kebakaran.

Adapun yang menjadi subjek dari retribusi pasar menurut Suandy (2002:269) adalah orang pribadi atau badan yang menggunakan fasilitas pasar. Sedangkan objek retribusi pasar meliputi:

- a. Penyediaan fasilitas pasar/tempat (kios, los, *front* toko, dan pelataran) pada pasar yang disediakan oleh pemerintah daerah.
- b. Setiap kegiatan membongkar muatan hasil bumi, laut, ternak, dan barang dagangan lainnya pada radius 200 meter dari pasar.
- c. Keramaian pasar.
- d. Biaya balik nama pemakai.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yakni untuk mendeskripsikan secara mendalam tentang Efektivitas Sistem Informasi Layanan dan Pemberdayaan Masyarakat Pasar (Siladamas) untuk Peningkatan Pendapatan Retribusi Pasar. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tuban. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan studi dokumen. Teknik analisis data yang digunakan peneliti yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Sistem Informasi Layanan dan Pemberdayaan Masyarakat Pasar (Siladamas) ini merupakan upaya pembaharuan penyelenggaraan pelayanan publik dalam mendorong tata kelola pelayanan yang lebih baik menuju *good governance*. Siladamas merupakan sebuah sistem inovasi yang dibangun oleh Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tuban untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pengelola pasar daerah sebagai bentuk pelayanan publik kepada masyarakat dalam upaya peningkatan perolehan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Selain itu, inovasi Siladamas juga dibuat untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi sebagai sarana pelayanan, transparansi dan akuntabilitas publik. Sistem tersebut bisa diakses melalui *link* aplikasi yaitu <http://36.81.200.96/siladamas/>. Keunggulan yang dimiliki Siladamas yaitu sistem yang mampu menjawab dan mengatasi permasalahan pengelolaan pasar secara transparan, akuntabel, cepat dan akurat.

Teori efektivitas yang digunakan untuk menganalisis efektivitas Sistem Informasi Layanan dan Pemberdayaan Masyarakat Pasar (Siladamas) ini adalah efektivitas sistem informasi menurut Wilkinson (dalam Umar, 2011:184) yang meliputi *Relevance* (Relevansi Sistem), *Capacity* (Kapasitas Sistem), *Efficiency* (Efisiensi Sistem), *Timeliness* (Ketepatan Waktu Menghasilkan Informasi), *Accessibility* (Kemudahan Akses), *Flexibility* (Keluwesan Sistem), *Accuracy* (Ketepatan Nilai dari Sistem), *Reliability* (Keandalan Sistem), *Security* (Keamanan dari Sistem), dan *Simplicity* (Kemudahan dari Sistem). Dan berikut ini penjelasannya:

1. *Relevance* (Relevansi Sistem)

Berkaitan dengan relevansi sistem pada Siladamas di Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tuban yang paling utama adalah dalam hal optimalisasi pendapatan. Perubahan yang terjadi setelah

diterapkan inovasi Siladamas yaitu proses pembayaran retribusi dilakukan secara non tunai dengan cara mendebit dari Atm pedagang. Untuk besaran saldo tabungan yang harus dimiliki pedagang pasar minimal sesuai dengan jumlah pembayaran retribusinya.

Berkaitan dengan sistem dalam menghadapi tantangan masa depan Siladamas, hal yang menjadi tantangan terbesar adalah membangun *mindset* para pedagang pasar. Membangun *mindset* pedagang merupakan hal yang cukup penting karena perlu dikembangkan sesuai kebutuhan. Pada Siladamas sistem informasi yang ada juga fleksibel. Jadi sistem tersebut akan mudah diarahkan mengikuti arah perkembangan kebutuhan.

2. **Capacity (Kapasitas Sistem)**

Dari indikator *capacity* (kapasitas sistem) dalam Sistem Informasi Layanan dan Pemberdayaan Masyarakat Pasar (Siladamas) terbagi menjadi tiga jenis yaitu berdasarkan perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*) dan pengguna (*user*). Selama ini kapasitas sistem yang ada pada Siladamas sudah tercukupi, dan basisnya sudah terkomputerisasi. Dari sisi perangkat lunak (*software*) selama ini tidak ada kendala. Sedangkan dari sisi perangkat keras (*hardware*) juga sudah memadai, terlihat dari perangkat-perangkat yang tersedia di dinas maupun peralatan yang dibutuhkan di UPTD Pasar Daerah juga sudah tercukupi. Untuk menunjang kebutuhan dan peralatan seperti komputer dan printer pada Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tuban juga sudah bekerjasama dengan Bank Jatim.

