

RASIONALISASI RETRIBUSI PELAYANAN PASAR DI KOTA PEKANBARU

Oleh

Tio Karolina Damanik (1601122448)
tiokarolin@gmail.com

Pembimbing : Dr. H. Zaili Rusli SD, M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi - Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax 0761-63272

Abstract

The Receipt of market of market retribution has been increased every year, but vied from the target set market retribution, it has not reached the target in each year. This showed that the implementation of collecting market retribution in Pekanbaru City was not optimal yet. One of the effort made by the Regional Government in managig market retribution was to provide service to trader. The problem studied was the acceptance of arket retribution which constantly icreased whether it had been balanced with good quality market service from the Departement of Trade ad Industry of Pekanbaru city to maret trader. The aim of this research was to describe the rationalization of market service restritution in Pekanbaru city by examing he quality of market service. The research used descriptive qualitative data analysis technique with qualitative research method using descriptive approach and the data needed were both primary and secondary data that was obtained through observation, interview, and documentation then analyzed based on research quesion. The results of this research indicate that changes in regional regulation and management of facilities and market cleanliness had not bee rettional according to the service quality t improve service and market charge. The physical facilities of the market were not well maintained yet, the lacking management of empty stalls and booths, there were some stalls and booths were still damaged. Judging from the reliability readiness lack od Departement of Trade and Industry of Pekanbaru in helping trade. Departement of Trade and Industry of Pekanbaru's response in responding trade' complaints were also lacking, seen from the guarantee Departement of Trade and Industry of Pekanbaru were not skilled enough in serving trader and empathy indicator, were not optimal yet since it was only accommodate the aspiration oftrader. Factors that hampered market service in Pekanbaru City were the lack of human Resource management, hampered fund and public awareness.

Keyword: *Rationalization, Retribution, Service*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Retribusi daerah merupakan salah satu Pendapatan Asli Daerah menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah untuk meningkatkan dan pemeratakan kesejahteraan masyarakat. Daerah kabupaten/kota diberi peluang dalam menggali potensi sumber-sumber keuangannya dengan menetapkan jenis retribusi selain yang telah ditetapkan, sepanjang memenuhi kriteria dan sesuai dengan aspirasi masyarakat.

Pengenaan retribusi sangat erat kaitannya dengan prinsip pemulihan biaya (cost recovery). Retribusi ini ditujukan untuk menutupi biaya operasi, pemeliharaan, depresiasi, dan pembayaran hutang. Adapun tarif retribusi bersifat proposional, yaitu tarif yang sama diberlakukan untuk seluruh konsumen, terlepas dari besarnya konsumsi masing-masing konsumen. Jenis retribusi yang memberikan sumbangan penerimaan relatif tinggi bagi pemerintah daerah salah satunya berasal dari retribusi pasar.

Retribusi pelayanan pasar di Kota Pekanbaru untuk saat ini belum termasuk potensial di Kota Pekanbaru karena jumlah pasar yang dikelola Pemerintah kota dalam bentuk penyediaan kios, los, serta lapak kaki lima belum maksimal ditempati oleh pedagang. Meski tidak besar potensi retribusi pasar yang selama ini ada dapat menjadi pendapatan asli daerah dan dapat membantu pemerintah kota. Retribusi yang didapatkan tentunya dipengaruhi oleh jumlah kios, los, kaki lima yang disediakan dan ditempati oleh para pedagang.

Pasar yang dikelola pemerintah Kota Pekanbaru yaitu, Pasar Rumbai Kec Rumbai Pesisir, Pasar Lima Puluh Kec. Lima Puluh, Pasar Labuh Baru Kec. Payung Sekaki, Pasar Agus Salim Kec. Pekanbaru Kota, Pasar Simpang Baru Kec. Tampan, Pasar Cik Puan Kec. Sukajadi, Pasar Teratai

Higenis Madani Kec. Senapelan.

Dalam optimalisasi retribusi pasar di Kota Pekanbaru Disdagtri melakukan upaya untuk memaksimalkan jumlah imbalan yang dipungut pemerintah atas jasa pelayanan pasar guna meningkatkan pemasukan PAD. Antara lain dengan cara-cara, memperluas basis penerimaan dengan identifikasi pembayar retribusi baru/potensial dan membangun pasar sebagai perluasan penerimaan retribusi, melakukan penyusunan perda dan mengubah tarif, khususnya tarif retribusi, melakukan pengawasan dengan melakukan penertiban pasar kaget serta pedagang yang berjualan di jalan.

Permasalahan yang sama pada 7 pasar yang di kelola pemerintah Kota Pekanbaru terlihat dari kondisi pasar-pasar tradisional banyak tempat berdagang yang kosong dikarenakan pasar yang masih kumuh, pemeliharaan fasilitas pasar yang belum maksimal baik seperti lantai pasar, saluran air, dan kondisi kios yang kotor. Meskipun sudah ada petugas kebersihan tetapi belum dilengkapi dengan tong sampah atau TPS yang mencukupi disekitar pasar sehingga pengunjung dan penjual tidak membuang sampah di sembarang tempat, yang mengakibatkan tumpukan sampah yang berbau baik di selokan atau pun di lingkungan pasar. Selain itu, pedagang dan pembeli juga mengeluh tidak tersedianya area parkir khusus menyebabkan parkir kendaraan di pasar ini tidak tertata dengan baik dan diletakkan di beberapa area sekitar pasar sesuai letak pintu masuk pasar. Bahkan, parkir kendaraan pedagang diletakkan di dalam bangunan pasar.

