YASIN
Jurnal Pendidikan dan Sosial Budaya

p-ISSN: 2808-2346
e-ISSN: 2808-1854

Terindeks: SINTA 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Crossref, Semantic, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/yasin.v6i1.8937

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

Effectiveness of the Monthly Shop Levy Payment Service System at the Pasar Raya City of Padang Regional Technical Service Unit

Muhammad Rizki Afdal & Adil Mubarak
Universitas Negeri Padang
mhdrizkiafdal@gmail.com; adilmubarak@fis.unp.ac.id

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Dec 17, 2025	Jan 6, 2026	Jan 20, 2026	Jan 25, 2026

Abstract

The advancement of technology has encouraged UPTD Pasar Raya Kota Padang to implement an electronic system for monthly store levy payments through QRIS as an effort to enhance the efficiency, transparency, and accountability of levy management. However, various technical, administrative, and social problems have emerged in its implementation, indicating the need for an in-depth examination of the effectiveness of this service system. This study aimed to analyze the effectiveness of the monthly store levy payment service system at UPTD Pasar Raya Kota Padang using the indicators of goal attainment, integration, and adaptation based on Duncan's effectiveness theory within Richard M. Steers' framework. This research employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were obtained through observation, in-depth interviews, and document study, and were analyzed using Miles and Huberman's interactive model, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings show that the monthly store levy payment service system is relatively effective, as reflected in the ease and speed of service through

Yasin Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

electronic payments, improved transparency of transaction recording, and well-functioning internal coordination. Nevertheless, this effectiveness has not yet been fully optimal due to constraints such as network disruptions, limited understanding of electronic payment systems among traders, and traders' economic conditions that affect payment compliance. These findings underscore the need to improve technological quality, intensify outreach activities, and strengthen supervision so that the electronic levy payment service system can operate more optimally and sustainably in supporting efficient, transparent, and accountable levy management.

Keywords: Service Effectiveness; Monthly Store Levy; QRIS Electronic Payment; UPTD Pasar Raya Kota Padang; Levy Management

Abstrak: Perkembangan teknologi mendorong UPTD Pasar Raya Kota Padang untuk menerapkan sistem pembayaran retribusi bulanan toko berbasis elektronik melalui *QRIS* sebagai upaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pengelolaan retribusi. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai permasalahan teknis, administratif, dan sosial sehingga efektivitas sistem pelayanan tersebut perlu dikaji secara mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem pelayanan pembayaran retribusi bulanan toko di UPTD Pasar Raya Kota Padang dengan menggunakan indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi berdasarkan teori efektivitas Duncan dalam kerangka Richard M. Steers. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan pembayaran retribusi bulanan toko tergolong cukup efektif, yang tercermin dari kemudahan dan kecepatan pelayanan melalui pembayaran elektronik, meningkatnya transparansi pencatatan transaksi, serta koordinasi internal yang berjalan dengan baik. Meskipun demikian, efektivitas tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala berupa gangguan jaringan, keterbatasan pemahaman pedagang terhadap sistem pembayaran elektronik, serta faktor ekonomi pedagang yang memengaruhi kepatuhan pembayaran. Temuan ini menegaskan perlunya peningkatan kualitas teknologi, sosialisasi yang lebih intensif, dan penguatan pengawasan agar sistem pelayanan pembayaran retribusi berbasis elektronik dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan dalam mendukung pengelolaan retribusi yang efisien, transparan, dan akuntabel.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan; Retribusi Bulanan Toko; Pembayaran Elektronik *QRIS*; UPTD Pasar Raya Kota Padang; Pengelolaan Retribusi

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan agenda strategis pemerintah daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga berkontribusi terhadap optimalisasi pendapatan daerah. Salah satu sektor pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian

daerah adalah pengelolaan pasar tradisional. Pasar menjadi pusat aktivitas ekonomi masyarakat, khususnya dalam transaksi barang dan jasa kebutuhan sehari-hari. Secara konseptual, pasar merupakan tempat bertemunya permintaan dan penawaran terhadap barang dan jasa yang telah ada sejak awal peradaban manusia (Pratiwi, 2021). Selain berfungsi sebagai sarana ekonomi, pasar juga memiliki fungsi sosial dan budaya bagi masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan pasar yang baik menjadi kebutuhan mutlak bagi pemerintah daerah. Pengelolaan pasar yang efektif akan berdampak langsung terhadap kelancaran aktivitas perdagangan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri, pasar didefinisikan sebagai tempat bertemunya penjual dan pembeli untuk melaksanakan transaksi, sarana interaksi sosial budaya masyarakat, serta sebagai wadah pengembangan ekonomi masyarakat. Dalam konteks daerah, pasar tradisional menjadi sumber penting Pendapatan Asli Daerah (PAD), salah satunya melalui pemungutan retribusi pelayanan pasar. Retribusi merupakan pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau fasilitas yang disediakan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat. Pengaturan mengenai retribusi diatur dalam Pasal 23A Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa diatur dengan undang-undang. Ketentuan tersebut kemudian ditindaklanjuti melalui Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Dalam implementasinya, pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengatur mekanisme pemungutan retribusi sesuai dengan kondisi dan kebutuhan daerah masing-masing. Dengan demikian, sistem pemungutan retribusi harus dirancang secara efektif agar tujuan peningkatan PAD dapat tercapai secara optimal (Purwandari, 2021).

