

**TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PARKIR TERHADAP
PELAYANAN RETRIBUSI PARKIR DI PASAR RAYA**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Pajak (DIII)
Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh

DICKY YUZA

2017/17233020

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PAJAK

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

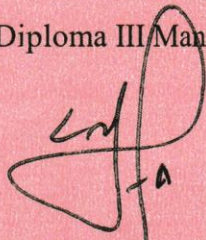
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PARKIR TERHADAP PELAYANAN RETRIBUSI PARKIR DI PASAR RAYA

Nama : Dicky Yuza
Nim : 17233020
Program Studi : Diploma III Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi

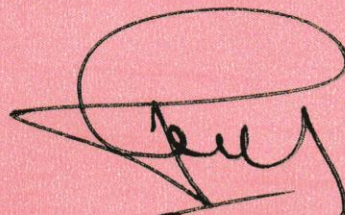
Padang, Juni 2022

Diketahui Oleh :
Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Pajak



Chichi Andriani. SE, MM
NIP. 198401072009122003

Disetujui Oleh :
Pembimbing Tugas Akhir



Thamrin S.Pd, MM
NIP. 197508162005011003

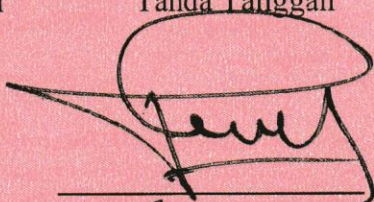

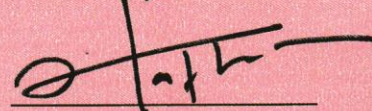
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PARKIR TERHADAP
PELAYANAN RETRIBUSI PARKIR DI PASAR RAYA

Nama : Dicky Yuza
Nim : 17233020
Program Studi : Diploma III Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Manajemen Pajak
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Padang, Juni 2022

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Thamrin, S.Pd .MM	(Ketua)	
2. Okki Trinanda, SE, MM	(Anggota)	
3. Rita Syofyan, S.Pd, M.Pd.E	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dicky Yuza
Th. Masuk/NIM : 2017/17233020
Tempat/Tgl. Lahir : Padang, 28 November 1998
Program Studi : Manajemen Pajak
Keahlian : Diploma III
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jln. Mawar II No. 2 Dadok, Tunggul Hitam, Kota Padang
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Tingkat Kepuasan Pengguna Parkir Terhadap Pelayanan Retribusi Parkir Di Pasar Raya Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah orang lain.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Mei 2022
Yang menyatakan,



Dicky Yuza
Dicky Yuza

NIM. 17233020

ABSTRAK

Dicky Yuza (17233020) : Tinjauan Tingkat Kepuasan Pengguna Parkir Terhadap Pelayanan Retribusi Parkir di Pasar Raya Padang

Dosen Pembimbing : Thamrin, S.Pd., M.M

Penelitian ini memiliki tujuan, yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan retribusi parkir di Pasar Raya Padang. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu berupa data primer dan data sekunder. Dalam hal ini data primer, yaitu data yang diperoleh melalui kuesioner yang telah diisi oleh masyarakat pengguna parkir Pasar Raya Padang dan data sekunder, yaitu data realisasi penerimaan retribusi pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Padang. Penelitian ini bersifat deskriptif serta menggunakan teknik pengumpulan data melalui pengisian kuesioner. Populasi dalam penelitian ini, yaitu seluruh masyarakat pengguna parkir di Pasar Raya Padang yang diketahui jumlah pengunjungnya memiliki 1750 kendaraan per harinya. Untuk mengukur banyaknya sampel yang digunakan peneliti menggunakan rumus Slovin sehingga jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 95 orang.

Hasil penelitian berdasarkan 6 indikator variabel mengenai Tinjauan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Retribusi Parkir di Pasar Raya Padang yang ditinjau dari keseluruhan nilai Total Capaian Responden yang secara umum berada pada kategori kurang dengan nilai TCR sebesar 55,9%.

