

**EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PEMBAYARAN RETRIBUSI
BULANAN TOKO DI UNIT PELAYANAN TEKNIS DAERAH
PASAR RAYA KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat dalam Menyelesaikan Program S-1 Ilmu
Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang*



OLEH:

MUHAMMAD RIZKI AFDAL

NIM 20042121

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2026

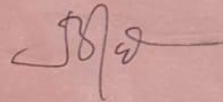
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Efektivitas Sistem Pelayanan Pembayaran Retribusi
Bulanan Toko Di Unit Pelayanan Teknis Daerah
Pasar Raya Kota Padang
Nama : Muhammad Rizki Afdal
TM/NIM : 2020/20042121
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 23 Februari 2026

Disetujui Oleh

Pembimbing,



Adil Mubarak, S.IP., M.Si
NIP. 19790108200912100

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi
Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

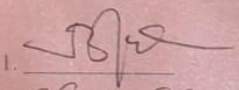
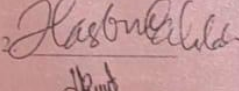
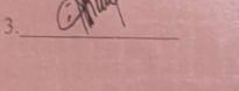
Pada hari Selasa, 3 Februari 2026 Pukul 14.00 WIB s/d 15.00 WIB

**EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PEMBAYARAN RETRIBUSI BULANAN
TOKO DI UNIT PELAYANAN TEKNIS DAERAH
PASAR RAYA KOTA PADANG**

Nama : Muhammad Rizki Afdal
TM/NIM : 2020/20042121
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 23 Februari 2026

Tim Penguji :

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Adil Mubarak, S.IP., M.Si	1. 
Anggota	: Dr. Hasbullah Malau, S.Sos, M.Si	2. 
Anggota	: Putri Febri Wialdi, M.A.P	3. 

Mengesahkan
Dekan FIS UNP,



Afriva Khairi, S.H., M.Hum., MAPA., Ph.D
NIP. 196604111990031002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Rizki Afdal
TM/NIM : 2020/20042121
Tempat/Tanggal Lahir : Padang, 24 September 2001
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: **"Efektivitas Sistem Pelayanan Pembayaran Retribusi Bulanan Toko di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pasar Raya Kota Padang"** Adalah benar hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, hal tersebut tak lain merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan dengan baik sebagaimana mestinya.

Padang, 26 Februari 2026

Saya yang menyatakan



Muhammad Rizki Afdal
2020/20042121

ABSTRAK

Muhammad Rizki Afdal : (20042121)

**Efektivitas Sistem Pelayanan
Pembayaran Retribusi
Bulanan Toko Di Unit
Pelayanan Teknis Daerah
Pasar Raya Kota Padang**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Sistem Pelayanan Pembayaran Retribusi Bulanan Toko di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pasar Raya Kota Padang. Penelitian ini dilatar belakangi oleh target retribusi toko pertahun Unit Pelayanan Teknis Daerah Pasar Raya Kota Padang yang belum tercapai secara maksimal dan bagaimana efektivitas sistem pelayanan pembayaran retribusi bulanan toko ini. Dalam Penelitian ini, digunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan terdiri dari kepala dinas, kepala bagian tata usaha, staff administrasi, petugas retribusi, dan pedagang. Analisis data dilakukan dengan pendekatan interaktif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan pembayaran retribusi bulanan toko di UPTD Pasar Raya Kota Padang telah berjalan cukup efektif dan sesuai dengan SOP, serta memberikan kemudahan dan keamanan bagi pedagang yang menggunakan pembayaran elektronik. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa gangguan jaringan, kegagalan pencatatan transaksi, keterlambatan pembayaran oleh sebagian pedagang, serta belum meratanya pemahaman pedagang terhadap sistem QRIS akibat sosialisasi yang belum optimal.

Kata kunci: Efektivitas, Sistem Pelayanan Pembayaran Retribusi, UPTD Pasar Raya, Kota Padang.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullah Wabarakatuh.