Prinsip dan sasaran dalam penetapan struktur dan besarnya tarif retribusi pasar didasarkan pada tujuan untuk memperoleh keuntungan yang layak sebagai pengganti biaya pengelolaan, biaya penyelenggaraan, biaya kebersihan dan biaya administrasi. Diharapkan kontribusi retribusi pelayanan pasar terhadap PAD akan terus meningkat dari tahun-ketahunnya. Berikut data daftar pendapatan retribusi pelayanan pasar di Kota Pekanbaru:

Tabel 1.1
Daftar Target dan Realisasi Retribusi
Pelayanan Pasar di Kota Pekanbaru 2014-2018

No.	Tahun	Target	Realisasi	%
1.	2014	Rp. 1.215.660.000,-	Rp. 1.178.139.250,-	96,91%
2.	2015	Rp. 1.275.750.000,-	Rp. 1.251.356.000,-	98,09%
3.	2016	Rp.1.300.365.000,-	Rp. 1.286.048.750,-	96,99%
4.	2017	Rp. 1.443.033.000,-	Rp. 1.288.879.000,-	89,32%
5.	2018	Rp. 2.442.726.000,-	Rp. 1.238.881.500,-	50,72%

Data diatas merupakan target dan realisasi pasar dari 7 pasar tradisional yang dikelola oleh Pemerintah Kota Pekanbaru yaitu pasar lima puluh, pasar agus salim, pasar labuh baru, pasar cik puan, pasar simp.baru, pasar rumbai, pasar teratai higenis madani. Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa penerimaan atau realisasi retribusi pelayanan pasar di Kota Pekanbaru setiap tahunnya belum stabil dan belum memenuhi target sepenuhnya. Realisasi pada tahun 2014-2016 menunjukkan angka diatas 95%, membuktikan bahwa retribusi pasar memiliki potensi untuk di tingkatkan, akan tetapi pada penerimaan tahun 2017 dan 2018 setelah target ditingkatkan realisasi yang didapatkan justru menurun.

Penurunan penerimaan retribusi pelayanan pasar ini disebabkan karena potensi fasilitas pasar kios, los dan kaki lima yang di pungut retribusi belum maksimal. Faktor yang menjadi penentu penerimaan retribusi pasar yaitu jumlah pedagang, karena masih banyak kios, los yang belum terisi di pasar pasar yang dikelola Pemerintah. Kosongnya tempat berdagang ini dikarenakan sepinya pembeli yang mengakibatkan penjualan para pedagang berkurang. Sesuai dengan pengamatan peneliti dilapangan para pedagang juga mengeluh sepi nya pembeli akibat pasar-pasar kaget yang belum ditertibkan oleh pemerintah.

Pelayanan yang diberikan berdasarkan tarif yang dipungut belum dapat meningkatkan realisasi retribusi pelayanan pasar untuk menutupi biaya operasional pasar. Biaya operasional yang ditanggung

oleh Pemerintah dalam pengelolaan dan pemeliharaan pasar untuk pembiayaan listrik, kebersihan, dan honor petugas dipasar sebesar 3 hingga 4 Miliar pertahun nya. Pemerintah menginginkan adanya penyesuaian retribusi pelayanan pasar terhadap biaya operasional pasar. Penyesuaian retribusi pelayanan pasar harus memperhatikan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan retribusi yang dipungut. Pelayanan publik sebagai indikator utama bagi Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan harus dilaksanakan karena pengelolaan retribusi pasar tidak dapat dilepaskan dari pelayanan yang diberikan.

Tidak seimbangnyarealisasi retribusi yang didapatkan untuk pemenuhan biaya operasional dalam penataan pasar, kurangnya pengelolaan dan penataan pasar-pasar pemerintah untuk meningkatkan retribusi pelayanan pasar kota pekanbaru, serta regulasi baru untuk retribusi pelayanan pasar yang sudah dibentuk melalui Perda no 8 tahun 2017 belum dapat di terapkan dalam pelaksanaan pemungutan retribusi pasar menjadi alasan perlu adanya penyesuaian atau rasionalisasi retribusi pelayanan pasar agar nantinya dapat memberikan dampak yang baik untuk pemerintah dan masyarakat.

Rasionalisasi adalah sebuah keputusan yang dapat dianggap rasional apabila sebuah rencana dipilih guna mencapai tujuan yang akan dicapai. Rasionalisasi retribusi pasar ini menjadi penting agar menjadi referensi untuk mengambil keputusan penyesuaian yang baik antara retribusi pelayanan pasar dan pelayanan yang diberikan diharapkan retribusi yang didapatkan dapat meningkat. Keputusan penyesuaian antara retribusi pelayanan pasar dengan pelayanan yang diberikan yang berdampak pada biaya-biaya operasional pengelolaan pasar. Rasionalisasi yang dilakukan dalam bentuk penyesuaian pelayanan pasar dengan pemungutan retribusi pelayanan pasar mengacu pada perda no. 9 tahun 2014 tentang pengelolaan pasar rakyat, pusat perbelanjaan dan toko swalayan. Penyesuaian realisasi retribusi pelayanan pasar untuk

mencapai pelayanan publik yang baik.