Kata Kunci: Tinjauan, Retribusi, Parkir.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Tinjauan Tingkat Kepuasan Pengguna Parkir Terhadap Pelayanan Retribusi Parkir di Pasar Raya Padang”** Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan Program Studi Diploma III FE UNP dan untuk memperoleh gelar Amd Program Studi Diploma III Keahlian Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam proses menyelesaikan Tugas Akhir ini banyak sekali hambatan-hambatan yang dialami penulis. Namun hambatan itu dapat diatasi berkat bantuan berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian tugas akhir ini. Oleh karena itu, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Thamrin, S.Pd., M.M selaku pembimbing Tugas Akhir. Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Chichi Andriani, SE, MM selaku ketua Prodi DIII Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Abror SE, M,Si selaku Pembimbing Akademik.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universita Negeri Padang.
5. Karyawan/ti Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

6. Pegawai perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
7. Kepada Ayahanda Afrizal dan Ibunda Yulnida tercinta yang telah membesarkan, membimbing, dan mengorbankan pikiran serta tenaganya untuk pendidikan ananda selama ini.
8. Teman-teman Prodi Diploma III Manajemen Pajak FE UNP, khususnya angkatan 2017.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam proses perkuliahan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga bantuan, bimbingan dan petunjuk yang Bapak/Ibu dan rekan-rekan berikan menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kita semua Aamiin.

Padang, Juni 2022

Dicky Yuza

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Pengertian Retribusi Daerah.....	11
B. Jenis-jenis Retribusi Daerah	12
1. Retribusi Jasa Umum	12
2. Retribusi Jasa Usaha.....	13
3. Retribusi Perizinan Tertentu.....	13
C. Objek Retribusi Daerah	14
D. Peraturan Tentang Retribusi Daerah	14
E. Parkir	15
1. Defisini Parkir	15
2. Fungsi Parkir	16
3. Jenis Parkir	16
4. Sudut dan Pola Parkir Mobil	18
5. Sudut dan Pola Parkir Sepeda Motor	21
6. Ketentuan Umum	22
F. Penentuan Satuan Ruang Parkir	22
G. Tingkat Kepuasan Pelanggan	25
H. Retribusi Parkir.....	28
I. Dasar Hukum Pemungutan Retribusi	29

J. Objek dan Subjek Retribusi Parkir	29
K. Kepuasan dan Pelayanan Publik	30
L. Retribusi Pelayanan Parkir	33
M. Mengidentifikasi Kinerja Pelayanan Parkir	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Bentuk Penelitian	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
1. Lokasi Penelitian	36
2. Waktu Penelitian	36
C. Rancangan Penelitian	36
1. Jenis Penelitian	36
2. Tahapan Penelitian	37
3. Objek Penelitian	39
4. Sumber Data Penelitian	39
5. Instrumen Penelitian	40
6. Populasi dan Sampel	41
7. Teknik Analisis Data	43
8. Uji Instrumen	45
BAB IV PEMBAHASAN	50
A. Profil Perusahaan	50
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	54
BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Target dan Realisasi Penerimaan Retribusi Parkir Dinas Pehubungan Kota Padang Tahun 2016-2020.....	3
Tabel 2. Identifikasi Masalah Awal Tingkat Pelayanan Retribusi Parkir Di Pasar Raya.....	5
Tabel 3. Pendapatan Retribusi Parkir berdasarkan Lokasi Parkir Pada Tahun 2021.....	6
Tabel 4. Perincian Kuisisioner Skala Likert Pernyataan	40
Tabel 5. Kisi-Kisi Instrumen.....	41
Tabel 6. Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 8. Hasil Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 9. Hasil Penelitian Berdasarkan Usia	55
Tabel 10. Hasil Penelitian Berdasarkan Pendidikan	56
Tabel 11. Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 12. Hasil Penelitian Berdasarkan Jenis Kendaraan	58
Tabel 13. Hasil Deskripsi Total Capaian Responden (TCR)	59
Tabel 14. Hasil Deskripsi Data TCR Kemudahan Parkir	60
Tabel 15. Hasil Deskripsi Data TCR Geometrik Ruang Parkir	61
Tabel 16. Hasil Deskripsi Data TCR Kinerja Petugas Parkir	61
Tabel 17. Hasil Deskripsi Data TCR Keamanan Tempat Parkir	62
Tabel 18. Hasil Deskripsi Data TCR Kenyamanan	63
Tabel 19. Hasil Deskripsi Data TCR Tarif Parkir.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Parkir Mobil Satu Sisi dengan Sudut 90°	19
Gambar 2. Parkir Mobil Satu Sisi dengan Sudut 30° , 45° , 60°	19
Gambar 3 Parkir Mobil Dua Sisi dengan Sudut 90°	20
Gambar 4 Parkir Mobil Dua Sisi dengan Sudut 30° , 45° , 60°	20
Gambar 5 Pola Parkir Satu Sisi untuk Sepeda Motor	21
Gambar 6 Pola Parkir Dua Sisi untuk Sepeda Motor.....	21
Gambar 7 Pola Parkir Pulau untuk Sepeda Motor	22
Gambar 8 SRP untuk Sepeda Motor	23