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya ananda dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Efektivitas Sistem Pelayanan Pembayaran Retribusi Bulanan Toko di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pasar Raya Kota Padang”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang. Berikutnya ucapan terimakasih penulis berikan kepada segenap pihak yang telah turut andil dalam mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, diantaranya adalah:

1. Bapak Dr.Ir.Krismadinata, S.T, M.T, Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Afriva Khaidir, S.H., M.Hum, MAPA, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd., Ph.D selaku Kepala Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Adil Mubarak S.IP, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, memberikan dukungan serta arahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Hasbullah Malau, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.

6. Ibuk Putri Febri Wialdi, M.A.P selaku Dosen Penguji II dan selaku dosen pembimbing akademik penulis telah memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen, Staff Pengajar Departemen Ilmu Administrasi Negara sebagai inspirasi penulis serta memberikan pelajaran dan pengalaman kepada penulis.
8. Staff Karyawan dan Karyawati kepastakaan dan Staff Administrasi Departemen Ilmu Administrasi Negara dan Staff Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
9. Bapak Ahmaddin, SKM, MM selaku Kepala UPTD Pasar Raya Kota Padang yang telah banyak membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi.
10. Bapak Muhammad Faisal, S.Si., M.Si, selaku Kepala Bagian Tata Usaha UPTD Pasar Raya Kota Padang yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi.
11. Ibu Asnila Sari S.Kom selaku Staf administrasi UPTD Pasar Raya Kota Padang yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
12. Ibu Endang Sri Astini selaku Pembukuan Retribusi Bulanan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
13. Bapak Eko Wahyudi, S. Kom selaku petugas retribusi UPTD Pasar Raya Kota Padang yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
14. Kakak Galuh Dyah Pitaloka selaku petugas retribusi UPTD Pasar Raya Kota Padang yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

15. Bapak Helmi selaku pedagang di Pasar Raya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
16. Bapak Iswandi selaku pedagang di Pasar Raya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
17. Bapak Edri Perta selaku pedagang di Pasar Raya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
18. Bapak Erizal selaku pedagang di Pasar Raya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
19. Bapak Suleman selaku pedagang di Pasar Raya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
20. Teristimewa Kepada kedua orang tua (Alm. Papa Gusmaidi dan Mama Syafriati serta kedua abang tersayang (Muhammad Ridho Ilahi dan Muhammad Hidayat Akbar) dan ketiga adik tersayang (Muhammad Restu Kurniawan, Bunga Janarti Firdaus dan Muhammad Zidan) yang telah merawat serta selalu mendoakan dan memberikan dukungan moril, material, serta kasih sayang yang tak ternilai harganya, dan terimakasih untuk setiap tetesan keringat yang diberikan demi menguliahkan ananda sampai memperoleh gelar sarjana.
21. Kepada sahabat penulis (Ezhio Yuledzha dan Alfahmirizal Sadli) yang telah banyak memberikan dukungan dan support terhadap penulis dalam menyelesaikan skripsi.

22. Kepada teman Iqbal Hadasi Putra, Zidane Alfaridzi, Iqbal Faizul Candra, Penulis yang selalu menemani penulis dan tidak hentinya memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
23. Kepada teman Luthfi Fakhruzi, Over Nurhasanah, Nadya rahma Oktariandani, Genta Firanda Putra, Ahmad Luthfi, Isratul Ilham Zet, Amanda Refky, Aulia Annisa Fitriani, Nabilah Azahra Putri, Asriza, Yurike Shizuka Nelsi, Ira Ramadhani, Ahmad Rizal Fauzan, Iqnur Hafish dan Adit Irawan yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
24. Kepada teman Viona Fazira, Afifah Aulia, Auliya Resti, Zakia Aldeo yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis sadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna sehingga sangat membutuhkan kritik dan saran yang konstruktif dan relevan agar skripsi ini bisa menjadi layak. Sebelumnya penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan katakata yang kurang berkenan dan semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat yang positif untuk para pembaca.

Wassalamu'alaikum Warohmatullah Wabarakatuh.

