

## **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMUNGUTAN PEMBAYARAN DAN PENYETORAN RETRIBUSI PELAYANAN PASAR TRADISIONAL MELALUI *VIRTUAL ACCOUNT* PADA DINAS KOPERASI, USAHA MIKRO, DAN PERDAGANGAN KOTA PONTIANAK**

**Muhammad Azhar**<sup>1\*</sup>, Debbie Yuari Siallagan<sup>2</sup>, Laila Nurfitriah Lubis<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Politeknik Negeri Pontianak

\*Korespondensi : azharhar2666@gmail.com

### **ABSTRAK**

Retribusi pelayanan pasar merupakan sumber yang potensial untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), penarikan retribusi pelayanan pasar di Kota Pontianak dilakukan melalui *Virtual Account*. Masalah dalam pelaksanaannya yaitu penerimaan retribusi pelayanan pasar belum mencapai target dan kurangnya tingkat kesadaran pedagang untuk membayar retribusi tepat waktu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan pemungutan pembayaran dan penyetoran retribusi pelayanan tradisional melalui *Virtual Account* pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kota Pontianak. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian ini adalah implementasi kebijakan pemungutan pembayaran dan penyetoran retribusi pelayanan pasar tradisional melalui *Virtual Account* pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kota Pontianak sudah dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Walikota Pontianak. Kebijakan ini juga memberikan dampak yang positif bagi masyarakat maupun pelaksana, terdapat kendala dalam melaksanakannya yaitu masih banyak pedagang yang belum memahami cara pembayaran retribusi pelayanan pasar melalui *Virtual Account*, upaya instansi yaitu terus melakukan pendampingan pembayaran kepada pedagang.

**Kata Kunci** : Implementasi, Retribusi Pelayanan Pasar, *Virtual Account*

### **ABSTRACT**

*Market service levies are a potential source for increasing Local Original Revenue (PAD), the collection of market service levies in Pontianak City was carried out through Virtual Account. Problems in its implementation were that the receipt of market service levies did not reach the target and the lack of awareness of traders to pay fees on time. This study aimed to determine the implementation of the policy of collecting payment and depositing traditional market service levies through Virtual Account at the Cooperatives, Micro and Small Enterprises, and Trade Office of Pontianak City. The research method used was a qualitative research method with data collection techniques through interviews, observation, and documentation study. The results of this study were that the implementation of the policy of collecting payment and depositing traditional market service levies through Virtual Account at the Cooperatives, Micro and Small Enterprises, and Trade Office of Pontianak City had been carried out in accordance with the Pontianak Mayor Regulation. This policy also had a positive impact on both the community and the*

*implementers, but there were obstacles in its implementation, namely that many traders still did not understand how to pay market service levies through Virtual Account, the efforts of the agency were to continue to provide payment assistance to traders.*

**Keywords :** *Implementation, Market Service Levies, Virtual Account*

## A. PENDAHULUAN

Salah satu penerimaan daerah yang berkontribusi besar dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah retribusi daerah. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 8 Tahun 2020 tentang Retribusi Jasa Umum pasal 1 ayat 9 menyebutkan, “Retribusi daerah yang selanjutnya disebut retribusi adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan.” Salah satu yang termasuk retribusi daerah adalah retribusi pelayanan pasar yang merupakan penguatan pemerintah daerah atas jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada pasar tradisional. Salah satu instansi Pemerintah Kota Pontianak yaitu Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kota Pontianak atau Diskumdag Kota Pontianak merupakan instansi yang melakukan penarikan terhadap retribusi pelayanan pasar di Kota Pontianak.