Kota Padang sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Barat memiliki sejarah perkembangan yang erat kaitannya dengan aktivitas perdagangan. Keberadaan pasar-pasar tradisional yang telah lama berkembang menjadi indikator penting dinamika ekonomi kota. Salah satu pasar terbesar dan paling strategis di Kota Padang adalah Pasar Raya Kota Padang yang dikelola oleh Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD). Pasar Raya Kota Padang memiliki jumlah toko yang cukup besar dan tersebar di berbagai fase bangunan, sehingga berpotensi memberikan kontribusi signifikan terhadap pendapatan daerah melalui retribusi bulanan toko. Pemerintah Kota Padang telah menetapkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2019 tentang Retribusi Jasa Umum sebagai dasar hukum pemungutan retribusi pasar. Peraturan tersebut mengatur jenis-jenis fasilitas pasar seperti kios, ruang lepas, meja batu, dan pelataran yang dikenakan retribusi. Namun, potensi yang besar tersebut belum sepenuhnya diikuti

dengan capaian realisasi retribusi yang optimal. Hal ini menunjukkan adanya permasalahan dalam sistem pelayanan pembayaran retribusi yang diterapkan.

Sebagai upaya meningkatkan efisiensi dan transparansi pemungutan retribusi, Pemerintah Kota Padang menerbitkan Peraturan Wali Kota Nomor 31 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pemungutan Retribusi Pasar yang Dikelola Dinas Perdagangan Secara Elektronik. Melalui kebijakan ini, pembayaran retribusi diwajibkan dilakukan secara elektronik menggunakan m-pos dan QRIS yang terintegrasi dalam aplikasi E-Retribusi. Meskipun demikian, sistem manual masih tetap diterapkan apabila terjadi kendala teknis dalam sistem elektronik. Dengan adanya dua sistem pembayaran, yaitu manual dan elektronik, diharapkan pelayanan menjadi lebih fleksibel dan memudahkan pedagang dalam memenuhi kewajiban retribusinya. Namun, berdasarkan data realisasi retribusi tahun 2019–2023, target retribusi bulanan toko belum tercapai secara maksimal setiap tahunnya. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan sistem pembayaran, baik manual maupun elektronik, belum berjalan secara efektif. Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara kebijakan yang dirancang dan pelaksanaannya di lapangan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pihak UPTD Pasar Raya Kota Padang, ditemukan berbagai kendala yang mempengaruhi efektivitas sistem pelayanan pembayaran retribusi bulanan toko. Kendala tersebut antara lain rendahnya kepatuhan pedagang dalam membayar retribusi tepat waktu, keterbatasan pemahaman dan kemampuan teknis pedagang dalam menggunakan aplikasi E-Retribusi, serta gangguan teknis seperti masalah konektivitas dan pencatatan pembayaran. Selain itu, sistem pembayaran manual juga menghadapi permasalahan berupa penolakan pembayaran, penundaan pembayaran, penolakan sanksi denda, hingga risiko peredaran uang palsu. Penelitian terdahulu oleh (Putra & Andriani, 2019) dan (Qudus et al., 2024) menunjukkan bahwa efektivitas sistem pembayaran retribusi berbasis digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan pengguna dan kualitas sistem yang digunakan. Temuan tersebut sejalan dengan kondisi di Pasar Raya Kota Padang, di mana perbedaan tingkat literasi digital pedagang menimbulkan ketimpangan dalam pengalaman pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji secara mendalam efektivitas sistem pelayanan pembayaran retribusi bulanan toko, baik secara manual maupun elektronik, serta mengidentifikasi hambatan dan merumuskan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan dan pencapaian target retribusi di UPTD Pasar Raya Kota Padang.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam dan faktual kondisi nyata yang terjadi di lapangan terkait efektivitas sistem pelayanan pembayaran retribusi bulanan toko di Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Pasar Raya Kota Padang. Metode deskriptif dipilih karena penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk memahami fenomena secara holistik berdasarkan perspektif para informan. Penelitian kualitatif memberikan ruang bagi peneliti untuk menggali data secara mendalam melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian. Data yang diperoleh bersumber dari wawancara, observasi, catatan lapangan, serta dokumentasi resmi yang relevan. Dengan pendekatan ini, peneliti berupaya mendeskripsikan efektivitas sistem pelayanan pembayaran retribusi, baik yang dilakukan secara manual maupun berbasis teknologi. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana sistem tersebut berjalan serta kendala teknis yang dihadapi pedagang dalam proses pembayaran. Penelitian ini bersifat sistematis dan akurat karena didasarkan pada fakta empiris yang terjadi di lapangan. Oleh karena itu, metode ini dinilai paling sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian yang telah dirumuskan.

Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan yaitu 22 Oktober sampai 23 Desember 2025. Lokasi penelitian ditetapkan di Kota Padang, dengan dua titik utama pengambilan data, yaitu Kantor UPTD Pasar Raya Kota Padang dan kawasan Pasar Raya Kota Padang sebagai tempat aktivitas pedagang. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap paling mengetahui dan memahami permasalahan yang diteliti (Suriani & Jailani, 2023). Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala UPTD Pasar Raya Kota Padang, Kepala Bagian Tata Usaha, Staf Administrasi, Petugas Retribusi, serta pedagang Pasar Raya Kota Padang. Data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam dengan para informan terkait pelaksanaan dan efektivitas sistem pembayaran retribusi. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen, laporan, peraturan perundang-undangan, artikel, jurnal ilmiah, serta sumber tertulis lain yang relevan dengan topik penelitian. Kombinasi kedua jenis data ini digunakan untuk memperkuat analisis dan meningkatkan validitas temuan penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan

pembayaran retribusi serta interaksi antara petugas dan pedagang di Pasar Raya Kota Padang, guna memperoleh gambaran faktual mengenai efektivitas sistem pelayanan (Sugiyono, 2021). Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan menggunakan pedoman pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya, sebagaimana dikemukakan oleh (Lexy J Moleong, 2019) bahwa wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu. Studi dokumentasi digunakan sebagai pelengkap data melalui penelaahan dokumen resmi, laporan retribusi, foto, dan arsip lain yang mendukung penelitian. Untuk menjamin keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari pedagang dan pihak pengelola pasar. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Abdussamad, 2021). Melalui tahapan tersebut, data dianalisis secara berkesinambungan hingga diperoleh kesimpulan yang mampu menjawab rumusan masalah penelitian secara komprehensif.

HASIL

Sistem Pelayanan Pembayaran Retribusi Bulanan Toko

Sistem pelayanan pembayaran retribusi bulanan toko di Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Pasar Raya Kota Padang dilaksanakan melalui dua mekanisme, yaitu pembayaran secara manual dan pembayaran secara elektronik. Ketentuan tersebut diatur dalam Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 1 Tahun 2019 tentang Retribusi Jasa Umum serta Peraturan Wali Kota Padang Nomor 31 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pemungutan Retribusi Pasar Secara Elektronik. Kedua regulasi ini menjadi dasar hukum dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran retribusi pasar.

Pembayaran secara manual dilakukan dengan cara pedagang membayar langsung kepada petugas retribusi di lapangan atau mendatangi kantor UPTD Pasar Raya Kota Padang. Sementara itu, pembayaran secara elektronik dilaksanakan melalui sistem non-tunai menggunakan m-pos dan QRIS yang terintegrasi dengan sistem pengelolaan keuangan daerah. Sistem elektronik ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi, keamanan transaksi, serta transparansi dalam pengelolaan retribusi.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala UPTD Pasar Raya Kota Padang, Bapak Ahmaddin, SKM., MM., sistem pembayaran elektronik bertujuan untuk memudahkan pedagang serta meminimalkan potensi kebocoran retribusi. Beliau menyatakan bahwa:

"Tujuan pembayaran elektronik ini untuk memudahkan pedagang, meningkatkan keamanan transaksi, serta mendorong transparansi dan akuntabilitas retribusi pasar." (Wawancara, 27 Oktober 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem elektronik tidak hanya berorientasi pada kemudahan pedagang, tetapi juga pada peningkatan tata kelola keuangan daerah.

Persepsi Pedagang terhadap Sistem Pembayaran Retribusi

Hasil wawancara dengan pedagang menunjukkan bahwa sistem pembayaran elektronik, khususnya melalui QRIS, dinilai memberikan kemudahan dalam proses pembayaran. Pedagang tidak perlu lagi menyiapkan uang tunai dan dapat memperoleh bukti pembayaran secara langsung. Salah satu pedagang menyampaikan bahwa:

"Pembayaran lewat QRIS ini lebih praktis dan aman karena ada bukti transaksi yang jelas." (Wawancara Pedagang, 30 Oktober 2025)

Pendapat tersebut diperkuat oleh pedagang lain yang menyatakan bahwa pencatatan transaksi secara digital mengurangi risiko kesalahan pembayaran. Bukti pembayaran berupa struk menjadi jaminan kepastian bahwa kewajiban retribusi telah dipenuhi. Kondisi ini mencerminkan bahwa dari sisi pengguna layanan, sistem pembayaran elektronik dinilai efektif dalam memberikan kemudahan, kecepatan, dan rasa aman.

