

Implementasi Kebijakan Retribusi Pasar Bersehati Kecamatan Wenang Kota Manado.

Indra R. Tilolango
Gustaaf B. Tampi
Helly Kolondam

Abstract: this research aims to know the implementation of the policy of retributionMarket Bersehati Subdistrict Detention Manado city. This study uses qualitative methods with selected informants consisted of Director of PD. The market town of Manado, head of Retribution PD. Manado City Market, Bersehati Market, Officer Coordinator/Billers Levy Bersehati Market, and Traders in the market Bersehati. Data collection techniques used are interviews, observation and documentation. Qualitative data were analyzed with descriptive narrative supported by primary and secondary data. The results showed that the implementation of policies related Market levy Bersehati sub-district of Manado City Detention has shown a fairly good results, in terms of attitude, and the compliance officer in carrying out the policy. This can be seen on the Apparatus involved in the implementation of the Bersehati sub-district of Markets ballot levy arbitrary arrest city that transparency in carrying out the tasks and always refers to the existing regulations. In addition the adequacy of manpower is already implementing a policy that is good with officers and employees of the PD marketManado city that exists in the market Bersehati. Similarly, the decisions taken in case of problems or constraints in implementation is always good for the common goodparty PD. Manado City Market or user community market. However for the benefit of employees and response against complaint merchants still showed a less good results. Similarly, the strategies used are all just communication and sosialisai without any action even though the degree of change that's been good to be achieved, namely repair and upgrading of infrastructure and quality of service. So consequently the traders became feel aggrieved.

Keywords: Implementation Of Policy, Market Levy

PENDAHULUAN

Dalam rangka mengoptimalisasikan Pendapatan Asli Daerah, Kota Manado juga menjadikan retribusi daerah sebagai sumber keuangan yang diandalkan. Retribusi daerah yang terdiri: Retribusi jasa umum antara lain; Pelayanan kesehatan dan pelayanan persampahan, jasa usaha dan retribusi perijinan tertentu merupakan sektor yang sangat besar untuk digali dan diperluas pengelolaannya.

Retribusi daerah sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) sekarang ini lebih memungkinkan dan berpeluang untuk ditingkatkan dan dikembangkan, sehingga mampu memberikan kontribusi yang lebih besar kepada PAD terutama di daerah kabupaten / kota yang mempunyai

otonomi yang luas dan utuh sekaligus untuk meningkatkan kualitas pelayanan daerah.

Retribusi pasar sebagai salah satu jenis penerimaan daerah dapat dijadikan andalan dan merupakan primadona penerimaan di sektor retribusi daerah. Hal ini selaras dengan realita yang ada bahwa retribusi pasar di banyak daerah kabupaten dan kota di Indonesia menjadi sumber penerimaan PAD yang cukup berarti. Retribusi pasar akan turut menentukan besarnya tingkat kemandirian suatu daerah dalam arti mampu mendanai sendiri segala urusan otonomi daerah. Retribusi pasar adalah pungutan yang dikenakan pada pedagang oleh pemerintah daerah sebagai pembayaran atas pemakaian tempat-tempat berupa toko / kios, kounter / los, dasaran, dan halaman

pasar yang disediakan di dalam pasar daerah atau pedagang 90 lain yang berada di sekitar pasar daerah lainnya yang berada di sekitar pasar daerah sampai dengan radius 200 meter dari pasar tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Implementasi

Secara etimologis pengertian implementasi menurut Kamus Webster yang dikutip oleh Solichin Abdul Wahab adalah : “Konsep implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement*. Dalam Kamus Besar Webster, *to implement* (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu); dan *to give practical effect to* (untuk menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu)”. (Webster dalam Wahab, 2005:64).