Dari sisi pengguna (*user*) juga sudah tercukupi karena administrator beserta operator Siladamas di UPTD Pasar Daerah sudah dibekali dengan kecakapan untuk meningkatkan keahliannya. Sehingga dari pihak dinas sendiri sudah menunjuk operator masing-masing pasar daerah agar setiap saat bisa melakukan *updating* data dan sekaligus melaporkannya dalam sistem. Akan tetapi pada komponen SDM pedagang pasar daerah masih butuh dikembangkan karena banyak dari mereka yang masih asing dengan teknologi.

3. **Efficiency (Efisiensi Sistem)**

Sistem informasi berbasis *website* dimanfaatkan sebagai sarana peningkatan informasi. Demikian halnya yang dilakukan oleh Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tuban dalam memanfaatkan teknologi

informasi guna mempermudah pekerjaan seperti pengolahan data menjadi lebih cepat, keputusan yang akan diambil juga lebih cepat, menghemat waktu dan biaya. Selain itu, Siladamas yang berbasis *website* juga dapat menjadi sarana promosi yang efisien dan sumber informasi yang dapat diakses oleh pedagang dan pihak-pihak terkait.

Hal-hal lain yang terkait *output* dari inovasi Sistem Informasi Layanan dan Pemberdayaan Masyarakat Pasar (Siladamas) antara lain mampu menjawab permasalahan data pedagang pasar, mampu menjawab permasalahan retribusi sewa kios/los, dan mampu menjawab permasalahan laporan. Sehingga sebagai hasil efisiensi Siladamas yaitu menjadikan laporan data pedagang dan retribusi sewa kios setiap saat bisa diketahui secara langsung dari sistem secara *ontime*, dan terwujudnya pengiriman data pelaporan yang efisien dan efektif karena dilakukan dengan menggunakan sistem *online*.

4. **Timeliness (Ketepatan Waktu dari Sistem)**

Adanya peranan Siladamas dalam pengambilan keputusan ditentukan sesuai dengan levelnya. Sehingga apabila berperan sebagai operator, maka operator tersebut diberikan keterbatasan hak akses oleh administrator Siladamas. Misalkan saja peran operator Siladamas dalam melakukan *input* untuk pembayaran retribusi, berarti operator tersebut hanya diberikan hak akses untuk bisa mengelola satu UPTD Pasar Daerah saja. Sehingga hak akses operator menjadi terbatas.

Pada akses data pedagang, seorang operator hanya bisa melakukan penambahan dan edit data saja, akan tetapi tidak bisa menghapus data. Sedangkan kalau administrator tugasnya menyeluruh. Sehingga peran administrator Siladamas yaitu bisa mengakses semua data-data terkait pelayanan pasar dan sekaligus berhak menghapus data-data pedagang.

Pada indikator *timeliness* terkait Siladamas, adanya peranan Sumber Daya Manusia (SDM) juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan tugas pegawai sub bagian kepegawaian pada Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tuban. Hal yang dimaksud adalah dapat dilihat dari segi tingkat kemampuan, pengetahuan, dan keahlian yang dimiliki pegawai dalam melaksanakan pekerjaan baik secara prosedur, proses, teknis, dan sistem di dalam organisasi.

Oleh karena itu, pemerintah Kabupaten Tuban atau terutama pada Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tuban dalam hal ini juga berupaya untuk meningkatkan SDM semua pegawainya melalui Peraturan Bupati Tuban Nomor 56 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tuban.

5. Accessibility (Kemudahan Akses)

Berkaitan dengan indikator *accessibility* (kemudahan akses) pada Sistem Informasi Layanan dan Pemberdayaan Masyarakat Pasar (Siladamas) sudah termasuk dalam kategori mudah diproses oleh semua pihak-pihak yang berkaitan. Penarikan retribusi yang dilakukan pihak dari Bank Jatim yang melakukan jemput bola ke pasar-pasar daerah secara langsung. Jadi pihak Bank Jatim langsung mendebet dari tabungan masing-masing pedagang.

Besaran tabungan pedagang minimal harus sesuai dengan besaran pembayaran retribusi sewa kios setiap bulannya. Kemudian nama pemilik sewa yang lama di non a Kemudian nama pemilik sewa yang lama di non aktifkan. Sehingga nama pemilik yang lama otomatis akan berubah dan tergantikan oleh nama pemilik yang baru. taktifkan. Sehingga nama pemilik yang lama otomatis akan berubah dan tergantikan oleh nama pemilik yang baru.

Dalam penerapan inovasi Siladamas, sebenarnya baru 2 (dua) pasar yang menjadi *pilot project* yaitu Pasar Pramuka dan Pasar Jatirogo saja. Sedangkan untuk Pasar Baru, Pasar Karangagung, Pasar Hewan, Pasar Kedatum, *Rest Area*, dan Pasar Bangilan belum melakukan pembayaran secara auto debet. Sehingga lebih lanjutnya akan fokus pada implementasi pembayaran auto debet pada semua UPTD Pasar.