Dari uraian penjelasan diatas maka terdapat beberapa fenomena sebagai berikut:

1. Jika dilihat dari potensi pasar pemerintah yang berjumlah 7 pasar yaitu pasar rumbai, pasar lima puluh, pasar labuh baru, pasar agus salim, pasar simpang baru, pasar cik puan dan pasar teratai higienis madani terdapat tempat berdagang kios, los, dan kaki lima sebanyak 1.273 kios, 1257 los dan 895 kaki lima yang dapat di tempati oleh para pedagang. Dapat dilihat pada tabel 1.1 bahwa potensi kios, los yang di sewakan tiap tahunnya tidak maksimal. Pedagang kurang berminat menepati kios, los lapak pemerintah karena fasilitas serta pelayanan yang kurang memadai seperti sanitasi, parkir, kebersihan/sarana pembuangan sampah,serta penataan bangunan kios pasar yang memberikan kenyamanan terhadap pedagang ataupun pembeli. Kemudian aktifitas jual beli yang sepi, dan keberadaan pasar kaget yang masih belum ditertibkan. Untuk itu pemerintah harus mengelola potensi secara maksimal dengan membenahi pelayanan agar pedagang berminat mengisi kios-kios, los yang ada dan menarik minat masyarakat datang kepasar tradisional dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.
2. Pengelolaan fasilitas tepat berdagang di pasar yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan dan Peindustrian masih kurang untuk meningkatkan kualitas dan pembenahan sarana fisik pasar dengan masih banyaknya kondisi-kondisi pasar tradisional yang belum memenuhi kriteria perencanaan fisik pasar.
3. Pelayanan yang diberikan berdasarkan tarif yang dipungut belum dapat meningkatkan realisasi retribusi pelayanan pasar untuk menutupi biaya operasional pasar. Perda yang menaungi retribusi pelayanan pasar saat ini sudah tidak sesuai sehingga penerimaan

realisasi retribusi pelayanan pasar berdasarkan potensi-potensi penyewaan fasilitas pasar selama ini belum mampu menutupi biaya operasional yang dikeluarkan pemerintah.

Berdasarkan fenomena yang ada dan bertitik tolak dari permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **“Rasionalisasi Retribusi Pelayanan Pasar di Kota Pekanbaru”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Bagaimana rasionalisasi retribusi pelayanan pasar di Kota Pekanbaru?
- b) Apa saja faktor-faktor penghambat dalam pelayanan pasar di Kota Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah :

- 1 Untuk mengetahui deskripsi rasionalisasi retribusi pelayanan pasar yang tepat untuk meningkatkan pelayanan publik pada pasar yang dikelola Pemerintah.
- 2 Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat pelayanan pasar di Pekanbaru untuk meningkatkan pelayanan publik terhadap pasar-pasar tradisional di Pekanbaru.

2.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini diharapkan kegunaan sebagai berikut:

- a. Secara teoritis, penelitian ini nantinya diharapkan mampu memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan retribusi pasar sebagai bagian dari penerimaan pendapatan sektor retribusi daerah dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah.
- b. Manfaat praktis dari penelitian ini adalah untuk memberikan sumbangan pemikiran

bagi pemerintah Kota Pekanbaru terutama Dinas Perindustrian dan Perdagangan dan khususnya pasar tradisional yang dikelola oleh Kota Pekanbaru dalam mengoptimalkan retribusi pasar, yaitu:

1. Secara subyektif, penelitian ini nantinya diharapkan dapat menambah wawasan penulis dalam memahami seluk beluk retribusi daerah khususnya retribusi pasar, dan otonomi daerah.
2. Bagi penelitian mendatang, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

2. KONSEP TEORI

2.1 Rasionalisasi

Menurut **Simon** dalam **Suparno (2018)** Sebuah keputusan dapat dianggap rasional apabila sebuah rencana dipilih guna mencapai tujuan yang akan dicapai. Rasionalitas dengan sengaja dapat diterapkan pada keputusan di mana penyesuaian rencana untuk tujuan merupakan proses dengan sengaja. Keputusan yang diambil seharusnya sesuai dengan rencana yang sudah disusun. Keterangan tambahan yang tepat dan berkualitas pada berbagai jenis keputusan digunakan melakukan verifikasi rasionalitas rencana-tujuan.

Doyle menjelaskan kembali rasionalitas **Weber** ini dalam hubungannya dengan tindakan sosial. Ia menyebutkan tindakan dasar, yang dibedakan atas motif pelakunya, yaitu:

1. Rasionalitas sarana-tujuan/instrumental. Tindakan sosial pada rasionalitas ini sama dengan rasionalitas praktis di atas, orientasi tindakan terarah pada efisiensi untuk mencapai sasaran berdasarkan pilihan-pilihan yang rasional dengan menggunakan sarana yang efisien serta mengacu pada perumusan nilai-nilai tertinggi yang mengarahkan tindakan dan orientasi-orientasi terencana secara

konsisten dari pencapaian nilai-nilai tersebut.