Menurut Grindle ada 2 variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik, yaitu :

1. Keberhasilan implementasi suatu kebijakan publik dapat diukur dari proses pencapaian hasil akhir (*outcomes*), yaitu tercapai atau tidaknya tujuan yang ingin diraih. Hal ini dikemukakan oleh Grindle, dimana pengukuran keberhasilan implementasi kebijakan tersebut dapat dilihat dari 2 hal, yakni :
 - a. Dilihat dari prosesnya, dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan kebijakan sesuai dengan yang ditentukan (*design*) dengan merujuk pada aksi kebijakannya.
 - b. Apakah tujuan kebijakan tercapai. Dimensi ini diukur

dengan melihat dua faktor, yaitu :

- 1) Dampak atau efeknya pada masyarakat secara individu dan kelompok
 - 2) Tingkat perubahan yang terjadi serta penerimaan kelompok sasaran dan perubahan yang terjadi
2. Keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik, juga menurut Grindle, amat ditentukan oleh tingkat *implementability* kebijakan itu sendiri, yang terdiri atas :
 - a. Isi Kebijakan (*Content of Policy*) yang mencakup :
 - 1) *Interest Affected* (Kepentingan-Kepentingan yang Mempengaruhi)
Interst affected berkaitan dengan berbagai kepentingan yang mempengaruhi suatu implementasi kebijakan. Indikator ini berargumen bahwa suatu kebijakan dalam pelaksanaannya pasti melibatkan banyak kepentingan, dan sejauhmana kepentingan-kepentingan tersebut membawa pengaruh terhadap implementasinya, hal inilah yang ingin diketahui lebih lanjut.
 - 2) *Type of Benefits* (Tipe Manfaat)
Pada point ini *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.

3) *Extent of Change Envision* (Derajat Perubahan yang Ingin Dicapai)

Setiap kebijakan memiliki target yang hendak dan ingin dicapai. *Content of policy* yang ingin dijelaskan pada poin ini adalah bahwa sejauhmana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan haruslah memiliki skala yang jelas. Suatu program yang bertujuan mengubah sikap dan perilaku kelompok sasaran relative lebih sulit diimplementasikan daripada program yang sekedar memberikan bantuan kredit atau bantuan beras kepada kelompok masyarakat miskin

4) *Site of Decision Making* (Letak Pengambilan Keputusan)

Pengambilan keputusan dalam suatu kebijakan memegang peranan penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan, maka pada bagian ini harus dijelaskan dimana letak pengambilan keputusan dari suatu kebijakan yang akan diimplementasikan. Apakah letak sebuah program sudah tepat. Misalnya, ketika BKKBN memiliki program peningkatan kesejahteraan keluarga dengan memberikan bantuan dana kepada keluarga prasejahtera, banyak orang menanyakan apakah letak program ini sudah tepat berada di BKKBN

5) *Program Implementer* (Pelaksana program)

Dalam menjalankan suatu kebijakan atau program harus didukung dengan adanya

pelaksana kebijakan yang kompeten dan kapabel demi keberhasilan suatu kebijakan. Dan ini sudah harus terpapar atau terdata dengan baik, apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementornya dengan rinci

6) *Resources Committed* (Sumber-sumber daya yang Digunakan)

Apakah sebuah program didukung oleh sumber daya yang memadai. Pelaksanaan kebijakan harus didukung oleh sumberdaya-sumberdayayang mendukung agar pelaksanaannya berjalan dengan baik

b. Lingkungan Implementasi (*Context of Implementation*) yang mencakup :

1) *Power, Interest, and Strategy of Actor Involved* (Kekuasaan, kepentingan-kepentingan, dan strategi dari aktor yang terlibat)

Dalam suatu kebijakan perlu dipertimbangkan pula kekuatan atau kekuasaan, kepentingan serta strategi yang digunakan oleh para aktor yang terlibat guna memperlancar jalannya pelaksanaan suatu implementasi kebijakan. Bila hal ini tidak diperhitungkan dengan matang, sangat besar kemungkinan program yang hendak diimplementasikan akan jauh hasilnya dari yang diharapkan.

2) *Institution and Regime Characteristic* (Karakteristik lembaga dan rezim yang sedang berkuasa)

Lingkungan dimana suatu kebijakan tersebut dilaksanakan juga berpengaruh terhadap

keberhasilannya, maka pada bagian ini ingin dijelaskan karakteristik dari suatu lembaga yang akan turut mempengaruhi suatu kebijakan.

3) *Compliance and Responsiveness* (Tingkat kepatuhan dan adanya respon dari pelaksana)

Hal lain yang dirasa penting dalam proses pelaksanaan suatu kebijakan adalah kepatuhan dan respon dari para pelaksana, maka yang hendak dijelaskan pada poin ini adalah sejauhmana kepatuhan dan respon dari pelaksana dalam menanggapi suatu kebijakan.