Namun demikian, efektivitas sistem pelayanan tidak hanya diukur dari persepsi pedagang, tetapi juga dari capaian retribusi secara kuantitatif. Berdasarkan data UPTD Pasar Raya Kota Padang, target dan realisasi retribusi bulanan toko pada tahun 2024–2025 menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Target dan Realisasi Retribusi Bulanan Toko Tahun 2024–2025

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)
2024	1.362.369.725	1.362.369.725
2025	1.461.791.471	1.461.791.471

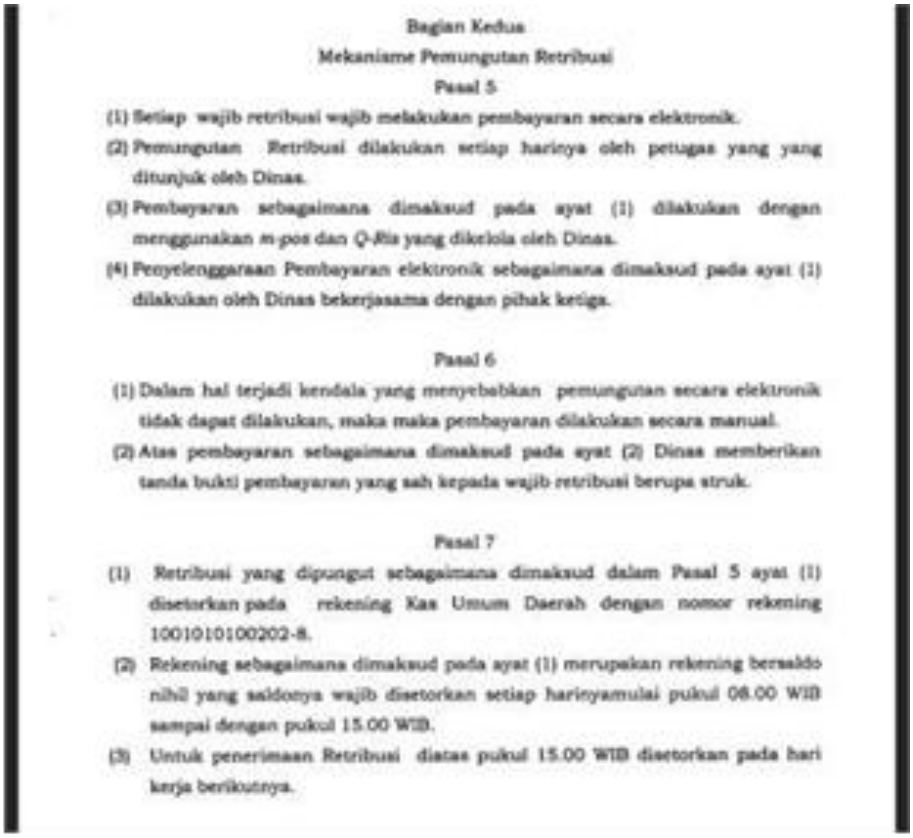
Sumber: UPTD Pasar Raya Kota Padang

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa target retribusi bulanan toko pada tahun 2024 dan 2025 berhasil tercapai sepenuhnya. Capaian ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran retribusi telah berjalan sesuai dengan perencanaan, meskipun efektivitasnya tetap perlu ditinjau dari aspek pelaksanaan pelayanan di lapangan.

Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pelaksanaan sistem pelayanan pembayaran retribusi bulanan toko di UPTD Pasar Raya Kota Padang berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan dalam Peraturan Wali Kota Padang Nomor 31 Tahun 2021. SOP ini mengatur kewajiban pembayaran secara elektronik, penggunaan m-pos dan QRIS, pemberian bukti pembayaran, serta mekanisme pembayaran manual apabila terjadi kendala teknis.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala UPTD dan Kepala Bagian Tata Usaha, sistem pembayaran elektronik telah diterapkan sejak tahun 2021 dan dijalankan sesuai dengan SOP yang berlaku. Petugas retribusi dibekali alat transaksi elektronik dan melaksanakan pemungutan secara rutin di lapangan. Hal ini diperkuat oleh pernyataan pedagang yang menyatakan bahwa petugas menjalankan tugas secara tertib dan memberikan struk pembayaran setelah transaksi selesai. Keberadaan SOP tersebut diperkuat dengan dokumentasi resmi berupa alur pemungutan retribusi elektronik sebagaimana ditunjukkan pada



Bagian Kedua

Mekanisme Pemungutan Retribusi

Pasal 5

(1) Setiap wajib retribusi wajib melakukan pembayaran secara elektronik.
(2) Pemungutan Retribusi dilakukan setiap harinya oleh petugas yang 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 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 5 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 harinyamulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 15.00 WIB.
(3) Untuk penerimaan Retribusi diatas pukul 15.00 WIB disetorkan pada hari kerja berikutnya.