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Retribusi daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa pemberian izin tertentu yang khusus disediakan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi salah satunya retribusi parkir yang merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah (PAD) yang bersumber dari masyarakat, pengelolaan retribusi parkir selama ini dikenal dikelola oleh Dinas Perhubungan saja padahal sebenarnya pihak Dinas Pendapatan Daerah juga ikut menerima uang setoran parkir secara langsung. Dan memang retribusi parkir juga dikelola oleh dinas perhubungan (DISHUB) dimana pihak DISHUB menentukan titik wilayah atau lokasi pada pengelolaan parkir yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dan dengan adanya campur tangan dari kedua pihak. Maka, dapat mencapai pelayanan dan pelaksanaan pembangunan secara efektif dan efisien.

Menurut Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah dengan kebijakan otonomi daerah yang merupakan kewenangan dalam bidang keuangan daerah. Dengan kebijakan tersebut pemerintah daerah mempunyai hak dan kewenangan yang luas untuk menggunakan sumber-sumber ekonomi dan keuangan yang dimiliki oleh daerah. Dan retribusi menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah bahwa pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau

pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan umum.

Salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah di Kota Padang baik melalui pajak daerah maupun retribusi daerah yang memiliki potensi dalam pembangunan yaitu dari retribusi jasa parkir yang tergolong ke dalam retribusi jasa umum, hal tersebut tidak boleh dikesampingkan dalam menopang sumber daya pembangunan. Dalam mendukung pemanfaatan potensi yang ada, maka pemerintah Kota Padang mencantumkan parkir ditepi jalan umum sebagai salah satu obyek retribusi daerah yang termasuk didalam retribusi jasa umum dibidang perhubungan. Retribusi jasa parkir diberikan kewenangan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah, serta untuk meningkatkan kemakmuran masyarakatnya dalam hal pembangunan daerah.

Salah satu potensi retribusi parkir di berlakukan dalam Perda Kota Padang Nomor 1 Tahun 2016 tentang Retribusi Jasa Umum. Adanya Perda tersebut merupakan perubahan tarif dari peraturan sebelumnya yaitu dari Perda Kota Padang Nomor 11 Tahun 2011 Retribusi Jasa Umum, yang mana dijelaskan secara detail tarif retribusi yang dikenakan kepada setiap pengguna jasa parkir di tepi jalan umum Kota Padang baik tarif retribusi parkir di kawasan pinggiran kota, kawasan penyangga kota, maupun kawasan pusat kota. Pemerintah Daerah Kota Padang menjadikan Dinas Perhubungan Kota Padang sebagai motor penggerak dalam menjalankan setiap kebijakan yang telah dibuat, terutama dalam menangani permasalahan retribusi. Pengelolaan perparkiran di tepi jalan umum menjadi kewenangan Unit Pelaksana Teknis

(UPT) Pengelolaan Parkir. Pihak UPT Pengelolaan parkir mengelola serta menarik retribusi jasa parkir yang kemudian pemungutan retribusi parkir dilimpahkan kepada juru parkir (jukir) resmi dilapangan dan harus memenuhi sesuai target yang telah dibebankan oleh kepala sektor pada juru parkir.