2. Rasionalitas nilai (berorientasi nilai). Dalam tindakan tipe ini, seseorang tidak dapat menilai apakah cara yang dipilihnya adalah cara yang paling tepat mencapai tujuannya. Tujuan dan cara-cara mencapainya cenderung sulit dibedakan. Tindakan tipe ini digerakkan oleh keyakinan akan nilai perilaku etis, estetis, religius atau bentuk perilaku lain, yang terlepas dari prospek keberhasilannya.

2.2 Retribusi Daerah

Menurut **Rachim (2015:93)** Pendapatan Asli Daerah adalah pendapatan daerah yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pendapatan Asli Daerah adalah penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sumber sumber penerimaan asli daerah terdiri dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan yang di pisahkan, dan lain-lain PAD yang sah.

Menurut **Maripot P. Siahaan (2010:5)** Retribusi adalah pembayaran wajib dari penduduk kepada Negara karena adanya jasa tertentu yang diberikan oleh Negara bagi penduduknya secara perorangan. Ia juga menjelaskan bahwa dalam retribusi daerah, khususnya retribusi jasa usaha terdapat suatu prinsip, yaitu prinsip komersil, bahwa retribusi jasa usaha merupakan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah daerah dengan menganut prinsip komersial karena pada dasarnya dapat pula di sediakan oleh sektor swasta.

2.3 Retribusi Pelayanan Pasar

Retribusi pelayanan pasar adalah pungutan atas penggunaan fasilitas pasar tradisional/ sederhana berupa pelataran, los yang dikelola Pemerintah Daerah, dan khusus

disediakan untuk pedagang. Menurut **Sunarto (2005: 75)** retribusi pasar adalah pungutan yang dikenakan pada pedagang oleh Pemerintah Daerah sebagai pembayaran atas pemakaian tempat-tempat berupa toko/kios/los dan hamparan yang disediakan di dalam pasar atau berada di sekitar pasar sampai dengan radius 200 meter dari pasar tersebut. Retribusi pasar tersebut tidak bersifat komersial.

Menurut **Tudoho, Saerang, & Elim** dalam **Sari (2019:14)** Peran retribusi pasar sangat strategis, karena dari retribusi pasar dapat meningkatkan sarana dan prasarana pasar tradisional. Di sebuah pasar transaksi terjadi setiap hari. Pungutan biaya dilakukan karena menggunakan pasar sebagai transaksi. Retribusi pasar juga sangat potensial untuk ditingkatkan penerimaannya. Hal tersebut dapat terlihat dari indikator antara lain penerimaan izin penempatan los/kios, balik nama los/kios, penerimaan pengelolaan MCK pasar, penerimaan sewa kios bulanan.

Prinsip dan sasaran dalam penetapan tarif didasarkan pada kebijakan daerah yang memperhatikan biaya penyediaan jasa yang bersangkutan, kemampuan masyarakat, dan aspek keadilan. Klasifikasi retribusi pasar menurut **Caroline (2005:110)** sebagai berikut:

- a. Menurut sifat prestasi negara retribusi pasar adalah retribusi untuk penggunaan berbagai bangunan pasar. Pedagang sebagai pembayar retribusi pasar menerima prestasi dari pemerintah daerah berupa penggunaan bangunan pasar maupun fasilitas lain yang disediakan oleh pemerintah.
- b. Menurut cara menentukan jumlah pungutan retribusi pasar, variabel jumlah pungutan tersebut tergantung dari kelas pasar, luas kios, los serta tempat berdagang.
- c. Menurut cara pembayaran retribusi pasar termasuk retribusi kontan.

Pemakai jasa bukan kios menggunakan sistem pembayaran harian / mingguan.

2.4 Pelayanan Publik

Menurut **Moenir (2015: 27)** pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Selain itu menurut **Hardiyansah (2011:11)** mendefinisikan bahwa ” pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.

Menurut **Fitzsimmons** dalam (**Mukarom dan Muhibudin,2015:108**), kualitas pelayanan publik yang baik itu indikatornya dibagi menjadi 5 (lima), yaitu :

1. *Reliability* (kehandalan), yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles* (berwujud), yang ditandai dengan ketampakan fisik, misalnya penampakan gedung, peralatan dan pegawai.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* (jaminan), yang ditandai dengan adanya etika dan moral kesopanan dalam memberikan pelayanan.
5. *Emphaty* (empati), yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Menurut **Albrecht dan Zemke** dalam **Dr. Abdul Sabaruddin, M.Si (2015:12-13)** Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi dan pelanggan (masyarakat). Sistem pelayanan yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. kaitannya dengan SDM, dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik, sistem pelayanan harus sesuai dengan

kebutuhan pelanggan/masyarakat. Sifat dan jenis pelanggan yang bervariasi membutuhkan strategi pelayanan yang berbeda yang harus diketahui oleh petugas pelayanan.