Gambar 1. Standar Operasional Prosedur Pemungutan Retribusi Secara Elektronik**.**

Sumber : Peraturan Wali Kota No. 31

Gambar 1 ini menunjukkan bahwa proses pembayaran telah memiliki pedoman kerja yang jelas dan terstruktur, sehingga dengan hal tersebut diharapkan memberikan kemudahayan dalam pelayanan yang ada.

Kendala dalam Pelaksanaan Sistem Pembayaran Retribusi

Meskipun sistem pembayaran retribusi telah berjalan sesuai SOP, hasil penelitian menunjukkan masih terdapat kendala yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Kendala tersebut meliputi gangguan jaringan, kegagalan sistem dalam mencatat pembayaran, serta keterlambatan pembayaran oleh pedagang. Staf administrasi UPTD menyampaikan bahwa:

"Kadang sistem gagal mencatat pembayaran dan jaringan bermasalah, sehingga transaksi menjadi tertunda." (Wawancara, 28 Oktober 2025)

Selain kendala teknis, faktor kondisi pedagang juga mempengaruhi kelancaran pemungutan retribusi. Beberapa pedagang tidak dapat membayar tepat waktu dengan alasan usaha menurun, toko belum beroperasi, atau pemilik tidak berada di tempat. Kondisi ini mempersulit petugas dalam melakukan penagihan secara rutin, sebagaimana didukung oleh dokumentasi lapangan



Gambar 2. Petugas Retribusi Turun ke Lapangan

Pada gambar 2 terlihat seorang petugas memantau keadaan dilapangan termasuk dalam kelancaran pembayaran di pasar. Selain itu juga agar mengetahui kendala-kendala yang terjadi di lapangan.

Penerapan Sanksi dan Pengawasan serta Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan

Untuk menjaga kepatuhan pedagang, UPTD Pasar Raya Kota Padang menerapkan mekanisme sanksi secara bertahap. Pedagang yang tidak membayar retribusi diberikan denda dan Surat Peringatan (SP) 1, dilanjutkan dengan SP 2, hingga tindakan penyegelan toko apabila tetap tidak memenuhi kewajiban. Penerapan sanksi ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan pembayaran retribusi tidak hanya berorientasi pada pelayanan, tetapi juga dilengkapi dengan mekanisme pengawasan dan penegakan aturan. Keberadaan dokumentasi toko yang disegel

Efektivitas sistem pelayanan pembayaran retribusi juga didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana pasar. Berdasarkan wawancara dengan pihak UPTD dan pedagang, fasilitas seperti toilet, area parkir, eskalator, CCTV, kebersihan lingkungan, dan keamanan pasar telah tersedia dengan baik, terutama di kawasan Fase VII Pasar Raya Kota Padang. Ketersediaan sarana dan prasarana ini menciptakan lingkungan pasar yang aman dan nyaman, yang secara tidak langsung mendorong kepatuhan pedagang dalam membayar retribusi.



Gambar 3. Sarana dan Prasarana Pasar Raya Kota Padang

Dokumentasi fasilitas pasar yang ditampilkan pada gambar 3 sarana dan prasarana Pasar Raya Kota Padang memperkuat temuan bahwa fasilitas pendukung berperan penting dalam menunjang efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, temuan ini mengindikasikan bahwa sarana dan prasarana yang baik di Pasar Raya Kota Padang menjadi faktor penting bagi

efektivitas sistem pelayanan pembayaran retribusi bulanan untuk toko. Fasilitas yang sesuai dan lingkungan pasar yang kondusif dapat meningkatkan rasa aman, kenyamanan, dan kepercayaan pedagang terhadap pengelola pasar, yang pada gilirannya memberikan dampak positif bagi kelancaran dan efektivitas proses pelayanan retribusi.

PEMBAHASAN

Berdasarkan temuan empiris yang diperoleh peneliti di lapangan, analisis efektivitas sistem pelayanan pembayaran retribusi bulanan toko di Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Pasar Raya Kota Padang menggunakan teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Duncan sebagaimana dikutip dalam (Steers, 2019) dan digunakan kembali oleh (Irwansyah et al., 2022). Teori ini menyatakan bahwa efektivitas suatu organisasi atau sistem dapat diukur melalui tiga indikator utama, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Ketiga indikator tersebut dinilai relevan untuk mengkaji efektivitas sistem pelayanan publik, khususnya dalam konteks pemungutan retribusi pasar yang melibatkan interaksi langsung antara pemerintah daerah dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pembahasan berikut menguraikan hasil penelitian berdasarkan masing-masing indikator efektivitas tersebut.