Pada tahun 2021 Pemerintah Kota Pontianak mengeluarkan kebijakan yaitu Peraturan Walikota Pontianak Nomor 98 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemungutan Pembayaran dan Penyetoran Retribusi Pelayanan Pasar, dalam kebijakan tersebut pembayaran retribusi pelayanan pasar dilakukan melalui *Virtual Account*. *Virtual Account* adalah nomor identitas pelanggan yang diterbitkan melalui Bank Persepsi untuk melakukan transaksi baik

secara tunai maupun non tunai. Dalam Peraturan Walikota Pontianak Nomor 98 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemungutan Pembayaran dan Penyetoran Retribusi Pelayanan Pasar pada pasal 8 ayat 1 disebutkan bahwa pembayaran retribusi pelayanan pasar dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara tunai (*offline*) dan non tunai (*online*). Pembayaran tunai yaitu pembayaran retribusi retribusi pelayanan pasar yang dilakukan secara tunai (*offline*) untuk disetorkan ke Kas Daerah Kota Pontianak melalui bendahara penerimaan dinas maupun *teller* Bank Kalbar, sedangkan pembayaran non tunai yaitu pembayaran retribusi pelayanan pasar yang dilakukan secara non tunai (*online*) yang langsung ke Kas Daerah Kota Pontianak melalui ATM, *internet banking*, maupun *mobile banking*.

Pembayaran retribusi pelayanan pasar melalui *Virtual Account* memberikan manfaat yaitu untuk memaksimalkan pendapatan dan menghindari terjadinya kebocoran data, karena sebelumnya pembayaran retribusi masih secara manual dengan mendatangi pedagang satu persatu dan cukup sulit untuk mengetahui pedagang yang sudah maupun yang belum bayar dikarenakan tidak tersedianya data yang akurat, namun dalam penerapannya masih terdapat kendala atau masalah yaitu kurangnya kesadaran pedagang untuk membayar retribusi dengan tepat waktu sehingga realisasi penerimaan retribusi pelayanan pasar tidak mencapai target yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota

Pontianak. Menurut Leasiwal dkk, bahwa upaya mencapai tujuan maka keberhasilan retribusi pasar tergantung pada suatu cara pelaksanaan pemungutan retribusi yang ditentukan pemerintah daerah yang mana dalam operasionalnya dapat disesuaikan dengan kondisi kegiatan pasar. (Leasiwal et al., 2018) Berdasarkan wawancara awal penulis kepada informan mengenai target dan realisasi retribusi pelayanan pasar yaitu pada tahun 2020 realisasi sebesar Rp 1.614.639.000 dari target yaitu Rp 1.980.000.000 atau 81,55%, tahun 2021 realisasi sebesar Rp 2.492.682.500 dari target yaitu Rp 3.470.000.000 atau 71,84%, dan tahun 2022 realisasi sebesar Rp 2.581.191.000 dari target yaitu Rp 3.740.800.000 atau 69,00%, dari jumlah dari tersebut dapat dikatakan bahwa terjadi penurunan penerimaan retribusi pelayanan pasar dan terdapat beberapa pasar yang mengalami penurunan pendapatan yaitu pasar dahlia, pasar cempaka, pasar puring, pasar kemuning, pasar kenanga, dan pasar tengah. Masalah lainnya adalah masih banyak pedagang yang belum memahami cara pembayaran retribusi pelayanan pasar melalui *Virtual Account* meskipun sudah dilakukan sosialisasi oleh Diskumdag Kota Pontianak, karena kebanyakan pedagang di pasar tradisional adalah masyarakat menengah ke bawah dan masih banyak yang pedagang tidak memahami teknologi bahkan masih banyak yang tidak memiliki *mobile banking*. Menurut Leasiwal dkk bahwa kelemahan dan permasalahan dibidang pengelolaan pasar tersebut dapat menyebabkan tidak optimalnya penerimaan/pendapatan retribusi pasar. (Leasiwal et al., 2018). Dari masalah tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai implementasi kebijakan pemungutan

pembayaran dan penyetoran retribusi pelayanan pasar tradisional melalui *Virtual Account* pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kota Pontianak.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori dari Grindle dalam Agustino (2017:143-145) yang menyatakan, “Keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik ditentukan oleh tingkat *implementability* yang terdiri dari *Content of Policy* dan *Context of Policy*.” *Content of Policy* terdiri dari:

1. *Interest Affected*
2. *Type of Benefit*
3. *Extent of Change Envision*
4. *Site of Decision Making*
5. *Program Implementor*
6. *Resources Committed*

*Context of Policy* terdiri dari:

1. *Power, Interest, and Strategy of Actor Involved*
2. *Institution and Regime Characteristic*
3. *Compliance and Responsiveness*