6. Flexibility (Keluasan Sistem)

Penerapan Siladamas sudah dapat memenuhi indikator keluasan sistem. Hal tersebut dapat dilihat dari sistem informasi yang ada saat ini sudah dikategorikan telah memenuhi kebutuhan pedagang. Semua informasi yang dibutuhkan sudah tersedia, tapi belum keseluruhan informasi tersebut tersampaikan. Oleh karena itu pada tahun 2019 akan dilakukan publikasi untuk cakupan yang lebih luas. Terkait dengan keluasan sistem informasi yang disajikan oleh Siladamas juga dapat dilihat dari antusiasme masyarakat pasar dalam menyambut pengembangan SIM.

Umumnya masyarakat pasar menyambut positif dengan kemudahan yang diberikan tersebut yaitu melalui terciptanya sistem baru. Jadi pada intinya para pedagang bisa menerima terkait dengan pembaharuan yang ada, hanya saja ada beberapa pedagang di daerah yang letaknya agak jauh dari kota masih belum menerima sepenuhnya. Karena hal-hal yang berhubungan dengan Perbankan, pada pedagang tertentu menganggap sebagai hal yang riba.

7. Accuracy (Ketepatan Nilai dari Sistem)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diuraikan di atas, maka implementasi Siladamas sudah dapat memenuhi indikator akurasi sistem. Data-data dan laporan yang telah ditampilkan pada sistem juga sudah dijamin kebenarannya. Hal-hal yang terkait Siladamas bisa diukur dan bisa dicek akurasi karena semua sistem mempunyai *single id*. *Single id* merupakan *id* yang dimiliki oleh masing-masing pedagang yang ada di pasar daerah. Sehingga satu pedagang mempunyai satu identitas sebagai pemilik akun.

Hal lain yang dapat membuktikan keakuratan sistem pada Siladamas yaitu perihal surat perizinan dan bukti pembayaran retribusi pasar. Agar laporan data-data dapat mencapai titik akurasi, selalu dilakukan verifikasi dengan pihak Badan Pengelolaan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kabupaten Tuban. Setelah pihak dari BPPKAD Kabupaten memberikan bukti verifikasi, maka kebenaran datanya sudah dapat dipertanggungjawabkan. Sehingga data ataupun laporan yang telah dipublishkan dapat dibuktikan keakuratannya.

8. Reliability (Keandalan Sistem)

Pada indikator *reliability* (keandalan sistem) mengharuskan seluruh pengguna dapat memperlakukan perangkat yang telah tersedia dengan sebaik mungkin. Penggunaan standar pada Siladamas mengikuti pada pelayanan pasar. Setiap ada keluhan dari masyarakat pasar sebisa mungkin ditampung, sehingga para pihak pengambil keputusan selalu melakukan upaya untuk bisa menyelesaikannya secara sistematis. Namun terkadang pada laporan yang terkait dengan kondisi fisik pasar apabila ada yang rusak, maka prosedur dan alur yang diambil harus mengikuti aturan dari dinas. Jadi penganggaran untuk pengelolaan pasar daerah yang terbesar harus tetap melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Untuk menunjang sistem juga sudah diadakan pelatihan-pelatihan yang melalui adanya *monev*. Misalkan jika ada perubahan terkait sistem, petugas juga melakukan pendampingan kepada masyarakat pasar. Lalu pada pedagang pasar yang belum memahami tentang perihal yang disampaikan petugas, biasanya dibuatkan video yang dapat menceritakan secara singkat.

9. **Security (Keamanan Sistem)**

Terkait indikator keamanan sistem pada Siladamas juga sudah dapat dijangkau. Untuk sekarang ini pada sistem yang ada masih dalam kategori aman karena *server* sistem masih dipegang oleh dinas. Untuk pengembangan Siladamas ke arah yang lebih baik dari pihak Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tuban sebagai pihak yang membuat inovasi, akan bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tuban untuk pembuatan *domain*.

Hal yang bisa dilakukan untuk mengakses atau *login* pada *server* Siladamas yaitu dengan memasukkan alamat *link*. Sedangkan Siladamas saat ini masih menggunakan *IP Public* yang dimiliki PT. Telkom Indonesia. *Internet Protocol Address* atau sering disingkat *IP Public* adalah deretan angka biner antara 32 bit sampai 128 bit yang dipakai sebagai alamat identifikasi untuk tiap komputer *host* dalam jaringan internet.