Pertama, pencapaian tujuan. Menurut Duncan dalam (Steers, 2019), pencapaian tujuan merupakan ukuran utama efektivitas yang menilai sejauh mana tujuan yang telah direncanakan dapat direalisasikan melalui aktivitas organisasi. Dalam konteks pelayanan publik, pencapaian tujuan berkaitan erat dengan keberhasilan sistem dalam memberikan manfaat nyata kepada masyarakat serta mendukung tujuan institusi penyelenggara layanan. Penerapan sistem pelayanan pembayaran retribusi bulanan toko di UPTD Pasar Raya Kota Padang bertujuan untuk memperlancar proses pembayaran, meningkatkan efisiensi dan keamanan transaksi, memperkuat transparansi pengelolaan retribusi, serta meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor pasar. Tujuan-tujuan tersebut menjadi tolok ukur utama dalam menilai efektivitas sistem yang diterapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pembayaran retribusi berbasis elektronik melalui QRIS telah memberikan dampak positif terhadap pencapaian tujuan pelayanan. Pedagang yang telah menggunakan sistem pembayaran elektronik merasakan kemudahan dalam melakukan transaksi karena proses pembayaran menjadi lebih cepat dan tidak lagi bergantung pada uang tunai. Selain itu, adanya bukti pembayaran digital

yang tercatat secara otomatis memberikan rasa aman bagi pedagang serta memudahkan proses verifikasi pembayaran. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Febrinda, 2022) dan (Hidayah, 2025) yang menyatakan bahwa digitalisasi sistem pembayaran retribusi mampu meningkatkan efisiensi pelayanan serta memberikan kemudahan bagi pengguna layanan.

Dari sisi organisasi, sistem pembayaran elektronik juga berkontribusi dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan retribusi bulanan toko. Pencatatan transaksi secara elektronik memungkinkan UPTD untuk memantau pemasukan retribusi secara real time dan sistematis, sehingga potensi kesalahan pencatatan dan kebocoran penerimaan dapat diminimalkan. Hal ini mendukung upaya pemerintah daerah dalam mewujudkan tata kelola keuangan yang lebih tertib dan dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian oleh (Zidan, 2022) juga menunjukkan bahwa penerapan sistem pembayaran non-tunai dalam pelayanan publik berpengaruh positif terhadap peningkatan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat.

Namun demikian, pencapaian tujuan sistem pelayanan pembayaran retribusi bulanan toko belum sepenuhnya optimal. Penelitian menemukan adanya kendala teknis seperti gangguan jaringan internet, kegagalan sistem dalam merekam transaksi, serta ketidaksesuaian data pembayaran antara pedagang dan sistem UPTD. Selain itu, faktor sosial ekonomi pedagang, seperti menurunnya omzet usaha dan ketidakhadiran pemilik toko saat penagihan, turut mempengaruhi ketepatan waktu pembayaran retribusi. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun tujuan sistem telah mulai tercapai, masih diperlukan perbaikan berkelanjutan agar manfaat sistem dapat dirasakan secara merata oleh seluruh pedagang dan tujuan peningkatan PAD dapat dicapai secara maksimal.

Kedua, integrasi. Integrasi dalam teori efektivitas Duncan merujuk pada kemampuan organisasi dalam membangun koordinasi, komunikasi, dan kerja sama yang harmonis antara berbagai pihak yang terlibat dalam sistem. Dalam sistem pelayanan pembayaran retribusi bulanan toko di UPTD Pasar Raya Kota Padang, integrasi mencakup hubungan dan koordinasi antara pimpinan UPTD, petugas retribusi, staf administrasi, serta pedagang sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi internal di lingkungan UPTD telah berjalan dengan cukup baik, ditandai dengan adanya struktur organisasi dan pembagian tugas yang jelas.

Koordinasi antar unsur internal UPTD terlihat dari peran Kepala UPTD sebagai pengambil kebijakan, petugas retribusi sebagai pelaksana di lapangan, dan staf administrasi

sebagai pengelola data pembayaran. Selain itu, keterlibatan mahasiswa magang dalam membantu operasional pelayanan turut mendukung kelancaran proses pemungutan retribusi. Kegiatan briefing rutin yang dilakukan sebelum petugas turun ke lapangan menjadi sarana penting dalam menyamakan pemahaman terkait prosedur pelayanan, penggunaan alat transaksi elektronik, serta etika pelayanan kepada pedagang. Integrasi internal semacam ini memperkuat konsistensi pelayanan dan meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian terdahulu seperti (Irwansyah et al., 2022) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh tingkat koordinasi dan integrasi antar unsur organisasi. Selain itu penelitian (Suratmoko & Adnan, 2024) juga menegaskan bahwa integrasi organisasi yang baik ditandai oleh komunikasi internal yang intensif, pembagian tugas yang jelas, serta keselarasan pemahaman antar pelaksana kebijakan.