Pada implementasi kebijakan publik dapat dilihat dari beberapa pendekatan, dengan model implementasi kebijakan publik Grindle. Merile S Grindle memperkenalkan sejauh mana rezim politik dan organisasi administrasi memiliki kekuatan untuk mengimplementasikan kebijakan (Larasati, 2021). (Larasati & Lutfi, 2021)

## B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara

triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, serta hasil penelitian kualitatif menekankan makna dari pada generalisasi, (Sugiyono, 2019:9). (Sugiyono, 2019)

Subjek penelitian atau informan pada penelitian ini yaitu: kepala bidang pasar, kepala upt pasar tradisional, satu staf di bidang pasar yang melakukan pendampingan pembayaran retribusi pelayanan pasar melalui *Virtual Account*, dan tiga orang pedagang pasar kemuning. Penulis memilih pasar kemuning sebagai sampel yaitu karena pasar kemuning merupakan salah satu pasar yang mengalami penurunan penerimaan retribusi pelayanan pasar. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *sampling purposive*.

Teknik pengumpulan data yaitu dengan menggunakan wawancara semi struktur, observasi, dan studi dokumentasi.

Analisis data yang digunakan menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019:246-252) yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kota Pontianak yang beralamat di Jalan Aliyayang No. 7C, Kelurahan Sungai Bangkong, Kecamatan Pontianak Kota, Kota Pontianak, Provinsi Kalimantan Barat. Kegiatan penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei hingga Agustus tahun 2023.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Timtuss dalam (Raharjo, 2019) kebijakan itu adalah prinsip-prinsip yang mengatur tindakan yang diarahkan ada tujuan-tujuan tertentu yang biasanya berorientasi kepada masalah dan tindakan.

(Raharjo, 2019). Menurut Aslinda (2023:76), “Implementasi kebijakan merupakan tahap yang krusial dalam proses kebijakan publik. Suatu program kebijakan harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau dapat mencapai tujuan yang diinginkan.”(Dr. Aslinda, 2023) Implementasi kebijakan publik sebagai salah satu penentu keberhasilan suatu kebijakan publik, implementasi merupakan suatu tahapan yang sangat penting dalam sebuah kebijakan publik dapat berjalan baik atau tidak, di dalam sebuah implementasi kebijakan di mana kebijakan tersebut dijalankan oleh sekumpulan aktor-aktor yang terlibat di dalamnya. Dalam menjalankan sebuah kebijakan memerlukan sumber-sumber daya berupa sumber daya manusia, anggaran, maupun fasilitas penunjang yang dapat mendukung sebuah implementasi kebijakan publik. Dalam implementasi kebijakan pemungutan pembayaran dan penyetoran retribusi pelayanan pasar tradisional melalui *Virtual Account* pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kota Pontianak tingkat keberhasilannya juga ditentukan oleh faktor-faktor yang mendukung implementasi kebijakan sesuai dengan teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini.

Untuk mengetahui implementasi kebijakan pemungutan pembayaran dan penyetoran retribusi pelayanan pasar tradisional melalui *Virtual Account* pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kota Pontianak penulis menggunakan teori Grindle dalam Agustino (2017:143-145) dengan dua variabel yaitu *Content of Policy* dan *Context of Policy*. Berikut adalah hasil penelitian yang telah dilakukan:

1. *Content of Policy* (Isi Kebijakan)
  - a. *Interest Affected* (Kepentingan

Kepentingan yang Mempengaruhi)

Kebijakan ini dibuat berdasarkan kepentingan masyarakat/pedagang dan juga kepentingan dinas/petugas. Kepentingan bagi pedagang yaitu mereka diberi kemudahan untuk membayar retribusi pasar tidak lagi melalui petugas melainkan bisa membayar dengan mandiri baik secara tunai melalui *teller* di Bank Kalbar maupun non tunai melalui *mobile banking* atau ATM, dan kepentingan bagi dinas yaitu masalah kekurangan tenaga penagih bisa teratasi karena petugas tidak lagi datang setiap hari ke pasar untuk melakukan penagihan retribusi mengingat jumlah pedagang dan pasar yang semakin banyak yang berbanding terbalik dengan minimnya jumlah petugas penagih.