Tingginya laju pertumbuhan kendaraan, arus transportasi semakin padat dengan berbagai macam kendaraan, baik itu sepeda motor, mobil dan kendaraan sejenis lainnya. Semua kendaraan tersebut memerlukan suatu tempat pemberhentian yang aman dan tertib serta indah tentu membutuhkan penanganan yang serius dalam pelayanan maupun dari segi personil pelaksana perparkiran itu sendiri. Sebagai tuntutan pelayanan dari masyarakat dibidang perparkiran pemerintah Kota Padang mengeluarkan Perda No 12 tahun 2001 tentang penyelenggaraan perparkiran di Kota Padang. Dalam Perda tersebut disebutkan bahwa penyelenggaraan tempat parkir adalah pembangunan pengoperasian dan pemeliharaan tempat parkir yang diawasi oleh pemerintah daerah. Adanya penyelenggaraan parkir ini tentu sangat membantu pelayanan terhadap masyarakat tentang masalah perparkiran di Kota Padang.

Dinas Perhubungan Kota Padang merupakan instansi pemerintah yang bergerak dibidang pendapatan dan salah satunya adalah pendapatan Retribusi. Instansi pemerintah ini memiliki tanggung jawab penuh terhadap penerimaan pendapatan yang memiliki potensi pendapatan khususnya Retribusi. Dalam upaya untuk meningkatkan pendapatan Retribusi instansi juga harus berupaya mewujudkan pengelolaan keuangan daerah yang ekonomis dan efektif.

Optimalisasi penerimaan pendapatan sangat ditekankan untuk mewujudkan pelayanan masyarakat.

Berikut data realisasi dan target penerimaan retribusi pada Dinas Perhubungan Kota Padang periode tahun 2016-2020:

Tabel 1. Target dan Realisasi Penerimaan Retribusi Parkir Dinas Perhubungan Kota Padang Tahun 2016-2020

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2016	Rp. 4.429.847.812	Rp. 1.345.342.500	30,36%
2017	Rp. 3.487.882.001	Rp. 1.478.027.000	42,37%
2018	Rp. 4.245.282.500	Rp. 1.439.568.000	33,90%
2019	Rp. 3.704.282.500	Rp. 1.374.154.000	37,09%
2020	Rp. 5.053.370.003	Rp. 949.658.500	18,79%

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Padang, Tahun 2021

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat target dan realisasi penerimaan Retribusi Parkir pada tahun 2016 memiliki target sebesar Rp. 4.429.847.812 dengan pencapaian realisasi paling rendah diantara tahun lainnya, yaitu sebesar Rp 1.345.342.500,- . Pada tahun 2017, target penerimaan mengalami penurunan sebesar Rp 3.487.882.001,- dan terealisasikan sebesar Rp 1.478.027.000,-. Kemudian target penerimaan Retribusi Parkir tertinggi di antara tahun lainnya terjadi pada tahun 2018, yaitu sebesar Rp 4.245.282.500,- dengan pencapaian realisasi sebesar Rp 1.439.568.000,- sedangkan pada tahun 2019, penetapan target mengalami penurunan sebesar Rp 3.704.282.500,- dan realisasi sebesar Rp 1.374.154.000,- , pada tahun 2020 target dari retribusi parkir dinaikan menjadi Rp. 5.053.370.003,- tetapi realisasi nya hanya sebesar Rp. 949.658.500 dikarenakan dampak dari pandemi covid-19.

Pencapaian target retribusi parkir pasar menurut pengamatan awal penulis tidak terlepas dari belum optimalnya pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Padang. Berdasarkan data dan informasi dari Dinas Perhubungan Kota Padang bahwa alokasi dana untuk setiap tahun masih minim dibandingkan dengan kondisi pasar yang semakin tahun perlu ditingkatkan baik penampilan fisik maupun pelayanannya. Alokasi dana untuk setiap tahun anggaran hanya dipergunakan untuk biaya operasional.