Model Grindle ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasi. Ide dasarnya adalah bahwa setelah kebijakan ditransformasikan, barulah implementasi kebijakan dilakukan. Keberhasilannya ditentukan oleh derajat *implementability* dari kebijakan tersebut (Riant Nugroho, 2009:634).

B. Pengertian Kebijakan

Pendapat Anderson dalam (Wahab 2004 : 3), merumuskan kebijaksanaan sebagai langkah tindakan yang secara sengaja dilakukan oleh seseorang aktor atau sejumlah aktor berkenaan dengan adanya masalah atau persoalan tertentu yang sedang dihadapi.

Kebijakan menurut pendapat Carl Friedrich dalam (Wahab 2004 : 3) bahwa: “Kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari

peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan”.

C. Retribusi Pasar

Dari beberapa Pendapat Asli Daerah, retribusi merupakan salah satu pendapatan terpenting di samping pajak. Salah satu retribusi daerah yang mempunyai potensi untuk menambah pendapatan daerah adalah retribusi pasar. Menurut Poerwadarminta (2001 : 953) yang dimaksud dengan retribusi adalah pungutan berupa uang oleh pemerintah sebagai balas jasa. Retribusi menurut UU No. 28 Tahun 2009 adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan pribadi atau badan.

Sedangkan pengertian dari pasar merupakan suatu unit usaha yang mempunyai peran strategis atas jalannya jaringan distribusi dari produsen ke konsumen yang membutuhkan suatu produk. Dengan demikian, pasar dapat dikatakan sebagai penyedia langsung kebutuhan harian masyarakat dan berbagai interaksi di dalamnya yang melibatkan unsur pemerintah, swasta, dan masyarakat (pedagang dan pembeli). Kondisi ini menegaskan bahwa pasar merupakan salah satu kontributor yang cukup signifikan bagi pelaksanaan pembangunan di daerah, karena melalui retribusi yang dihasilkan bisa menambah pendapatan daerah (Sugianto, 2008 : 46)

Dalam pelaksanaannya retribusi jasa umum harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Retribusi ini bersifat bukan pajak dan bersifat bukan retribusi jasa usaha atau retribusi perizinan tertentu.
2. Jasa yang bersangkutan merupakan kewenangan daerah dalam rangka pelaksanaan desentralisasi.
3. Jasa tersebut memberikan mamfaat khusus bsgi orang pribadi atau badan yang diharuskan untuk membayar retribusi disamping untuk melayani kepentingan dan kemamfaatan umum.
4. Jasa tersebut layak untuk dikenakan retribusi.
5. Retribusi tidak bertentangan dengan kebijakan nasional tentang pelaksanaannya.
6. Retribusi dapat dipungut secara efektif dan efisien, serta merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang potensial.
7. Pemungutan retribusi memungkinkan penyediaan jasa tersebut dengan tingkat dan kualitas layanan yang baik. (Suandy, 2002:269).

D. Implementasi Kebijakan Retribusi Pasar

Implementasi kebijakan merupakan penjabaran dari suatu keputusan untuk dituangkan ke dalam pelaksanaan kegiatan dalam mencapai sasaran. Implementasi kebijakan merupakan aspek penting

dari keseluruhan kebijakan. Mazmaian dan Sabatier (Solichin Abdul Wahab, 2004:65) memberikan pengertian tentang implementasi kebijakan yaitu : “Merupakan fokus pengertian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatankegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikan maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian”. Pengertian ini mengandung maksud untuk memahami apa yang senyatanya terjadi setelah beberapa progam itu dinyatakan berlaku, yaitu kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan sebagai penjabaran dari program-program itu sendiri. Kebijakan itu tidak akan mempunyai makna kalau tidak di implementasikan ke dalam pelaksanaannya oleh semua pelaku-pelaku kebijakan itu sendiri.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yakni metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat pospositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2010).