Dari perspektif pedagang, integrasi sistem pelayanan terlihat dari pemahaman mereka terhadap mekanisme pembayaran dan peran petugas retribusi. Pedagang yang memahami prosedur pembayaran dan menerima pelayanan secara transparan cenderung menunjukkan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi. Pemberian bukti pembayaran yang sah setelah transaksi juga meningkatkan rasa percaya pedagang terhadap sistem yang diterapkan. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Simamora et al., 2023) yang menyebutkan bahwa integrasi dan komunikasi yang baik antara penyedia layanan dan masyarakat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa integrasi eksternal antara UPTD dan pedagang belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat pedagang yang belum memahami sistem pembayaran berbasis elektronik seperti QRIS, sehingga mereka cenderung memilih pembayaran manual atau menunda pembayaran. Kurangnya sosialisasi dan pendampingan menjadi faktor utama yang menghambat integrasi menyeluruh sebagaimana juga yang terdapat dalam hasil penelitian (Ikhsan & Widodo, 2025). Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas sistem pelayanan, UPTD perlu memperkuat integrasi dengan pedagang melalui komunikasi yang lebih intensif, sosialisasi berkelanjutan, serta pendampingan langsung dalam penggunaan sistem pembayaran elektronik.

Ketiga, adaptasi. Adaptasi menurut Duncan dalam (Steers, 2019) merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan internal maupun eksternal, termasuk perkembangan teknologi, perubahan kebijakan, dan dinamika kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, adaptasi menjadi aspek penting agar sistem pelayanan tetap relevan dan efektif di tengah perubahan kondisi sosial dan ekonomi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa UPTD Pasar Raya Kota Padang memiliki kemampuan adaptasi yang cukup baik dalam mengelola sistem pelayanan pembayaran retribusi bulanan toko.

Salah satu bentuk adaptasi yang dilakukan UPTD adalah penerapan dua metode pembayaran, yaitu pembayaran manual dan pembayaran elektronik melalui QRIS. Sistem ganda ini memungkinkan pelayanan tetap berjalan meskipun terjadi kendala teknis seperti gangguan jaringan atau kegagalan sistem. Keberadaan metode pembayaran manual sebagai alternatif menunjukkan fleksibilitas UPTD dalam menyesuaikan prosedur pelayanan dengan kondisi lapangan. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Saputri, 2023) dan (Diana & Wahjono, 2024) yang menyatakan bahwa fleksibilitas dalam implementasi kebijakan pelayanan publik merupakan faktor penting dalam menjaga efektivitas pelayanan. Kemampuan adaptasi UPTD juga terlihat dalam penanganan pedagang yang tidak memenuhi kewajiban pembayaran retribusi tepat waktu. Penerapan sanksi secara bertahap, mulai dari denda hingga pemberian Surat Peringatan (SP) dan penyegelan toko, menunjukkan adanya upaya penyesuaian antara penegakan aturan dan kondisi ekonomi pedagang. Pendekatan bertahap ini bertujuan untuk memberikan efek jera sekaligus memberikan kesempatan kepada pedagang untuk memenuhi kewajibannya. Strategi ini mencerminkan adaptasi kebijakan yang mempertimbangkan aspek sosial ekonomi masyarakat pasar.

Selain itu, adaptasi juga tampak dari upaya UPTD dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Penerapan QRIS merupakan respons terhadap tuntutan efisiensi, keamanan, dan transparansi transaksi di era digital. Meskipun masih terdapat keterbatasan dalam pemahaman pedagang dan kendala teknis, UPTD terus melakukan sosialisasi, pendampingan, serta peningkatan kapasitas petugas. Hal ini sesuai dengan penelitian (Eva Pertiwi et al., 2024) bahwa sosialisasi, pendampingan kepada pedagang sangatlah diperlukan agar dapat meningkatkan usaha dan juga pelayanan. Dengan demikian, meskipun masih menghadapi tantangan, kemampuan adaptasi UPTD menjadi faktor penting yang memungkinkan sistem pelayanan pembayaran retribusi bulanan toko tetap berjalan dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan pelayanan publik dan peningkatan PAD.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai efektivitas sistem pelayanan pembayaran retribusi bulanan toko di UPTD Pasar Raya Kota Padang dengan menggunakan indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi sebagaimana dikemukakan oleh Duncan dalam Richard M. Steers, dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan tergolong cukup efektif namun belum sepenuhnya optimal. Penerapan pembayaran berbasis elektronik melalui QRIS telah memberikan kemudahan, efisiensi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan retribusi, meskipun masih dihadapkan pada berbagai kendala teknis, keterbatasan pemahaman pedagang, serta faktor sosial ekonomi yang memengaruhi kepatuhan pembayaran. Koordinasi internal antar unsur UPTD telah berjalan dengan baik, namun integrasi dengan pedagang sebagai pengguna layanan masih perlu diperkuat. Selain itu, kemampuan adaptasi UPTD dalam merespons perubahan lingkungan, baik melalui fleksibilitas prosedur maupun pemanfaatan teknologi, menjadi modal penting dalam menjaga keberlangsungan pelayanan. Oleh karena itu, efektivitas sistem pelayanan pembayaran retribusi memerlukan penguatan berkelanjutan agar tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik dan optimalisasi Pendapatan Asli Daerah dapat tercapai secara maksimal.