Padang, 27 Januari 2026

Muhammad Rizki Afdal

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian.....	10
1. Manfaat teoritis.....	10
2. Manfaat Praktis	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
A. Kajian Teori	11
1. Konsep Efektivitas	11
2. Konsep Sistem.....	21
3. Konsep Pelayanan Publik.....	24
4. Konsep Retribusi	32
B. Kajian Relevan.....	35
C. Kerangka Konseptual.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian	39
B. Fokus Penelitian.....	39
C. Lokasi Penelitian.....	40

D. Informan Penelitian	40
E. Jenis dan Sumber Data Penelitian	41
1. Data Primer	41
2. Data Sekunder	41
F. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	42
1. Observasi	42
2. Wawancara	43
3. Studi Dokumentasi	43
G. Uji Keabsahan Data	44
H. Teknis Analisis Data	44
1. Tahap Reduksi Data	44
2. Tahap Penyajian Data	45
3. Tahap Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Temuan Umum	46
1. Gambaran Umum Kota Padang	46
2. Gambaran umum Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Pasar Raya Kota Padang	48
3. Gambaran umum Pasar Raya Kota Padang	50
B. Temuan Khusus	51
C. Pembahasan	77
1. Efektivitas Sistem Pelayanan Pembayaran Retribusi Bulanan Toko di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pasar Raya Kota Padang	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Penelitian	38
Gambar 4.2	Peta Kota Padang	46
Gambar 4.3	Struktur Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD)	48
Gambar 4.4	Standar Operasional Prosedur Pemungutan Retribusi Secara Elektronik.....	61
Gambar 4.5	Alat Pembayaran Retribusi Secara Elektronik	64
Gambar 4.6	Petugas Retribusi Turun Kelapangan Untuk Menagih	70
Gambar 4.7	Toko yang disegel.....	72
Gambar 4.8	Sarana dan prasarana yang ada di Pasar Raya Kota Padang	77

DAFTAR TABEL

Table 1.1	Data jumlah toko retribusi.....	6
Table 1.2	Data rekap target dan realisasi retribusi pertahun toko.....	6
Table 3.1	Informan Penelitian.....	40
Table 4.1	Data jumlah toko retribusi.....	56
Table 4.2	Data jumlah realisasi retribusi.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 . Surat Penelitian	94
Lampiran 2 . Surat Balasan Penelitian	94
Lampiran 3 . Pedoman wawancara Kepala UPTD Pasar Raya.....	94
Lampiran 4 . Pedoman wawancara Staf Administrasi.....	96
Lampiran 5 . Pedoman wawancara Petugas Retribusi	98
Lampiran 6 . Pedoman wawancara Pedagang	100
Lampiran 7 . Dokumentasi Penelitian	103

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu prioritas utama pemerintah daerah dalam mewujudkan tata kelola yang efektif, efisien, dan transparan. Salah satu sektor yang sangat mempengaruhi perekonomian kota adalah pengelolaan pasar, yang menjadi pusat transaksi barang dan jasa bagi masyarakat. Pasar merupakan salah satu bentuk perekonomian yang memberikan kontribusi penting bagi pilar perekonomian Indonesia. Pasar merupakan tempat bertemunya penjual dan pembeli yang melakukan transaksi jual beli yang mekanismenya alamiah dan telah ada sejak peradaban awal manusia. Untuk pengertian secara luas pasar adalah suatu kegiatan yang merupakan hubungan antara permintaan dan penawaran terhadap barang dan jasa (Wijaya et al., 2020).

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri pasar adalah tempat bertemunya penjual dan pembeli untuk melaksanakan transaksi, sarana interaksi sosial budaya masyarakat, dan pengembangan ekonomi masyarakat (Permendagri, 2007). Pasar memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia dalam hal memenuhi kebutuhan dasar manusia, yakni kebutuhan akan pangan. Dengan kata lain, masyarakat benar-benar membutuhkan pasar. Lebih jauh lagi, manfaat yang dibawa pasar bagi masyarakat terletak pada terpenuhinya faktor sosial, ekonomi, budaya, dan faktor lainnya.