2.5 Pasar

Menurut **Wicaksono dkk. (2011)** pasar tradisional merupakan tempat bertemunya penjual dan pembeli serta ditandai dengan adanya transaksi penjual pembeli secara langsung, bangunan biasanya terdiri dari kios-kios atau gerai, los dan dasaran terbuka yang dibuka oleh penjual maupun suatu pengelola pasar.

Kemudian menurut **Feriyanto (2006)**, pasar tradisional tersebut sebagian besar muncul dari kebutuhan masyarakat umum yang membutuhkan tempat untuk menjual barang yang dihasilkan serta konsumen yang membutuhkan barang-barang tertentu untuk kebutuhan hidup sehari-hari.

Menurut **Agus.S.Ekomadyo (2012)** pasar dirancang sebagai pasar yang berfungsi ekonomi dan berfungsi sosial, disesuaikan dengan perilaku pengguna pasar yang dilihat berdasarkan waktu, penataan ruang, jenis, dan kegiatan yang dilakukan oleh penjual dan pengguna untuk efektifitas dalam pengguna di dalam pasar tradisional, maka dari fungsi ekonomi dan fungsi sosial dibuat agar membuat fasilitas pada pasar tradisional menjadi lebih nyaman dan aman. Dan pasar didesain dengan standarisasi pasar tradisional untuk bangunan pada pasar.

2.6 Kualitas Pelayanan Pasar

Menurut Peraturan Mendagri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pengelolaan dan Pemberdayaan Pasar Tradisional bahwa pengelolaan pasar tradisional harus memenuhi aspek fisik, seperti lokasi, fasilitas bangunan dan tata letak pasar serta sarana dan prasarana pendukung pasar, serta aspek nonfisik seperti adanya standar operasional dan prosedur. Selain itu pengelola pasar

tradisional juga harus memenuhi ketentuan pemberdayaan, seperti peningkatan profesionalisme pengelola, kompetensi pedagang, kualitas dan pembenahan sarana fisik pasar.

Pengelolaan pasar-pasar tradisional pemerintah Kota Pekanbaru diatur dalam Perda No. 9 tahun 2014 tentang pengelolaan pasar rakyat, pusat perbelanjaan, dan toko swalayan yang menjadi dasar dalam penataan, pengelolaan, serta pemberdayaan pasar-pasar tradisional yang ada di Pekanbaru dalam menyediakan pelayanan pasar. Seperti perencanaan fisik pasar, dan peningkatan fasilitas dan sarana pendukung pasar tradisional.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif, karena tujuan dari penelitian deskriptif yaitu untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian, jenis penelitian ini sangat tepat karena peneliti akan mendeskripsikan data bukan untuk mengukur data yang diperoleh.

Dalam penelitian ini, nantinya peneliti akan mencari data deskriptif tentang rasionalisasi retribusi pelayanan pasar di Kota Pekanbaru yang membutuhkan pendekatan penelitian untuk mendeskripsikan data atau hasil penelitian, serta membutuhkan pengamatan dalam proses pelaksanaan kegiatan-kegiatan pelayanan dalam retribusi pelayanan pasar tersebut yang di maksudkan untuk memperoleh informasi mengenai Rasionalisasi Retribusi Pelayanan Pasar di Kota Pekanbaru.

3.2 Lokasi Penelitian

Dalam penentuan lokasi penelitian, peneliti memilih lokasi penelitian di Dinas Peindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru. Alasan pemilihan lokasi ini dilatar belakangi

oleh Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 6 tahun 2012 tentang Retribusi Pelayanan Pasar di Kota Pekanbaru, dimana Perda tersebut dimandatkan kepada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru.

3.3 Jenis-jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut **Sujarweni (2015 : 89)** Sumber data terbagi atas dua bagian yaitu

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang di berikan secara langsung dari sumber data kepada pengumpul data. Data primer di dalam penelitian ini adalah data atau informasi yang diperoleh dari hasil wawancara atau tanya jawab mengenai mekanisme pemungutan, kendala dalam pemungutan serta bagaimana mengatasi masalah tersebut yang di dapatkan langsung dari instansi terkait. Dalam hal ini data diperoleh secara langsung dari sumber pertama di lapangan yang meliputi data yang diberikan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak secara langsung memberi data pada pengumpul data. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang di sajikan dalam bentuk angka dalam rupa target dan realisasi dari Retribusi Pasar di Kota Pekanbaru. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Dokumen

Dokumen atau arsip yang akan digunakan adalah dokumen resmi yang di keluarkan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru yang berkaitan dengan retribusi pasar dan pelayanan publik yang diberikan. Dokumen yang dijadikan acuan bagi peneliti dalam penelitian ini adalah:

a. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 6 Tahun 2012 tentang Retribusi Pasar.

b. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 9 tahun 2014 tentang Pengelolaan pasar rakyat, perbelanjaan dan toko swalayan.

c. Buku-buku referensi yang berkaitan dengan pelayanan publik.

2. Buku

Buku yang digunakan adalah berbagai referensi ilmiah yang berisi tentang pengelolaan keuangan, retribusi pasar, pelayanan publik dan buku-buku mengenai persepsi. Referensi ilmiah ini dipadukan dengan pengelolaan retribusi pasar.