Penelitian ini memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis dalam bidang administrasi publik, khususnya terkait pengelolaan pelayanan retribusi daerah. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian efektivitas pelayanan publik dengan mengaplikasikan teori efektivitas organisasi Duncan yang mencakup pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi dalam konteks pelayanan pembayaran retribusi pasar berbasis elektronik. Temuan penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik mampu meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi UPTD Pasar Raya Kota Padang serta pemerintah daerah dalam menyempurnakan sistem pelayanan pembayaran retribusi, khususnya dalam hal peningkatan kualitas teknologi, strategi sosialisasi kepada pedagang, serta penguatan koordinasi dan pengawasan agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

Rekomendasi Penelitian Selanjutnya 1) mengkaji efektivitas sistem pelayanan pembayaran retribusi dengan pendekatan yang berbeda, seperti metode kuantitatif atau metode campuran, sehingga mampu mengukur tingkat kepuasan pedagang dan dampaknya

terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah secara lebih terukur. 2) Memperluas objek kajian pada beberapa pasar tradisional di Kota Padang atau daerah lain guna memperoleh gambaran komparatif terkait implementasi sistem pembayaran elektronik dalam pelayanan public. 3) Kajian yang lebih mendalam mengenai faktor kesiapan sumber daya manusia, literasi digital pedagang, serta dukungan infrastruktur teknologi juga penting dilakukan agar dapat merumuskan strategi pelayanan retribusi yang lebih inklusif, adaptif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.

Diana, S., & Wahjono, W. (2024). Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa pada Salon Victory. *Jurnal Ilmiah Infokam, 20*(1), 8–16. https://doi.org/10.53845/infokam.v20i1.356

Eva Pertiwi, M., Agustin Nengsih, T., & Safitri, Y. (2024). Dampak Relokasi Pasar Tradisional terhadap Pendapatan Pedagang (Studi Kasus di Pasar Rakyat Talang Banjar Kecamatan Jambi Timur). *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Dan Bisnis, 3*(1), 112–135. https://doi.org/10.51903/jimeb.v3i1.703

Febrinda, R. R., & Ningsih, R. (2022). Kesiapan Digitalisasi Sistem Pembayaran Non Tunai di Pasar Rakyat. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Publik, 13*(2), 87–100. https://doi.org/10.22212/jekp.v13i2.2022

Hidayah, S. N. (2025). Analisis Pengelolaan Sistem Retribusi Parkir di Dinas Perhubungan Kabupaten Tegal untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. *Sinergi: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 1*(2), 2796–2806. https://publikasi.ahlalkamal.com/index.php/sinergi/article/view/227

Ikhsan, M. I. W., & Widodo, T. (2025). Upaya Mendorong Pemanfaatan QRIS sebagai Metode Pembayaran Pedagang Car Free Day Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, 12*(7), 3151–3156. https://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/article/view/19740

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. https://journal.formosapublisher.org/index.php/fjcis/article/view/449

Moleong, L. J. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

Pratiwi, A. E. (2016). Analisis Pasar Wisata Syariah di Kota Yogyakarta. *Media Wisata, 14*(1), 345–363. https://doi.org/10.36276/mws.v14i1.246

Purwandari, E. (2021). *Implikasi Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah terhadap Penerimaan BPHTB dan Pelayanan Pertanahan Studi di Kabupaten Pulang Pisau, Provinsi Kalimantan Tengah* [Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional]. https://repository.stpn.ac.id/1250/

Putra, D. W. T., & Andriani, R. (2019). Unified Modelling Language (UML) dalam Perancangan Sistem Informasi Permohonan Pembayaran Restitusi SPPD. *Jurnal Teknoif, 7*(1), 32–39. https://doi.org/10.21063/jtif.2019.v7.1.32-39

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. https://doi.org/10.37676/jmea.v3i2.532

Saputri, M., & Atmojo, M. (2023). Evaluasi Strategi Peningkatan Pelayanan Transportasi Publik melalui Pembayaran Elektronik di Jogyakarta. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan, 4*(3), 185–191. https://doi.org/10.18196/jpk.v4i3.19020

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. https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/6962

Steers, R. M. (2019). *Management across cultures: Challenges, strategies, and skills*. Cambridge University Press. https://www.cambridge.org/highereducation/books/management-across-cultures/E86A500BC310432AC15B82D0FC59DC30

Sugiyono. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Suratmoko, B., & Adnan, I. Z. (2024). Strategic internal communication in organizational change: A narrative review of practices and barriers. *Communica: Journal of Communication, 2*(4), 229–244. https://journal.idscipub.com/index.php/communica/article/view/650

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. https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55

Zidan, A. (2022). *Pemungutan Retribusi Pelayanan Pasar Menggunakan Alat Bayar Quick Response Indonesian Standard (QRIS) di Pasar Raya Kota Padang* [Universitas Andalas]. http://scholar.unand.ac.id/116786/