Kota Padang adalah ibu kota Sumatera Barat dan dimulai dengan pertumbuhan kota dari kegiatan perdagangan, pertahanan dan penyelesaian untuk penduduk. Tingkat perdagangan kota yang baik ditunjukkan oleh keberadaan beberapa pasar bersejarah di Kota Padang. Salah satu pasar yang menjadi pusat perdagangan di Kota Padang yaitu pasar raya padang. Pasar ini memiliki potensi besar untuk meningkatkan perekonomian lokal, khususnya di Kota Padang. Kota Padang juga melaksanakan pemungutan retribusi pelayanan pasar. Retribusi merupakan pungutan di daerah sebagai pembayaran atas penggunaan jasa atau karena mendapat jasa pekerjaan, usaha atau milik daerah bagi yang berkepentingan atau karena jasa yang diberikan oleh daerah.

Pengaturan retribusi terdapat pada Pasal 23 huruf A Undang-Undang Dasar 1945 menyebutkan bahwa “Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dalam Undang-Undang” dapat dilihat dari bunyi pasal tersebut bahwa maksud dari pungutan lain itu salah satunya adalah retribusi. Selanjutnya ketentuan Pasal 23 huruf A Undang-Undang Dasar 1945 ini ditindak lanjuti dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Terkait dengan retribusi pelayanan pasar di Kota Padang, pemerintah daerah menetapkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2019 tentang Retribusi Jasa Umum. Dalam Pasal 1 Nomor 38, “Kios merupakan bangunan semi permanen, Sebagian terbuat dari kayu dan beton, dengan luas maksimum 30 m². Dalam Pasal 1 Nomor 39, “Ruang lepas adalah ruangan yang terleta

di dalam bangunan pasar dengan luas 100 m². Dalam Pasal 1 ayat 40, “Meja Batu berarti bangunan semi permanen dengan atap tanpa dinding, yang membatasi satu area ke area lainnya dengan penyediaan atau konstruksi meja batu permanen. Pada Pasal 1 ayat 41, “Pelataran adalah tempat tertentu di pasar yang diperuntukkan bagi pedagang kaki lima yang tidak permanen”. Pemungutan akan dikenakan kepada setiap pedagang ketika berdagang di pasar. Pemungutan merupakan transfer kekayaan dari sektor swasta ke sektor publik sesuai dengan undang-undang untuk membiayai pembangunan sehari-hari dan pengeluaran pemerintah. Pengumpulan retribusi pasar dilakukan oleh pemerintah daerah melalui Dinas Perdagangan Kota Padang.

Namun pada tahun 2021 pemerintah Kota Padang mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Wali Kota Nomor 31 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pemungutan Retribusi Pasar Yang Dikelola Dinas Perdagangan Secara Elektronik.

Menurut Peraturan Wali Kota Padang Nomor 31 Pasal 5, 6 dan 7 tahun 2021 tentang Tata Cara Pemungutan Retribusi Pasar yang dikelola Dinas Perdagangan Secara Elektronik sebagai berikut :

Pasal 5

- 1) Setiap wajib retribusi wajib melakukan pembayaran secara elektronik.
- 2) Pemungutan Retribusi dilakukan setiap harinya oleh petugas yang ditunjuk oleh Dinas.
- 3) Pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan

menggunakan m-pos dan Q-Ris yang dikelola oleh Dinas.

- 4) Penyelenggaraan Pembayaran elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Dinas bekerjasama dengan pihak ketiga.

Pasal 6

- 1) Dalam hal terjadi kendala yang menyebabkan pemungutan secara elektronik tidak dapat dilakukan, maka pembayaran dilakukan secara manual.
- 2) Atas pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Dinas memberikan tanda bukti pembayaran yang sah kepada wajib retribusi berupa struk.

Pasal 7

- 1) Retribusi yang dipungut sebagaimana dimaksud dalam Pasal ayat (1) disetorkan pada "" rekening Kas Umum Daerah dengan nomor rekening 1001010100202-8.
- 2) Rekening sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan rekening bersaldo nihil yang saldonya wajib disetorkan setiap harinya mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 15.00 WIB.
- 3) Untuk penerimaan Retribusi diatas pukul 15.00 WIB disetorkan pada hari kerja berikutnya.