Penelitian ini mengambil lokasi di Pasar Bersehati Kecamatan Wenang Kota Manado. Berdasarkan teori atau model implementasi kebijakan sebagaimana yang telah dikemukakan dalam uraian tinjauan pustaka yaitu model implementasi kebijakan dari Grindle, maka implementasi kebijakan retribusi pasar dapat diamati melalui beberapa aspek sebagai berikut :

1. Isi Kebijakan (*Content Of Policy*) yang mencakup :
 - a. *Interest Affected* (Kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi)
 - b. *Type of benefits* (Tipe manfaat)
 - c. *Extent of change envision* (Derajat Perubahan yang ingin dicapai)
 - d. *Site of decision making* (Letak pengambilan keputusan)
 - e. *Program implementer* (Pelaksana Program)
 - f. *Resources Committed* (Sumber-sumber daya yang digunakan)
2. Lingkungan Implementasi (*Context Of Implementation*) yang mencakup :
 - a. *Power, Interest, and Strategy of Actor Involved* (Kekuasaan, kepentingan-kepentingan, dan strategi dari aktor yang terlibat)
 - b. *Institution and Regime Characteristic* (Karakteristik lembaga dan rezim yang sedang berkuasa)

c. *Compliance and Responsiveness* (Tingkat kepatuhan dan adanya respon dari pelaksana)

Sumber data/informan yang diwawancarai dalam penelitian ini berjumlah 10 orang terdiri dari :

1. Direktur Utama PD.Pasar
1 Orang
2. Kepala Bidang Retribusi
1 Orang
3. Koordinator Pasar Bersehati
1 Orang
4. Petugas/Penagih Retribusi
2 Orang
5. Pedagang
5 Orang

Jumlah
10 Orang

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Wawancara (*interview*). Teknik ini digunakan untuk menjangkau data primer. Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman (*interview guide*), dan wawancara secara mendalam (*indepth interview*).
2. Dokumentasi. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data sekunder. Data sekunder ini di dapat dari dokumen-dokumen yang ada kaitan dengan obyek yang diteliti/diamati pada Perusahaan Daerah Pasar Bersehati Kota Manado.

Observasi. Teknik ini digunakan untuk mengamati secara langsung peristiwa/fenomena yang ada kaitannya dengan obyek atau fokus penelitian pada lokasi penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan wawancara dari 10 orang responden atau informan terhadap pertanyaan seputar Implementasi Kebijakan Retribusi Pasar Bersehati, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Isi Kebijakan :

Kebanyakan responden mengatakan kepentingan yang mempengaruhi perumusan dan pelaksanaan kebijakan retribusi pasar semua adalah kepentingan bersama yaitu kepentingan PD. Pasar Kota Manado dan masyarakat pengguna pasar. Sedangkan sebagian merasa hanya ada kepentingan PD. Pasar Kota Manado saja serta sisanya kurang mengetahui perihal kepentingan. Untuk manfaat kebijakan ini dari pihak PD. Pasar Kota Manado mengatakan kebijakan ini sangat bermanfaat baik untuk pembangunan sarana dan prasarana serta peningkatan pelayanan pasar juga kelancaran tugas para penagih dan pegawai pasar. Namun kebanyakan dari pihak pedagang mengeluh dan merasa kebijakan ini kurang bermanfaat karena tidak ada timbal balik yang nyata. Pada kenyataannya perihal peningkatan sarana dan prasarana serta pelayanan pasar masih kurang. Jawaban mengenai derajat perubahan yang ingin dicapai PD. Pasar Kota Manado dari semua responden hampir semua sama yaitu peningkatan kualitas pelayanan pasar dan sarana prasarana agar tercapai visi dan misi dari PD. Pasar Kota Manado. Kemudian di tambahkan oleh para pedagang agar kiranya

waktu atau jam penagihan dimundurkan hingga siang hari atau paling tidak hingga ada pemasukan. Keputusan yang akan diambil jika terjadi kendala atau asalah dalam pelaksanaan menurut para penagih kalau bisa diselesaikan sendiri dulu kalau memang tidak bisa kemudian dilaporkan pada koordinator pasar, sama halnya dengan koordinator pasar. Kalau masih ada kendala lalu nanti pegawai dikantor pusat yang memutuskan atau menanganinya dengan memberikan sanksi berupa pencabutan izin dagang. Dari pihak pedagang mengatakan kalau ada kendala maka kami akan mengadakan protes dan keluhan terhadap koordinator atau petugas pasar. Kalau tidak ditanggapi kami tidak akan membayar dana retribusi pasar. Untuk pelaksana kebijakan semua menjawab penagih serta pegawai PD. Pasar Kota Manado yang ada di Pasar Bersehati. Namun ada dari pedagang menambahkan kadang ada juga yang datang menagih tanpa menggunakan seragam dan tanda pengenal PD. Pasar Kota Manado. Dalam hal kecukupan sumberdaya semua responden menjawab sudah mencukupi.