Pernyataan tersebut sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Husein, dkk (2023) yang menyatakan bahwa implementasi kebijakan tidak hanya berdasarkan kepentingan pelaksana melainkan juga atas kepentingan masyarakat. Dalam penelitian Husein dkk terdapat agenda penataan pasar yang dilakukan untuk membantu dalam meningkatkan kualitas pasar tradisional. (Mohammad Bustanol Husein et al., 2023)

b. *Type of Benefit* (Tipe Manfaat)

Menurut Islami (2019) content of policy berupaya untuk menunjukkan atau menjelaskan bahwa dalam suatu kebijakan harus terdapat beberapa jenis manfaat yang menunjukkan dampak positif yang dihasilkan oleh pengimplementasian kebijakan yang hendak dilaksanakan. (Nur Islami, 2019)

Kebijakan pembayaran retribusi pelayanan pasar melalui *Virtual Account* memberikan dampak yang positif bagi masyarakat/pedagang dan Pemerintah Kota Pontianak. Manfaat yang didapatkan

pedagang yaitu pedagang mendapatkan transparansi dalam pengelolaan retribusi pasar dan fungsi kontrol bayar, pedagang juga dimudahkan karena bisa dengan mandiri membayar retribusi pasar baik secara tunai maupun non tunai, kemudian manfaat bagi pemerintah atau Diskumdag Kota Pontianak sebagai pelaksana yaitu dapat mengatasi masalah keterbatasan SDM dalam hal ini petugas penagih retribusi, dengan adanya pembayaran retribusi pasar melalui *Virtual Account* diharapkan dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Pontianak walaupun penerimaan daerah yang bersumber dari retribusi pelayanan pasar masih belum sepenuhnya optimal.

Pernyataan di atas berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Octriani, Akmal, dan Muklir (2022) yang menyatakan bahwa pedagang tidak merasakan dampak keuntungan dengan adanya pasar induk. (Octriani, 2022)

c. *Extend of Change Envision* (Derajat Perubahan yang Ingin dicapai)

Kebijakan pembayaran retribusi pelayanan pasar melalui *Virtual Account* memberikan perubahan yang baik terutama dalam segi peningkatan administrasi dan pelayanan terhadap pedagang. Terdapat perbedaan sistem pembayaran antara sistem yang lama yaitu secara manual dan melalui *Virtual Account* yaitu sistem lama secara manual yaitu dengan petugas menagih satu persatu pedagang, sedangkan menggunakan *Virtual Account* pedagang diberi kemudahan untuk membayar retribusi secara mandiri baik itu secara tunai dan non tunai.

Dalam penerapannya tidak terlepas dari kendala yaitu masih banyak pedagang yang belum memahami cara pembayaran melalui *Virtual Account* dan masih

kurangnya kesadaran pedagang untuk bayar retribusi dengan tepat waktu sehingga penerimaan daerah yang bersumber dari retribusi pelayanan pasar belum dapat dikatakan optimal, dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1**  
**Target dan Realisasi Penerimaan Retribusi Pelayanan Pasar di Kota Pontianak**

Tahun	Target	Realisasi	Realisasi (%)
2019	3.318.325.500	2.237.413.000	67,42%
2020	1.980.000.000	1.614.639.000	81,54%
2021	3.470.000.000	2.492.682.500	71,83%
2022	3.740.800.000	2.581.191.000	69,00%

Sumber: Diskumdag Kota Pontianak, Data Olahan Penulis, 2023

Berdasarkan data tersebut dapat dikatakan bahwa pada tahun 2019 – 2022 realisasi penerimaan retribusi pelayanan pasar di Kota Pontianak belum mencapai target yang telah ditetapkan dan angkanya masih belum optimal.

Terkait kendala tersebut Diskumdag Kota Pontianak terus melakukan sosialisasi, pendampingan, serta bimbingan dalam pembayaran retribusi pasar melalui *Virtual Account*, dengan harapan nantinya pedagang akan terbiasa dan bisa bayar dengan mandiri tanpa melalui petugas sehingga akan berdampak pada peningkatan penerimaan retribusi pasar.