3.4 Informan

Informan penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber. Dalam penelitian ini menentukan informan dengan menggunakan teknik *purposive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu, yang benar-benar menguasai suatu objek yang peneliti teliti. Informan dalam penelitian ini ialah orang-orang yang bekerja di Bidang Pasar pada Disdagtri Kota Pekanbaru dalam mengelola pasar dan memungut retribusi pasar pemerintah, serta pedagang pasar dan masyarakat. Informan yang akan di pilih dalam penelitian ini yaitu:

- a. Kepala UPT Pengelola Pasar Disdagtri Kota Pekanbaru
- b. Kepala Sub Bidang Pasar Disdagtri Kota Pekanbaru
- c. Ketua Seksi Penerimaan Retribusi Pasar Disdagtri Kota Pekanbaru
- d. Petugas Pemungut Retribusi Disdagtri Kota Pekanbaru (Pasar Cik Puan)
- e. Wajib Retribusi Pelayanan Pasar / Pedagang Pasar
- f. Masyarakat.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif, sumber data primer adalah penelitian yang

melakukan tindakan dan anak yang menerima tindakan. Sedangkan sekunder berupa data hasil wawancara, observasi, dokumentasi serta triangulasi.

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Teknik wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur, yang dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara sistematis dan pertanyaan yang diajukan telah disusun.

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara bebas terpimpin dengan cara menyiapkan beberapa pertanyaan sebagai pedoman, tetapi dimungkinkan adanya variasi pertanyaan yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi diluar pedoman pertanyaan yang telah dibuat dengan tidak menyimpang dari tujuan semula, yaitu melakukan penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan.

b. Observasi

Metode observasi ini peneliti memilih jenis observasi partisipatif adalah observasi yang sekaligus melibatkan diri selaku orang dalam pada situasi tertentu. Hal ini agar memudahkan peneliti memperoleh data atau informasi dengan mudah dan leluasa.

Observasi yang peneliti lakukan yaitu observasi terhadap pelayanan publik yang diberikan Pemerintah khususnya pada pelayanan pasar-pasar yang dikelola Pemerintah Kota Pekanbaru seperti keadaan dan fasilitas pasar yang akan mendukung peningkatan retribusi pelayanan pasar yang dilakukan oleh Disperindag. Hasil observasi peneliti di lapangan menunjukkan masih banyak pasar-pasar pemerintah yang kondisinya kumuh dan fisik bangunan nya tidak sesuai dengan perencanaan dalam Perda No. 9 th 2014 tentang pengelolaan pasar rakyat, pusat perbelanjaan dan toko swalayan. Hal ini meyebabkan sepi pembeli dipasar

sehingga pedagang enggan berjualan ditempat yang telah disediakan oleh Pemerintah. Kemudian berpengaruh pada penerimaan retribusi pelayanan pasar yang diterima karna banyaknya kios, los, dan lapak yang tidak aktif.

c. Dokumentasi

Dokumentasi penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian. Data dokumentasi tersebut dapat berbentuk file, tulisan, gambar atau foto, dokumen dan lainnya. Hasil pengkajian ini akan membuka kesempatan untuk lebih memperluas pengetahuan terhadap sesuatu yang sedang diselidiki. Dokumentasi ini digunakan untuk melengkapi data yang ada.

3.6 Analisis Data

Dalam menganalisis data yang penulis peroleh dari data primer maupun sekunder, analisis data yang digunakan oleh penulis adalah analisis data deskriptif kualitatif, yaitu analisa yang berupa uraian, penulis berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan-kenyataan yang di temukan dilapangan mengenai bagaimana pelaksanaan pelayanan retribusi pelayanan pasar di Kota Pekanbaru. Berdasarkan fakta dan kualitatif yang diperoleh dari observasi dan wawancara.

Untuk uji keabsahan hasil penelitian ini penulis menggunakan teknik triangulasi, karena teknik triangulasi lebih mengutamakan efektivitas proses dan hasil yang diinginkan. Oleh karena itu, triangulasi dapat dilakukan dengan menguji apakah proses dan hasil metode yang digunakan sudah berjalan dengan baik. Untuk itu triangulasi secara umum merupakan kegiatan *check*, *re-check*, dan *crosscheck* antara materi atau ata dengan observasi peneliti di lapangan yang selanjutnya hasilobservasi ini dilakukan *crosscheck* melalui persepsi peneliti.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Rasionalisasi Retribusi Pelayanan Pasar

4.1.1 *Reliability* (kehandalan)

Perubahan peraturan pada saat ini belum

dapat membantu Dinas Perdagangan dan Perindustrian memberikan dampak yang baik untuk mendukung kehandalan Disdagtri dalam pengelolaan pasar rakyat milik pemerintah. Yang menjadi kebutuhan saat ini yaitu peyesuaian besaran tarif yang diharapkan dapat membantu operasional pengelolaan pasar rakyat masih belum dapat dirasakan. Peningkatan retribusi pelayanan pasar tentu dipengaruhi dengan pelayanan pasar yang diberikan dan pengelolaan potensi penyewaan fasilitas pasar agar ditempati oleh pedagang.

untuk meningkatkan pelayanan pasar dalam hal penertiban pedagang yang berdagang ditempat ilegal ataupun pedagang pasar kaget masih menjadi kesulitan yang belum tertangani. Penertiban ini dilakukan untuk menciptakan kondisi kawasan pasar yang tertib dengan fasilitas yang sudah disediakan. Disdagtri juga bekerjasama dengan instansi lainnya seperti Satpol PP, Bulog, dan BPOM untuk membantu Disdagtri dalam pelayanan yang lebih spesifik di bidangnya masing-masing. Ada upaya dalam hal *Reliability* (kehandalan) Disdagtri dalam mengawasi kegiatan perdagangan dan perindustrian agar lebih akurat walaupun belum sepenuhnya berhasil.