2. Lingkungan implementasi :

Semua responden menjawab perihal strategi yang digunakan PD. Pasar Kota Manado antara lain yaitu komunikasi dan sosialisasi serta pendekatan dengan pedagang yang intens dilakukan disamping pembangunan infrastruktur dan peningkatan pelayanan pasar. Untuk

karakteristik dan sikap pegawai PD. Pasar Kota Manado jawaban sebagian responden yang terdiri dari pegawai dan pedang mengatakan sudah bagus, disiplin, transparansi, dan menjalankan tugas sesuai dengan aturan yang ada. Namun sebagian lagi yang notabennya dari para pedagang mengatakan kadang pegawai malah merugikan pedagang karena belum dapat pemasukan pedagang sudah harus membayar dan retribusi kalau terlambat kadang mereka dimarah-marahi. Sedangkan untuk kepatuhan dan respon dari pegawai, mayoritas responden yang merupakan pegawai PD. Pasar Kota Manado mengatakan mereka selalu patuh dan menjalankan tugas sesuai peraturan yang ada dalam hal ini PERDIS No.1 Tahun 2016 dan standar operasinal yang ada. begitu pula dengan respon terhadap keluhan dan saran pedagang. Namun lain halnya dari responden yang notabennya adalah pedagang, sebagian mengatakan bahwasanya pegawai PD. Pasar Kota Manado lambat dalam merespon keluhan dan saran dari para pedagang buktinya sarana dan prasarana serta pelayanan pasar masih kurang.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Tujuan penelitian untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Retribusi Pasar Bersehati Kecamatan Wenang Kota Manado. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Isi Kebijakan
 - a. Kepentingan yang mempengaruhi pelaksanaan

- kebijakan retribusi pasar ini adalah kepentingan bersama yang terdiri dari kepentingan PD. Pasar Kota Manado dan kepentingan masyarakat pasar
- b. Manfaat dari kebijakan ini yaitu untuk perbaikan sarana dan prasarana serta peningkatan mutu pelayanan pasar juga PAD Kota Manado. Namun hal ini kurang maksimal karena masih banyaknya keluhan dari para pedagang dan pengguna pasar tentang fasilitas pasar dan pelayanannya.
 - c. Derajat perubahan yang ingin dicapai adalah peningkatan mutu pelayanan pasar dan sarana prasarana pasar sehingga tercapainya visi PD. Pasar Kota Manado yang ingin menjadikan Pasar Bersehati sebagai pasar yang pelayanannya terbaik dan menjadi tujuan utama masyarakat berbelanja.
 - d. Keputusan yang akan diambil ketika terjadi masalah atau kendala dari pihak PD. Pasar Kota Manado untuk penagih dan koordinator pasar kalau bisa ditangani sendiri dulu kalau tidak kemudian dilimpahkan atau dilaporkan ke kantor pusat agar kantor pusat memberikan teguran berupa pencabutan izin dagang. Dari pihak pedagang kalau boleh laporkan keluhan dan sarannya nanti kemudian direspon oleh para petugas. Intinya koordinasi antara semua pihak yang bertanggungjawab disini harus terjalin dengan baik.

- e. Pelaksana kebijakan ini terdiri dari penagih dan pegawai PD. Pasar Kota Manado yang ada di Pasar Bersehati.
 - f. Kecukupan sumberdaya berdasarkan hasil penelitian sudah sangat mencukupi.
2. Lingkungan implementasi
- a. Stategi yang digunakan adalah komunikasi dan sosialisasi disamping perbaikan dan peningkatan sarana prasarana serta kualitas pelayanan pasar.
 - b. Karakteristik dan sikap pegawai sendiri sudah baik, transparan, disiplin dan selalu menjalankan tugas sesuai peraturan. Namun kadang kalah merugikan pedagang karena terlalu dini menagih dana retribusi padahal pendapatan pedagang belum ada dan kalau pedagang terlambat membayar biasanya mereka kena marah dari petugas penagih.
 - c. Kepatuhan pegawai PD. Pasar Kota Manado sudah baik, mereka selalu menjalankan tugas dengan mengacu pada PERDIS No.1 Tahun 2016 dan standar operasional yang ada. Namun untuk respon terhadap keluhan dan saran dari pedagang masih agak lambat.