Pernyataan di atas sejalan dengan Islami (2019) yang menyatakan bahwa dalam penataan dan pembinaan pasar tradisional dan toko modern perubahan yang diinginkan pemerintah dan masyarakat dalam merevitalisasi pasar wlingi adalah menjadikan pasar tradisional yang bersih, nyaman, unik, dan aman. (Nur Islami, 2019)

d. *Site of Decision Making* (Letak Pengambilan Keputusan)

Dasar hukum dari pelaksanaan kebijakan pemungutan pembayaran dan penyetoran retribusi pelayanan pasar melalui *Virtual Account* adalah Peraturan Walikota Pontianak Nomor 98 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemungutan Pembayaran dan Penyetoran Retribusi Pelayanan Pasar. Alasan yang melatarbelakangi dibuatnya kebijakan tersebut adalah untuk menghindari transaksi tunai secara manual karena dapat menimbulkan risiko terjadinya kebocoran data pada saat dapat dan menghindari uang-uang rusak karena di pasar-pasar sering ditemukan uang yang rusak, kemudian permintaan BPK Kota Pontianak untuk selalu melaporkan data keuangan maka dari itu dengan adanya *Virtual Account* data bisa di *update* setiap saat, selain itu juga untuk memanfaatkan teknologi dan digitalisasi pada masa sekarang.

Terdapat sanksi yang diberikan oleh Diskumdag Kota Pontianak kepada pedagang yang tidak membayar, telat bayar, maupun los/kios mereka yang melebihi ukuran yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Pontianak, maka pedagang tersebut diberikan sanksi administrasi, teguran, hingga pemutusan izin usaha. Dalam Peraturan Walikota Pontianak Nomor 98 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemungutan Pembayaran dan Penyetoran Retribusi Pelayanan Pasar pada pasal 11 ayat 1 disebutkan bahwa, “Dalam hal wajib retribusi tidak membayar tepat waktu atau kurang bayar, dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar 2% (dua persen) setiap bulan dari retribusi yang terutang dan ditagih dengan menggunakan STRD.”

Pernyataan tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Liana yang

menyatakan bahwa terdapat tindakan yang oleh pihak kecamatan dalam melaksanakan pengelolaan PKL dan sah menurut hukum dalam kontrol Pemerintah Kota Semarang. (Virsaliana et al., 2014). Dalam implementasi kebijakan pembayaran retribusi pelayanan pasar melalui *Virtual Account* terdapat sanksi yang diberikan kepada pedagang yang tidak membayar retribusi. Artinya sama-sama ada tindakan dari pelaksana dalam pelaksanaan kebijakan tersebut.

Menurut Juraman bahwa untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam pencapaian tujuan adalah dengan giat memberikan edukasi khususnya kepada pedagang mengenai pentingnya membayar biaya retribusi pasar, serta menjalin hubungan koordinasi yang baik antara pihak pemerintah. (Juraman et al., 2020)

e. *Program Implementor* (Pelaksana Program)

Pihak atau aktor yang terlibat dalam kebijakan pemungutan pembayaran dan penyetoran retribusi pelayanan pasar melalui *Virtual Account* adalah Diskumdag Kota Pontianak yang terdiri dari kepala bidang pasar, kepala UPT pasar tradisional, petugas pendamping pembayaran retribusi pelayanan pasar, dan Bank Kalbar sebagai pihak kedua atau mitra pembayaran retribusi pelayanan pasar.

Suparno (2017:25-26) pelaksana program sebagai pelaku yang memiliki peranan yang strategis dalam implementasi kebijakan. Sebaik apapun kebijakan yang telah disusun, jika pelaksana tidak mempunyai kemampuan atau pelaksana salah dalam menginterpretasikan kebijakan, maka kebijakan tersebut gagal dalam pengimplementasiannya. (Dr. Drs. Suparno, 2017) Pernyataan tersebut sesuai dengan apa yang telah disampaikan oleh

informan bahwa petugas selalu memberikan penjelasan mengenai tata cara pembayaran retribusi pelayanan pasar melalui *Virtual Account* baik secara lisan maupun tulisan (dalam surat tagihan). Pernyataan tersebut juga didukung oleh observasi yang dilakukan penulis pada saat petugas melakukan pendampingan pembayaran retribusi pelayanan pasar melalui *Virtual Account* di pasar kemuning, petugas selalu menjelaskan tentang tata cara pembayaran retribusi pelayanan pasar melalui *Virtual Account* kepada pedagang. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa pelaksana sudah kompeten dalam menjalankan sebuah kebijakan atau program. Ketika implementor memiliki sikap yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif (Rofik, 2012). (Rofik, 2012)