Berikut identifikasi masalah awal yang penulis lakukan dalam penelitian ini, penulis menyebarkan kuesioner awal kepada 10 orang pengguna retribusi parkir pada pasar raya untuk mengetahui persepsi awal pengguna parkir terhadap kinerja dari petugas parkir yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. Identifikasi Masalah Awal Tingkat Pelayanan Retribusi Parkir Di Pasar Raya

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Kualitas Pelayanan Parkir di Pasar Raya sangat baik		6	3	1	
2	Tarif yang dikenakan petugas parkir sama dengan yang telah diatur oleh Dinas Perhubungan Kota Padang		5	3	2	
3	Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan	1	2	2	4	1
4	Sarana dan Prasarana Parkir di pasar raya memadai		8	2		
5	Pengelolaan lahan parkir masih bersifat manual sehingga sering		2	5	3	

	terjadi kesalahan dalam pengelolaannya.					
6	Lahan parkir yang cukup luas belum bisa menyelesaikan masalah penataan parkir di setiap tempat parkir.				4	6

Sumber: Hasil olah data 2022.

Berdasarkan identifikasi masalah awal diatas, menunjukkan bahwa kategori jawaban responden didominasi dengan jawaban Tidak Setuju, Netral dan Setuju. Dapat dilihat dari pernyataan 1, terdapat 6 jawaban yang menyatakan tidak setuju, artinya kualitas pelayanan parkir terbilang tidak baik. Pada pernyataan 2, terdapat 5 jawaban responden menyatakan tidak setuju, artinya tariff yang dikenakan oleh petugas parkir tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Padang. Pada pernyataan 3, terdapat 4 responden menyatakan setuju, artinya petugas yang melayani parkir terbilang cukup cekatan untuk memandu pengguna memarkirkan kendaraan nya. Pada pernyataan 4, terdapat 8 responden yang menyatakan tidak setuju, artinya sarana dan prasarana di tempat parkir pada pasar raya tidak memadai atau terbilang cukup buruk. Pada pernyataan 5, terdapat 5 responden yang menjawab Netral, artinya pengelolaan lahan parkir yang dilakukan manual tidak seriiing terjadi kesalahan. Pada pernyataan 6, terdapat 6 responden menyatakan sangat setuju terkait lahan parkir yang luas tetapi tidak tertata dengan baik yang mengakibatkan kendaraan yang parkir seharusnya menjadi sedikit.

Tabel 3. Pendapatan Retribusi Parkir berdasarkan Lokasi Parkir Pada Tahun 2021

No	Nama Pemilik	Lokasi	Luas Tanah	Muatan	Target	Realisasi	Persentase
1.	Erni	pintu masuk impres 1 sampai pintu keluar angkot	40 Meter	11 Mobil	Rp.31.300.000	Rp.23.530.000	75%
2.	Iskandar	pintu masuk impres 1 sampai pintu keluar angkot	50 Meter	60 Motor	Rp.43.400.000	Rp.30.300.000	69%
3.	Nasrul	pintu masuk impres 1 sampai pintu keluar angkot	30 Meter	40 Motor	Rp.28.800.000	Rp.21.650.000	75%
4.	Rahma Safitri	pintu masuk impres 1 sampai pintu keluar angkot	60 Meter	80 Motor	Rp.58.600.000	Rp.31.400.000	53%
5.	Syafri Bujang	pintu masuk impres 1 sampai pintu keluar angkot	35 Meter	46 Motor	Rp.33.120.000	Rp.22.010.000	66%
6.	Darman syah	pintu masuk impres 1 sampai pintu keluar angkot	48 Meter	24 Motor, 5 Mobil	Rp.25.480.000	Rp.14.873.000	58%
7.	Kasrial	pintu masuk impres 1 sampai pintu keluar angkot	43 Meter	12 Mobil	Rp.34.560.000	Rp.21.560.000	62%
8.	Revi Chandu	Jl. Blok A	35 Meter	14 Mobil	Rp.37.440.000	Rp.23.030.000	61%
9.	Deri Afriani	Gerbang Pasar Impres	14 Meter	37 Motor	Rp.26.700.000	Rp.17.160.000	64%
10.	Fatima	Pasar	20	26	Rp.18.960.000	Rp.9.920.000	52%