Sebelum pemerintah Kota Padang mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Wali Kota Nomor 31 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pemungutan Retribusi Pasar Yang Dikelola Dinas Perdagangan Secara Elektronik, UPTD Pasar Raya Kota Padang menggunakan tata cara pemungutan retribusi pasar

yang dikelola Dinas Perdagangan Kota Padang secara Manual pada tahun sebelum sebelumnya. Tata Cara Pemungutan Retribusi Pasar yang dikelola Dinas Perdagangan Secara Manual sebagai berikut:

- 1) Pemungutan akan dimulai pada tanggal 10 pada awal bulan setiap harinya oleh petugas yang ditunjuk oleh Dinas sampai akhir bulan.
- 2) Pembayaran dilakukan dengan menggunakan m-pos
- 3) Melakukan briefing harian jika diperlukan
- 4) Petugas menggunakan atribut resmi (baju dinas) dan perlengkapan resmi (id, tas retribusi, alat tulis, dll).
- 5) Mendatangi pedagang atau kios secara profesional dan sopan
- 6) Atas pembayaran Dinas akan memberikan tanda bukti pembayaran yang sah kepada wajib retribusi berupa struk.
- 7) Kembali ke kantor UPTD untuk menyetorkan hasil pungutan dan laporan harian.
- 8) Pemeriksaan dan pencocokan data oleh admin/koordinator serta penyimpanan dan pelaporan.

Jadi UPTD Pasar Raya Kota Padang menerapkan dua sistem pelayanan pembayaran retribusi bulanan toko yaitu secara elektronik dan satu lagi secara manual. Dua sistem ini digunakan UPTD Pasar Raya Kota Padang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses pengelolaan retribusi bulanan di lingkungan pasar. Melalui sistem ini, proses pembayaran dapat dilakukan dengan lebih cepat dan mudah, baik secara manual maupun melalui elektronik, sehingga

mengurangi potensi keterlambatan dalam pembayarannya.

Berdasarkan data yang didapatkan di lapangan, bahwasannya terdapat data jumlah toko dan data target tahunan retribusi bulanan toko serta realisasinya pada tahun 2019 - 2023, yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Table 1.1 Jumlah toko retribusi bulanan pada tahun 2024

No	Lokasi	Jumlah Toko
1	FASE I LT. 1	105
2	FASE I LT. 2	54
3	FASE II LT. 1	91
4	FASE II LT. 2	73
5	FASE III LT. 1	108
6	FASE III LT. 2	53
7	FASE IV LT. 1	124
8	FASE IV LT. 2	70
9	FASE V LT. 1	60
10	FASE V LT. 2	64
11	FASE VI LT. 1	65
12	FASE VI LT. 2	54
13	FASE VII	261
14	FASE VII Tambahan	31
15	FASE VII Bangunan Tambahan/ Bawah Tangga	26
JUMLAH		1239

Sumber : UPTD Pasar Raya Kota Padang

Table 1. 2 Data rekap target dan realisasi retribusi pertahun toko pada tahun 2019-2023

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)
2019	966.144.888	685.350.896
2020	966.144.888	857.763.588
2021	1.112.645.832	937.881.378
2022	1.320.424.584	1.128.026.888
2023	1.320.424.584	1.089.373.924

Sumber : UPTD Pasar Raya Kota Padang

Berdasarkan data diatas memaparkan bahwa dari data rekap target retribusi bulanan toko dalam pertahun di pasar raya padang tahun 2019 - 2023 dari tahun ke tahun target dinaikan. Dalam realisasinya dimulai dari tahun 2019 – 2023 target setiap tahunnya masih belum tercapai secara maksimal. Hal ini bisa terjadi karena masih banyaknya pedagang yang tidak membayar wajib retribusi sesuai ketentuan tanggat waktu yang ditentukan. Selain itu, daya beli masyarakat dipasar menurun karena masyarakat cenderung memilih belanja di online shop yang berakibat dapat mengurangi jumlah pedagang yang aktif di pasar tradisional seperti di pasar raya kota padang, yang secara langsung berdampak pada penurunan retribusi yang dapat dipungut oleh petugas.