Pernyataan tersebut berbeda dengan yang disampaikan oleh Liana dan Santoso yang mengatakan pelaksana belum mempunyai kompetensi dalam menjalankan tugas, sedangkan dalam implementasi kebijakan pemungutan pembayaran retribusi pelayanan pasar melalui *Virtual Account* pelaksana bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya dan sudah kompeten dalam menjalankan tugas tersebut. (Liana & Santoso, 2019)

f. *Resources Committed* (Sumber-Sumber Daya yang digunakan)

Sumber daya yang tersedia dalam implementasi kebijakan pemungutan pembayaran dan penyetoran retribusi pelayanan pasar tradisional melalui *Virtual Account* yang meliputi sumber daya manusia, fasilitas (sarana dan prasarana), hingga anggaran dapat dikatakan sudah baik dengan ketersediaan sumber daya

manusia yang sudah tercukupi karena pada prinsipnya pembayaran menggunakan *Virtual Account* ini untuk mengatasi jumlah sumber daya manusia yang semakin berkurang jadi dengan jumlah lima orang petugas tiap pasar sudah mencukupi untuk melakukan pendampingan. Menurut Setiaji bahwa suatu implementasi kebijakan harus dilaksanakan oleh orang-orang yang kompeten dibidangnya. (Setiaji & Santoso, 2019). Kemudian fasilitas juga sudah mendukung, hanya saja anggaran belum ada karena sudah tupoksi Diskumdag Kota Pontianak untuk melakukan pendampingan, pembinaan, yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada pedagang.

Penyataan di atas sesuai dengan yang disampaikan oleh Juraman dkk yang mengatakan bahwa sumber daya yang dilibatkan atau penunjang menurut hasil penelitiannya dinilai sudah mencukupi, dan dalam implemmentasi kebijakan pembayaran retribusi pelayanan pasar melalui *Virtual Account* sumber daya yang digunakan yang terdiri dari SDM, anggaran, dan fasilitas juga sudah mencukupi. (Juraman et al., 2020)

## 2. *Context of Policy* (Konteks Implementasi)

### a. *Power, Interest, and Strategy of Actor Involved* (Kekuasaan, Kepentingan-Kepentingan, dan Strategi dari Aktor yang Terlibat)

Strategi yang telah dilaksanakan oleh pelaksana sudah baik dengan melakukan strategi yaitu dengan sosialisasi baik itu secara lisan maupun tulisan dan terus melakukan pendampingan pembayaran kepada pedagang, hal tersebut dilakukan agar merubah pola kebiasaan pedagang untuk membayar retribusi secara mandiri.

Dalam menjalankan strategi tersebut

tidak terlepas dari kendala/hambatan, namun Diskumdag Kota Pontianak terus bekerja sama dan berkoordinasi dengan pihak Bank Kalbar untuk mengatasi kendala-kendala atau masalah yang terjadi di lapangan. Hal serupa pada Arundinasari (2019) dengan menggunakan strategi awal dengan membangun kota adalah dengan memperbaiki sistem informasi tentang pelayanan izin mendirikan bangunan. (Arundinasari et al., 2019).

### b. *Institution and Regime Characteristic* (Karakteristik Lembaga dan Rezim yang Berkuasa)

Karakteristik lembaga dan penguasa yang mempengaruhi kebijakan retribusi pelayanan pasar dibutuhkan kerja sama, saling mendukung, koordinasi antar berbagai pihak jika ingin implementasi kebijakan berhasil (Irawan dkk). (Bayu Irawan, n.d.) Pemerintah Kota Pontianak sangat mendukung kebijakan pemungutan pembayaran dan penyetoran retribusi pelayanan pasar melalui *Virtual Account* dan Pemkot Pontianak juga sudah tepat dalam membuat kebijakan ini karena dapat mengatasi masalah kekurangan sumber daya manusia walaupun masih berproses dan bertahap, serta adanya koordinasi antara atasan dan bawahan dalam mencari solusi terkait permasalahan yang ada di lapangan agar pelaksanaan kebijakan dapat berjalan dengan semestinya.