	Saora	Impres Terminal Bemo	Meter	Motor			
11.	Oyon Tanjung	Bawah Jembatan Penyebrangan	20 Meter	26 Motor	Rp.18.960.000	Rp.10.250.000	54%
12.	Dewi Alfera	Tk. Bombai Textil	20 Meter (2 lapis)	52 Motor	Rp.37.920.000	Rp.20.680.000	54%
13.	Suardi One	Samping Pos Terpadu	30 Meter (2 lapis)	80 Motor	Rp.57.640.000	Rp.33.800.000	58%
14.	Taslim	Pintu Masuk Angkot Impres	20 Meter	26 Motor	Rp.18.960.000	Rp.8.930.000	47%
15.	Sabirin	Toko Remaja	20 Meter	26 Motor	Rp.18.960.000	Rp.11.560.000	60%
16.	Tamrin	Belakang Balai Kota Lama	25 Meter (2 Lapis)	60 Motor	Rp.43.840.000	Rp.25.930.000	59%

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Padang, Tahun 2022

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa pendapatan dari retribusi parkir cukup baik. Tetapi, pendapatan pada lokasi pintu masuk impres 1 sampai pintu keluar angkot tergolong cukup sedikit dikarena lokasi itu hanya digunakan tempat parkir disaat jam 7 pagi sampai jam 11 siang lalu di jam 11 sampai 5 sore lokasi tersebut dijadikan tempat pedagang kaki lima untuk berjualan. Dikarenakan hal itu pendapatan retribusi parkir menjadi berkurang dan belum maksimal data pelaksanaannya. Berdasarkan wawancara dengan kepala UPT Parkir yaitu Bapak Herman untuk tarif dari retribusi parkir adalah sepeda motor Rp.2000,- sekali parkir, mobil Rp.4.000,- sekali parkir, truk/bus Rp.6.000,- sekali parkir.

Pencapaian target retribusi parkir pasar menurut pengamatan awal penulis tidak terlepas dari belum optimalnya pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Padang. Berdasarkan data dan informasi dari Dinas Perhubungan Kota Padang bahwa alokasi dana untuk setiap tahun masih minim dibandingkan dengan kondisi pasar yang semakin tahun perlu ditingkatkan baik penampilan fisik maupun pelayanannya. Alokasi dana untuk setiap tahun anggaran hanya dipergunakan untuk biaya operasional.

Masih minimnya alokasi dana pemeliharaan sarana dan prasarana pasar tersebut turut mempengaruhi kesigapan para petugas dalam menanggapi keluhan para pedagang dan konsumen pasar terutama pada perbaikan sarana penunjang khususnya sarana parkir yang memadai. Belum optimalnya pelayanan tersebut, sedikit banyaknya berpengaruh terhadap retribusi parkir pasar. Hal ini dapat dimaklumi, karena pada dasarnya retribusi adalah pembayaran secara sukarela atas jasa, layanan dan atau pemakaian fasilitas yang diberikan oleh pemerintah daerah. Oleh karena itu kualitas pelayanan yang diterima oleh para pengguna pasar sebagai pembayar retribusi akan berpengaruh terhadap pencapaian target retribusi pasar. Kemudian yang sering mendapat tanggapan dari pedagang adalah kenaikan tarif retribusi parkir pasar yang tidak diikuti oleh perbaikan pelayanan parkir pasar yang memadai, bahkan menimbulkan keluhan dari para pedagang dan konsumen pasar. Berdasarkan latar belakang di atas, maka diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Tinjauan Tingkat Kepuasan Pengguna Parkir Terhadap Pelayanan Retribusi Parkir di Pasar Raya.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan yaitu : Bagaimana Tingkat Kepuasan Pengguna Parkir Terhadap Pelayanan Retribusi Parkir di Pasar Raya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian penulis yaitu: Untuk mengetahui tingkat Tingkat Kepuasan Pengguna Parkir Terhadap Pelayanan Retribusi Parkir di Pasar Raya.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

a. Manfaat Teoritis

Sebagai referensi pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan tingkat Kepuasan Pengguna Parkir Terhadap Pelayanan Retribusi Parkir di Pasar Raya

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis

Dapat memperdalam ilmu pengetahuan mengenai pelayanan retribusi parkir.

2) Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan bagi Instansi untuk melakukan perbaikan yang berhubungan dengan retribusi parkir.

3) Bagi Pembaca

Sebagai bahan referensi untuk menambah ilmu pengetahuan

dan dapat digunakan sebagai bahan masukan atau media informasi bagi pihak yang membutuhkan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada Bab IV, dapat disimpulkan bahwa:

1. Dari hasil penelitian secara keseluruhan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan retribusi parkir di Pasar Raya Padang berada pada kategori kurang dengan rata-rata 2,79 dengan persentase TCR sebesar 55,9%. Artinya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan retribusi parkir di Pasar Raya Padang masih dalam kategori Kurang.
2. Indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan retribusi parkir di Pasar Raya Padang ada 6 diantaranya yaitu, kemudahan parkir, geometrik ruang parkir, kinerja petugas parkir, keamanan tempat parkir, kenyamanan dan tarif parkir. Adapun indikator yang memiliki nilai TCR paling tinggi adalah geometrik ruang parkir dengan nilai TCR sebesar 62%, tarif parkir sebesar 61,3%, kemudahan parkir 59,2%, kenyamanan 58,2%, kinerja petugas parkir 57,5%, dan yang paling rendah yaitu, indikator keamanan tempat parkir dengan nilai TCR 49,6%. Artinya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan retribusi parkir di Pasar Raya Padang belum dilaksanakan dengan baik.
3. Masih kurangnya inisiatif dari Dinas Perhubungan Kota Padang untuk melakukan pengawasan serta memberikan sosialisasi kepada UPT Parkir

Pasar Raya Padang, hal ini dibuktikan dengan persentase TCR sebesar 55,9% dan dominan menunjukkan kategori kurang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan pada uraian sebelumnya, maka saran yang dapat diusulkan yaitu:

1. Dinas Perhubungan Kota Padang disarankan untuk melakukan sosialisasi atau pelatihan kepada UPT Parkir Pasar Raya Padang agar petugas parkir dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada pengguna parkir.
2. Dinas perhubungan Kota Padang disarankan agar dapat memberikan fasilitas yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan retribusi parkir di Pasar Raya Padang, seperti menyediakan tempat penitipan helm untuk menciptakan rasa aman bagi pengguna parkir, membuat papan pemberitahuan bahwa ruang parkir telah penuh sehingga masyarakat pengguna parkir dapat mengalihkan arah kendaraan sebelum masuk ke area parkir, dan menambah ukuran lebar pintu masuk area parkir guna memudahkan masyarakat pengguna parkir untuk masuk ke area parkir.
3. Dalam memberikan pengawasan kepada petugas parkir, Dinas Perhubungan Kota Padang disarankan untuk lebih disiplin dalam memberikan pengawasan kepada petugas parkir yang melanggar peraturan. Tujuannya agar semua petugas parkir menaati peraturan dan instansi dapat mencapai tujuan dalam mengelola petugas parkir yang telah ditentukan sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Yani. 2008. *Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Baldric, Siregar. 2015 *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Dewi, Sheila. 2013. *Peranan Retribusi Parkir Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Siahaan, M. P. 2010. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sinambela, Lijan. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Munawir. 2011. *Analisis Laporan Keuangan*. Yogyakarta: Liberti.
- Nazir. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta Selatan: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Evaluasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Warsito. 2011. *Pendapatan Asli Daerah*. Jakarta: PT. Rajawali Grafindo Persada.