Berdasarkan hasil observasi peneliti melalui wawancara dengan Ibuk Asnila Sari S.Kom selaku staf administrasi, ditemukan permasalahan penelitian yang berkaitan dengan efektivitas sistem pelayanan pembayaran retribusi bulanan baik secara manual maupun yang telah menggunakan teknologi digital berupa aplikasi yang bernama E-Retribusi di Toko Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Pasar Raya Kota Padang. Meskipun sistem pelayanan pembayaran retribusi bulanan di Toko UPTD Pasar Raya Kota Padang telah menggunakan teknologi digital, pembayaran masih dapat dilakukan secara manual dengan cara membayar langsung ke kantor UPTD Pasar Raya Kota Padang atau dipungut langsung oleh pegawai dari pedagang. Meskipun telah ada upaya untuk mengimplementasikan sistem berbasis teknologi, masih terdapat sejumlah kendala yang mempengaruhi

efektivitas sistem tersebut.

Salah satu masalah utama tidak tercapainya target retribusi pasar dalam pertahun adalah banyak pedagang yang tidak membayar sesuai ketentuan tanggat waktu yang ditentukan serta kurangnya pemahaman dan kemampuan teknis dari pedagang dalam mengoperasikan sistem pembayaran digital yang baru melalui aplikasi E-Retribusi, sehingga menyebabkan kesulitan dan ketidaknyamanan dalam proses pembayaran retribusi. Selain itu, meskipun sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi, beberapa pedagang melaporkan adanya gangguan teknis pada penggunaan aplikasi E-Retribusi, seperti kegagalan sistem dalam mencatat pembayaran atau masalah konektivitas yang menyebabkan keterlambatan dalam proses transaksi. Meskipun teknologi telah diadopsi, terdapat ketimpangan dalam penggunaan teknologi antara pedagang yang terbiasa dengan sistem manual dan mereka yang sudah menguasai alat digital, yang berujung pada ketidaksamaan pengalaman pelayanan.

Di sisi lain, ada juga kendala terkait pemungutan langsung ke pedagang, yaitu masih banyaknya pedagang yang tidak mau membayar dan menunda-nunda pembayaran uang retribusi sehingga berakibat pada sanksi berupa denda. Setelah dikenakan sanksi oleh pegawai, pedagang menolak sanksi berupa denda dengan tidak mau membayar denda tersebut karena mereka beranggapan bahwa sanksi tersebut merupakan beban tambahan bagi mereka. Jika mereka tidak membayar dalam jangka waktu sampai 3 bulan akan diberikan sanksi denda dan surat peringatan I kepada

pedagang/kios, dan jika dilakukan secara berturut-turut sebanyak 3 kali maka diberikan surat peringatan III dan kios pedagang tersebut akan ditutup secara paksa oleh petugas sehingga tidak boleh beroperasi lagi.

Selain itu, terdapat juga permasalahan terkait pembayaran uang retribusi bulanan toko secara tunai, di mana uang yang diterima pegawai ditemukan berupa uang palsu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas sistem berbasis teknologi ini dan sistem manual dapat meningkatkan pelayanan dan efisiensi pembayaran retribusi, mengidentifikasi hambatan-hambatan yang masih ada dalam implementasinya, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk memaksimalkan potensi sistem tersebut agar lebih efektif dan ramah bagi seluruh pedagang.

B. Identifikasi Masalah

1. Masih belum terpenuhi target retribusi bulanan toko dalam setahun
2. Penggunaan sistem retribusi bulanan secara elektronik yang masih sulit digunakan oleh masyarakat awam
3. Gangguan dan keterbatasan teknis pada sistem elektronik
4. Tidak membayar wajib retribusi bulanan
5. Ditemukanya uang palsu

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi mengenai Efektivitas Sistem Pelayanan Pembayaran Retribusi Bulanan Toko di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pasar Raya Kota

Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan bagaimana efektifitas sistem pelayanan pembayaran retribusi bulanan toko baik secara elektronik maupun manual di UPTD Pasar Raya Kota Padang?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian untuk mengetahui Efektifitas Sistem Pelayanan Pembayaran Retribusi Bulanan Toko di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pasar Raya Kota Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan bidang keilmuan administrasi negara terkhususnya mata kuliah Manajemen Pelayanan Publik