### c. *Compliance and Responsiviness* (Tingkat Kepatuhan dan Adanya Respon dari Pelaksana)

Menurut Pratiwi dkk (2023) bahwa aspek tingkat kepatuhan dan respon kelompok sasaran sangat mempengaruhi keberhasilan suatu kebijakan. Ketidakpedulian masyarakat dan rendahnya angka kepatuhan masyarakat masih menjadi kendala besar dalam menerapkan

suatu kebijakan. (Bella Visi Pratiwi, 2023)

Respon petugas maupun pedagang terhadap kebijakan pemungutan pembayaran dan penyetoran retribusi pelayanan pasar melalui *Virtual Account* sudah baik walaupun sebagian pedagang masih menginginkan sistem pembayaran yang lama tapi tidak sedikit juga yang mengatakan bahwa pembayaran retribusi pasar melalui *Virtual Account* memudahkan mereka. Petugas pendamping pembayaran retribusi juga sangat bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya dan dalam menjalankan tugas tersebut sudah sesuai dengan aturan dan tupoksi yang ada.

Masyarakat atau pedagang sudah patuh dalam membayar retribusi pelayanan pasar melalui *Virtual Account* walaupun masih banyak juga yang belum tepat waktu dalam membayar retribusi tersebut, dan masih banyak juga yang membayar retribusi pasar melalui petugas dan petugas juga yang menyetorkan uang tersebut ke bank, hal tersebut disebabkan karena masih banyak pedagang yang belum memahami tata cara pembayaran retribusi pelayanan pasar melalui *Virtual Account* walaupun sudah dilakukan sosialisasi oleh Diskumdag Kota Pontianak. Menurut Hana bahwa hambatan yang ditemui berasal dari masyarakat/ pelaku usaha itu sendiri yang kurang aktif dan tidak mematuhi aturan yang berlaku. (Camelia Rizki Hana, n.d.) Seharusnya dalam penerapan pembayaran retribusi pelayanan pasar melalui *Virtual Account* ini petugas tidak perlu lagi untuk turun ke pasar dalam penagihan karena pedagang bisa dengan mandiri membayar retribusi pelayanan pasar tersebut. Kebijakan ini terus dilakukan dan petugas juga terus melakukan pendampingan kepada pedagang dengan harapan

berjalannya waktu nantinya pedagang bisa membayar retribusi pelayanan pasar melalui *Virtual Account* tanpa melalui petugas lagi.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai implementasi kebijakan pemungutan pembayaran dan penyetoran retribusi pelayanan pasar tradisional melalui *Virtual Account* pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Perdagangan Kota Pontianak berdasarkan teori implementasi kebijakan oleh Grindle dalam Agustino (2017:143-145), menunjukkan bahwa implementasi kebijakan tersebut sudah cukup baik dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 98 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemungutan Pembayaran dan Penyetoran Retribusi Pelayanan Pasar, namun salah satu tujuan dari peraturan tersebut belum tercapai yaitu meningkatkan pendapatan asli daerah. Hal tersebut dikarenakan penerimaan daerah yang bersumber dari retribusi pelayanan pasar belum optimal dan tidak mencapai target yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Pontianak. Pembayaran retribusi pelayanan pasar melalui *Virtual Account* memberikan manfaat dan dampak yang baik bagi pedagang maupun Diskumdag Kota Pontianak. Salah satu manfaatnya adalah transparansi dalam pengelolaan retribusi pelayanan pasar dan tersedianya data yang akurat.

Kendala yang dihadapi yaitu banyak pedagang yang terbiasa dengan sistem pembayaran secara manual dan belum memahami tata cara pembayaran retribusi pelayanan pasar melalui *Virtual Account* dan masih banyak pedagang yang tidak mempunyai ATM maupun *mobile banking*.