B. Saran

Bertolak dari hasil penelitian yang dilakukan penulis di Pasar Bersehati Kecamatan Wenang Kota Manado, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Untuk kepentingan yang mempengaruhi harusnya lebih

condong kepada kepentingan pedagang dan masyarakat yang berbelanja karena kunci tercapainya tujuan dan juga sasaran kebijakan ada pada mereka.

2. Manfaat kebijakan ini harus lebih dimaksimalkan terutama di sarana dan prasarana serta peningkatan kualitas pasar.
3. Konsisten dalam mewujudkan derajat perubahan yang ingin dicapai
4. Koordinasi antara semua pihak yang bertanggungjawab disini harus terjalin dengan baik dan intens baik pedagang, petugas penagih, maupun pegawai PD. Pasar Kota Manado yang ada di Pasar Bersehati dan di kantor pusat.
5. Atribut harus selalu digunakan agar para pedagang mengenali siapa petugas pelaksana.
6. Kecukupan sumberdaya berdasarkan hasil penelitian sudah sangat mencukupi namun alangkah baiknya ditambahkan lagi mengingat luas daerah Pasar Bersehati yang luas.
7. Strategi yang digunakan harus lebih berorientasi kepada pembangunan sarana prasarana dan kualitas pelayanan pasar
8. Jam penagihan mungkin harus diundur hingga siang hari atau hingga para pedagang memperoleh pemasukan agar tidak muncul rasa dirugikan. Serta sikap transparansi dan

disiplin harus dipertahankan ditambah sikap ramah-tama.

9. Utamakan keluhan dan masukan dari para pedagang. Sediakan waktu untuk merespon dan memenuhi kebutuhan para pengguna pasar dalam hal ini para pedagang dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. 1998. Analisis Kebijakan Publik Teori dan Aplikasinya. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi UNIBRAW
- Abdul Wahab, Solichin. 2004. Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara. Jakarta : Bumi Aksara.
- Erly, Suandy. 2000. Hukum Pajak. Jakarta : Salemba Empat
- Grindle, Merilee S. (ed) 1980. Politics and Apolicy Implementation in the Third World. New Jersey: Princetown University Press.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis. Yogyakarta: Gava Media.
- Isna Maudlotin Hasanah. 2005. Pengelolaan Retribusi Pasar untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Pasar Johar Semarang. Jurusan Hukum dan KewarganegaraanFakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang.
- Kotler, P., Amstrong G. 2001. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta : PT. Erlangga.
- Lubis, Solly. 2007. Kebijakan Publik, Bandung : CV.Mandar Maju.
- Miles, Matthew B. dan A Michael Humberto. 2007. Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-metode Baru, Terjemahan Jtetjep Roehadi Rohidi. Pendamping, Mulyarto. Jakarta : UI Press.
- Moleong, L. J. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 2003. Metode Research. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Nirwana. 2015. “Implementasi Kebijakan Retribusi Pasar Di Kabupaten Luwu”. Program Studi Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Politik Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
- Nugroho, Riant. 2008. Public Policy. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Poerwadarminta, W.J.S. 2001. Kamus Umum Bahasa Indonesi. Jakarta : Balai Pustaka
- Saragih, Juli Panglima. 2003. Desentralisasi Fiskal dan Keuangan Daerah dalam Otonomi.
- Soeparmoko. 1997. Keuangan Negara dalam Teori dan Publik. Jakarta : BPFE.
- Sudirman Lantapa. 2013. “Implementasi Pengelolaan Retribusi Pasar Karombasan Di Kota Manado”. Program Studi Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi.
- Sugianto. 2007. Pajak dan Retribusi Daerah. Jakarta : Cikal Sakti.
- Sugiono. 2010. Metode Penelitian Administrasi. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung:CV. Alfabeta.
- Sunarto. 2005. Pajak dan Retribusi Daerah. Yogyakarta : AMUS Yogyakarta dan Citra Pustaka Yogyakarta.

Suradinata, E. 1994. Organisasi dan Manajemen Pemerintahan. Bandung : Ramdhan.

Winardi. 2006. Prinsip-Prinsip Manajemen. Bandung : Alumni.

Winarno, Budi. 2002. Teori dan Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta: Media Pressindo.

Sumber lain :

- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah pusat dan Pemerintah Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2001 tentang Retribusi Daerah.
- www.manadokota.bps.go.id