2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan bermanfaat sebagai berikut :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan pada Unit Pelayanan Teknis Daerah Pasar Raya Kota Padang dalam pengimplementasian sistem pelayanan retribusi bulanan toko berbasis teknologi.
- b. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan dan rujukan bagi peneliti lainnya dalam melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Sistem pembayaran retribusi bulanan di UPTD Pasar Raya Kota Padang secara keseluruhan telah berjalan dengan baik. Cara pembayaran, baik secara manual maupun dengan menggunakan elektronik (QRIS), telah berfungsi sesuai harapan, meskipun masih ada beberapa masalah teknis seperti pencatatan, gangguan jaringan, dan keterlambatan dalam pembayaran dari sebagian pedagang serta upaya yang telah dilakukan UPTD Pasar Raya Kota Padang dalam penertiban toko/kios yang menunggak yaitu dengan cara memberikan sanksi berupa denda dan penyegelan toko/kios bila itu diperlukan. Dalam hal integrasi, komunikasi internal di antara petugas dan mahasiswa magang telah berjalan efektif, Di sisi lain, UPTD Pasar Raya Kota Padang menunjukkan kemampuan beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dengan menawarkan dua cara pembayaran serta meningkatkan fasilitas pendukung. Secara keseluruhan, efektivitas sistem pembayaran retribusi bulanan ini cukup baik, tetapi masih memerlukan perbaikan dalam hal infrastruktur, sosialisasi, pendampingan bagi pedagang, dan pengelolaan fasilitas agar tujuan, integrasi, dan adaptasi dapat dicapai dengan optimal.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. UPTD Pasar Raya Kota Padang perlu memperbaiki infrastruktur yang mendukung kelancaran sistem pembayaran retribusi, khususnya untuk metode pembayaran elektronik. Peningkatan fasilitas fisik pasar, seperti kebersihan, keamanan, toilet, area parkir, serta penataan kios dan los, juga harus terus diperhatikan agar para pedagang merasa nyaman dan pelayanan dapat dilakukan dengan optimal.
2. Sosialisasi dan pendidikan mengenai sistem pembayaran elektronik (QRIS) harus dilakukan dengan lebih giat, sehingga semua pedagang dapat memahami proses, keuntungan, dan tanggung jawab mereka. akan mendukung konsistensi dalam pelayanan serta kepatuhan pedagang terhadap sistem pembayaran.
3. UPTD harus terus meningkatkan kemampuan sistem pembayaran agar dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan situasi pasar yang berubah. Selain itu, perlu dilakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap sistem pembayaran elektronik untuk menemukan masalah teknis, seperti kesalahan pencatatan atau gangguan jaringan, agar dapat segera diatasi.
4. Untuk meningkatkan kepatuhan para pedagang dalam membayar retribusi secara tepat waktu, UPTD perlu menerapkan mekanisme sanksi dengan konsisten dan Informasi mengenai pentingnya kewajiban pembayaran retribusi serta keuntungan yang diperoleh dari pengelolaan pasar juga harus disampaikan secara terus-menerus. Pendekatan yang seimbang antara pengawasan, edukasi, dan sanksi ini akan meningkatkan disiplin para pedagang dan efektivitas sistem layanan pembayaran retribusi.

DAFTAR PUSTAKA

- Mukaromah, N. M. F., & Wijaya, T. (2020). Pasar persaingan sempurna dan pasar persaingan tidak sempurna dalam perspektif islam. *PROFIT: Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 4(2), 1-16.
- Permendagri. (2007). PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI No42 Tahun 2007 Tentang Pasar Desa. Jakarta: Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Nugroho, D. S. (2020). Efektivitas Program Rebo Nyunda Di Kota Bandung (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Qudus, D. H. R., Nurodin, I., & Nugroho, G. W. (2024). Effectiveness Of Distribution Of Social Assistance For The Family Hope Program In An Effort To Maintain Accountability Of Reports (Case Study Of Social Service Of Sukabumi Regency). *Journal of Management, Economic, and Accounting*, 3(2), 507-522.
- Mansur, M., Rifdan, R., & Sailan, M. (2024, April). EFEKTIVITAS PELAYANAN APARATUR TERHADAP MASYARAKAT DI DESA BUNGENG KECAMATAN BATANG KABUPATEN JENEPONTO. In SENADA (Seminar Nasional Manajemen, Desain dan Aplikasi Bisnis Teknologi) (Vol. 7, pp. 277-292).
- Suhada, D. I., Rahmadani, D. R., Rambe, M., Fattah, M. A. F., Hasibuan, P. F., Siagian, S., & Wulandari, S. (2022). Efektivitas para pelaku ekonomi dalam menunjang pertumbuhan ekonomi Indonesia. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(10), 3201-3208.