Adapun upaya yang dilakukan oleh Diskumdag Kota Pontianak dalam mengatasi kendala tersebut yaitu dengan terus melakukan pendampingan, sosialisasi, dan bimbingan agar pedagang terbiasa dengan sistem pembayaran melalui *Virtual Account* dan nantinya pedagang bisa membayar retribusi pelayanan pasar secara mandiri tanpa melalui petugas lagi.

## E. DAFTAR PUSTAKA

### BUKU :

- Agustino, Leo. 2017. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. CV Alfabeta. Bandung.
- Arundinasari, I., Makmur, M., & Wanto, A. H. (2019). Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 23 Tahun 2004 tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (Studi pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(3). <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2019.005.03.10>
- Bayu Irawan. (n.d.). No Title. *Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*.
- Bella Visi Pratiwi. (2023). No Title. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7 No 1, 20, 1626–1835.
- Camelia Rizki Hana. (n.d.). *No Title*.
- Dr. Aslinda, M. S. (2023). Model Kebijakan Publik dan Teori Perubahan Kebijakan. In *K-Media* (Vol. 4, Issue 1).
- Dr. Drs. Suparno, M. S. (2017). Implementasi Kebijakan Publik Dalam Praktek. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Issue 9).
- Juraman, G. G., Rares, J. J., & Mambo, R. (2020). Implementasi Kebijakan Retribusi Pasar di Pasar Puni Kabupaten Manggarai Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(94).
- Larasasti, D., & Lutfi, A. (2021). Analisis Implementasi Kebijakan Pemberian Pembebasan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Di Provinsi DKI Jakarta. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(2).<https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i2.2190>
- Leasiwal, D., Laloma, A., & Palar, N. (2018). Implementasi Kebijakan Pengelolaan Retribusi Pasar Dalam Menunjang Pendapatan Asli Daerah Di Kabupaten Pulau Morotai (Suatu Studi Di Dinas Perindakop Dan UMKM). *Jurnal Administrasi Publik*, 4(49).
- Liana, D. A., & Santoso, R. S. (2019). Implementasi Kebijakan Retribusi Pelayanan Pasar di Kabupaten Blora (Studi Kasus Pasar Blora Kota). *Journal Of Public Policy And Management Review*, 8(2).
- Mohammad Bustanol Husein, Hany Novandina Maharani Sy, Fajar Surahman, & Nur Fathin Luaylik. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN DAERAH PAMEKASAN NOMER 22 TAHUN 2013 TENTANG PENATAAN PASAR TRADISIONAL, PUSAT PERBELANJAAN, DAN TOKO MODERN DI PASAR KOLPAJUNG PAMEKASAN JAWA TIMUR. *Journal Publicuho*, 6(1).<https://doi.org/10.35817/public>

- uho.v6i1.120
- Nur Islami, A. P. (2019). Studi Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 03 Tahun 2008 Dalam Merevitalisasi Pasar Wlingi Kabupaten Blitar. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 2. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i2.83>
- Octriani, S. (2022). No Title. *Jurnal Transparansi Publik*, 2 No.2.
- Raharjo, S. M. B. (2019). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERDA NO 5 TAHUN 2011 TENTANG RETRIBUSI PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR ( Studi Di Kantor Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya ). *Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan*, 8(2).
- Rofik, M. (2012). Analisis Pengembangan Model Kebijakan Tentang Retribusi Pelayanan Pasar Dalam Rangka Meningkatkan PAD di Kabupaten Jombang. *Jurnal Jejaring Administrasi Publik*, 1(8).
- Setiaji, priya D., & Santoso, S. R. (2019). Implementasi Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum Kabupaten Tegal. *Jurnal Kebijakan Publik Dan Manajemen*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta. Bandung.
- Virsaliana, R. M., Utomo, T. C., & Windiani, R. (2014). Implementasi Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun Tentang Penataan Pedagang Kaki Lima di Kota Semarang (Studi Kasus Pedagang Kaki Lima Oleh Pemerintah Kota Semarang). *Journal of Politic and Government Studies*, 3(4).
- Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 8 Tahun 2020 tentang Retribusi Jasa Umum
- Peraturan Walikota Pontianak Nomor 98 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemungutan Pembayaran dan Penyetoran Retribusi Pelayanan Pasar