4.1.2 Tangibles (berwujud)

pengelolaan fasilitas fisik pasar belum masih kurang dan penataan pasar yang belum baik mempengaruhi minat pedagang mengisi fasilitas yang disediakan. Serta ada juga fasilitas yang seharusnya perlu diperbaiki atau dimaksimalkan agar pedagang merasa nyaman. Tentu saja hal tersebut membuat pelayanan yang diberikan belum maksimal, ketika pelayanan yang tepat diberikan maka akan mempengaruhi peningkatan pendapatan retribusi pelayanan pasar. hal ini menjadi rasional ketika karena ketika pedagang sudah membayarkan retribusi, pemerintah dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan publik

dalam saran perdagangan yaitu pasar.

4.1.3 Responsiveness (ketanggapan)

Dalam pelaksanaan pelayanan pasar pada saat ini belum terlihat adanya aturan khusus untuk mendukung *Responsiveness* (ketanggapan) Disdagtri dalam menanggapi keluhan pedagang. Selain peraturan, Standar operasional pelayanan untuk masalah pelayanan pasar belum ada ditentukan secara khusus, dalam melaksanakan tugas melayani pedagang, tentu perlu adanya ketanggapan pegawai dalam proses pelayanan tersebut agar pelayanannya di nilai berkualitas. Tentunya harus didukung dengan prosedur pengaduan yang jelas agar keluhan pedagang dapat tersampaikan dengan tepat.

Pengelolaan Pasar di Pekanbaru diharapkan pula ke depannya dapat meningkatkan pendapatan para pedagang, dengan meningkatkan kualitas dan kebersihan pasar sehingga memberikan kenyamanan pada pembeli serta menumbuhkan daya beli masyarakat. Hal ini menjadi dasar rasionalisasi dalam pengelolaan fasilitas dan kebersihan pasar perlu dilakukan. Ketaggapan Disdagtri dalam membrikan pelayanan perlu diperhatikan, karena masih ada keluhan pedagang atas pelayanan fasilitas

4.1.4 Assurance (jaminan)

Dalam hal ini dapat dilihat dari perilaku petugas juru tagih dan kepercayaan dari pedagang. Agar dapat memberikan jaminan pelayanan yang baik mempunyai kriteria sebagai berikut, Jaminan legalitas dalam pemungutan retribusi pelayanan pasar, Jaminan kenyamanan pelayanan fasilitas pasar, Jaminan keterampilan petugas juru retribusi pelayanan pasar dalam bekerja. Berikut konsep *Assurance* (jaminan) Disdagtri melalui langkah yang dipilih dalam peningkatan retribusi pelayanan publik.

sudah ada upaya jaminan legalitas serta pengawasan yang dilakukan oleh Disdagtri dalam pemungutan retribusi pelayanan pasar. Karcis yang disediakan oleh Disdagtri menjadi bukti pembayaran yang diberikan kepada wajib

retribusi. Akan tetapi masih belum adanya tindakan tegas dalam pengawasan dan pemberantasan pungutan liar, yang berdampak pada kenyamanan wajib retribusi. Monitoring oleh pejabat Disdagtri sangat perlu dilakukan dalam upaya meningkatkan ketertiban petugas serta lingkungan pasar. Hal ini sebaiknya diadakan secara mendadak dan berkesinambungan. Ketika melihat langsung ke lapangan dapat menjadi bahan evaluasi yang perlu ditindaklanjuti mempertimbangkan kenyamanan wajib retribusi dalam pemberian pelayanan pasar.

Pengetahuan dan kecakapan pegawai menjalankan tugasnya sebagai bentuk sumber daya manusia yang masih perlu ditingkatkan. Pengawasan serta legalitas dalam pemungutan retribusi pelayanan pasar juga perlu di monitoring secara baik agar pungutan liar tidak terjadi secara berlarut-larut untuk menciptakan kenyamanan pedang serta masyarakat. Untuk meningkatkan retribusi pelayanan pasar hal-hal dalam jaminan pelayanan yang diberikan kepada pedagang perlu disesuaikan.

4.1.5 Empaty (empati)

Empathy (empati) dapat disimpulkan bahwa sudah berjalan dengan baik meskipun belum maksimal. Dikarenakan masih kurangnya perhatian kepada pedagang komunikasi yang baik kepada wajib retribusi masih kurang cara berkomunikasi yang baik, sopan, luwes, serta bersosialisasi dengan berbagai macam sikap dan sifat wajib retribusi yang dapat ditangani dengan baik. Hal ini sangat diperlukan oleh Petugas Juru Tagih agar dapat menentukan sikap mereka yang berada dilapangan secara langsung untuk meningkatkan pedapatan retribusi pelayanan pasar. Fokus dalam memungut retribusi pelayanan pasar ini juga harus dibangun dengan komunikasi yang baik kepada wajib retribusi.