Biasanya seseorang menyebut *IP Public* sebagai Jaringan Global Internet. Alamat *IP Public* ditugaskan untuk komputer oleh *Internet Service Provider (ISP)* secara langsung setelah komputer terhubung ke *gateway* (gerbang) internet.. Sebuah alamat *IP Public* dapat berupa statis dan dinamis. Pada Siladamas, *IP Public* yang dimiliki adalah dengan alamat <http://36.81.200.96/siladamas/>.

10. **Simplicity (Kemudahan Sistem)**

Adanya Siladamas juga mempermudah dalam hal pengurusan perpanjangan kios pedagang. Akan tetapi, dibalik suksesnya penerapan sistem ini terutama untuk administrator sistem yang ada di dinas, pada sisi lain berkaitan dengan *open access* untuk masyarakat pasar masih dalam kategori 50%. Perbandingannya 50% administrator dan operator Siladamas pedagang sudah dapat menerima sistem ini dengan baik, akan tetapi pada prosentase lain kekurangannya masih ada pada SDM masyarakat pasar yang masih rendah.

Sementara ini yang menangani Siladamas masih ada di Bidang Sekretariat

Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tuban, tetapi untuk ke depan akan diarahkan pada bidang yang seharusnya memiliki hak untuk menanganinya yaitu pada Bidang Perdagangan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis mengenai efektivitas Sistem Informasi Layanan dan Pemberdayaan Masyarakat Pasar (Siladamas) di Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tuban untuk peningkatan pendapatan retribusi pasar yang sudah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tuban benar-benar berusaha keras dalam melaksanakan inovasi Siladamas guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem khususnya untuk mendayagunakan pedagang di UPTD Pasar Daerah di wilayah Kabupaten Tuban.

Walaupun masih ada kendala atau masalah yang harus diselesaikan. Akan tetapi dengan diterapkannya inovasi pengelolaan pasar berbasis Teknologi Informasi (TI) ini sudah baik dan sudah mampu menjawab serta mengatasi berbagai permasalahan pengelolaan pasar secara transparan, akuntabel, cepat dan akurat. Sehingga perubahan yang diharapkan seperti: kepastian data pengelolaan pasar daerah, kepastian perijinan, menekan kebocoran pendapatan retribusi, meningkatkan SDM personal pasar daerah, dan merubah mindset petugas pasar menuju operator yang visioner serta meningkatkan pelayanan masyarakat dalam peningkatan perolehan PAD.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terhadap implementasi inovasi Sistem Informasi Layanan dan Pemberdayaan Masyarakat Pasar (Siladamas) sebagai berikut :

1. Adanya inovasi pelayanan pengelolaan berbasis teknologi informasi ini, diharapkan dapat berkelanjutan untuk diterapkan dan direplikasikan untuk pasar-pasar daerah yang lain pada obyek pendapatan yang lain, agar perolehan pendapatan tidak lagi dilaksanakan secara manual namun memanfaatkan teknologi informasi sehingga perolehan PAD dapat lebih dioptimalkan lagi.
2. Diperlukan adanya sosialisasi yang intensif kepada semua pedagang pasar, agar anggapan terkait dengan hal-hal yang berhubungan dengan Perbankan pada

implementasi Siladamas tidak dianggap riba.

3. Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tuban melakukan *Memorandum Of Understanding* (MOU) dengan Bank Syariah di wilayah Kabupaten Tuban agar pola pikir pedagang pasar terkait dengan Perbankan dapat diubah.
4. Diperlukan adanya peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) petugas pasar.
5. Diperlukan penambahan petugas dari pihak Bank Jatim untuk melakukan penarikan pembayaran retribusi pasar dengan cara jemput bola pada masing-masing UPTD Pasar Daerah.
6. Diperlukan pengadaan perangkat lunak (software) dan perangkat keras (hardware) pada implementasi Siladamas.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- a. Seluruh dosen S1 Administrasi Negara FISH Unesa.
- b. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing.
- c. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. dan Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.
- d. M. Farid Ma'ruf, S.sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik (BPS) "Kabupaten Tuban dalam Angka Tahun 2018"

Erly, Suandy. 2002. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat

DeLone, W.H., dan McLean, E.R.2003. *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable*. *Information Systems Research*, pp. 60-95

Gronroos, C. 1990. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington

<http://diskoperindag.tubankab.go.id/>

Hamilton, S. Dan N. L. Chervany. 1981. *"Evaluating Information System*

Effectiveness Part I: Comparing Evaluation Approaches." *MIS Quartely*

Hasibuan, Malayu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 04 Tahun 2011 tentang Retribusi Pelayanan Pasar

Prianto, Agus. 2006. *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: In-Trans

Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju

Simatupang, Patar dan Akib Haedar. 2007. *"Potret Efektivitas Organisasi Publik: Review Hasil Penelitian"*. *Manajemen Usahawan Indonesia*. No. 01 Tahun XXXVI

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1)