- LUBIS, N. H. (2023). EFEKTIVITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MENUJU SMART GOVERNANCE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas Islam Sumatera Utara).
- Bastaman, K., Nawawi, A., & Taharudin, T. (2020). Efektivitas Program Desa Migran Produktif (DESMIGRATIF) Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*.
- Irwansyah, I., Harjo, D., & Putri, F. M. A. (2022). Analisis Efektivitas Pemungutan Retribusi Terminal Dalam Rangka Meningkatkan Retribusi Daerah Kota Bekasi. *Formosa Journal of Computer and Information Science*, 1(1), 37-50.
- Pagaya, N., Mantiri, M., & Pangemanan, S. E. (2021). Efektivitas Kinerja Satuan Tugas Penanganan Coronavirus Disease19 (Covid-19) Di Kabupaten Halmahera Utara. *Governance*, 1(2).
- Hia, E. G. F. (2021). Sistem Informasi Penjadwalan Pembelajaran Pada Smk Pasundan 1 Cimahi (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Sari, N. A. (2020). Efektivitas Pelaksanaan Program Rumah Hati Rumah Bakat (RHRB) di Dinas Sosial Kota Makassar (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).

- Rahayuni, W., & Rusli, Z. (2021). Efektivitas Program Bantuan Langsung Tunai Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Desa Kampung Baru Kecamatan Gunung Toar. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2), 17-27.
- Diana, S., & Wahjono, W. (2024). Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Pada Salon Victory. *Jurnal Ilmiah Infokam*, 20(1), 8-16.
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137-150.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
- Simamora, D. F., Purba, T. M. R., & Ivanna, J. (2023). Otonomi daerah dalam kerangka mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 8541-8555.
- Halawa, H. S. (2024). Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sidorejo Kecamatan Medan Tembung Kota Medan.
- Tanzil, D. S., & Juliprijanto, W. (2021). Efektivitas Pemungutan Retribusi Pasar Serta Kontribusinya Dalam Realisasi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD). *Jurnal Paradigma Multidispliner*, 2(1), 473737.
- Bangas, K. D., Januardy, I., Sahay, T., & Asfia, H. (2025). *HUKUM PAJAK PERSPEKTIF RETRIBUSI DAERAH*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Yufira, R. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Retribusi di Pasar Raya Kota Padang (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).

- Atmuria, F., & Khaidir, A. (2020). Implementasi Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Retribusi Jasa Umum Dalam Pengelolaan Retribusi Pasar Di Pasar Raya Padang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 8(2), 91-101.
- Zidan, A. (2022). PEMUNGUTAN RETRIBUSI PELAYANAN PASAR MENGGUNAKAN ALAT BAYAR QUICK RESPONSE INDONESIAN STANDARD (QRIS) DI PASAR RAYA KOTA PADANG (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).
- Lenak, S. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Governance*, 1(1).
- Yuliana, S. (2021). Pemungutan Retribusi Pasar Petak Toko pada Dinas Perdagangan Kota Padang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(4), 1331-1342.
- Suriani, N., & Jailani, M. S. (2023). Konsep populasi dan sampling serta pemilihan partisipan ditinjau dari penelitian ilmiah pendidikan. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24-36.

Referensi website

<https://peraturan.bpk.go.id/Details/185734/perwali-kota-padang-no-31-tahun-2021>
<https://padang.go.id/berita/realisasi-pad-padang-tahun-2025-tertinggi-dalam-kurun-satu-dekade>