4.2 Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan

Pasar di Kota pekanbaru

4.2.1 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan hal yang paling penting dalam suatu organisasi. Kurang memadainya sumber daya manusia di dalam organisasi menyebabkan banyaknya kendala yang akan dihadapi dalam mencapai tujuan organisasi. Apabila SDM yang ada kurang baik, maka tidak mendukung organisasi untuk menjalankan tujuan dengan semestinya. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan pasar dari segi SDM masih belum maksimal adalah kehandalan petugas juru tagih retribusi pasar.

Mengenai kualitas SDM dalam pelayanan pasar pihak Dinas Perdagangan mengakui kekurangan mereka, petugas juru tagih dirasa sangat penting menjadi faktor yang mendukung penerimaan retribusi pelayanan pasar. sehingga masih perlu pegelolaan SDM dimana adanya pembaharuan kondisi SDM dari segi kualitas dan kuantitas yang lebih baik lagi untuk meingkatkan mutu pelayanan dan menunjang penerimaan retribusi pelayanan pasar.

4.2.2 Dana

Dana merupakan hal yang sangat diperlukan dalam melaksanakan suatu program kegiatan, dimana dana anggaran tersebut akan menentukan berjalan atau tidaknya suatu program pada suatu instansi khususnya Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Pekanbaru. Disdagtri sendiri tengah beradaptasi dalam memberikan pelayanan pasar saat ini dimasa pandemi, yang juga menyebabkan terhambatnya kegiatan pelayanan pasar.

Retribusi pelayanan pasar yang sudah disetorkan ke Kas Daerah, pemerintah memberikan anggaran setiap tahun kepada Disdagtri dalam operasional pelayanan pasar nantinya akan digunakan untuk keperluan pengelolaan pasar di Pekanbaru baik dalam hal kebutuhan kepegawaian, fasilitas sarana dan prasarana, kebersihan dan hal lain dalam mendukung pelayanan pasar sesuai dengan perencanaan yang telah diusulkan. Jadi dalam penyelenggaraannya dana yang di salurkan

pemerintah daerah kepada Disdagtri masih minim sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan sehingga kurang optimal tanpa adanya dana.

4.2.3 Kesadaran Pedagang

Kurangnya kesadaran pedagang menyebabkan pengelolaan pemungutan retribusi daerah menjadi tidak maksimal. Dalam pelaksanaan pemungutan retribusi pelayanan pasar dibutuhkan kesadaran masyarakat sebagai wajib retribusi dan kejujuran masyarakat untuk dapat membayar retribusi pelayanan pasar sesuai dengan ketentuannya dan meningkatkan pendapatan retribusi pelayanan pasar. akan tetapi kenyataannya pedagang sebagai wajib retribusi belum taat untuk membayar retribusi pelayanan pasar.

Dalam peningkatan pelayanan pasar di Kota Pekanbaru, kesadaran pedagang merupakan faktor yang sangat penting, karena kurangnya kedisiplinan dan kesadaran pedagang menjadi faktor penghambat dalam pemenuhan pencapaian target retribusi pelayanan pasar.

Kurangnya kemauan dasar dan disiplin pedagang menjadi faktor penghambat pelayanan pasar dapat terpenuhi dengan baik. bangunan yang sudah dibuat menjadi terbelengkalai dan Disdagtri kehilangan potensi retribusi pelayanan pasar, sementara target retribusi pelayanan pasar ditetapkan berdasarkan potensi yang dimiliki. Hal ini tentunya menghambat pelayanan pasar untuk peningkatan retribusi pelayanan pasar.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Rasionalisasi Retribusi Pelayanan Pasar di Kota Pekanbaru

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang “Rasioalisasi Retribusi Pelayanan pasar di Kota Pekanbaru” melihat pelayanan melalui 5 indikator pelayanan yaitu: *Reliability* (Kehandalan, *Tangible*

(Berwujud), *Responsiveness* (Tanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pasar oleh Disdagtri melalui Pembentukan perda retribusi, pengelolaan fasilitas dan kebersihan masih rendah terdapat kekurangan dalam pelayanannya antara lain masih banyaknya kios pasar yang kosong dan kurangnya respon Disdagtri terhadap kebutuhan pedagang. Kurangnya kemampuan Disdagtri dalam memenuhi kualitas pelayanan pasar yang menghambat peningkatan penerimaan retribusi pelayanan pasar.

Rasionalisasi terhadap pelayanan pasar yang didapatkan yaitu adanya pengalihan penanganan kebersihan pasar kepada Dinas Lingkungan Hidup Kota Pekanbaru, pemberian tugas secara double kepada pegawai untuk menjadi petugas juru tagih dikarenakan kurangnya peugas peungut retribusi, Disdagtri megandalkan subsidi pemerintah dalam menutupi kekurangan biaya pengelolaan pasar dikarenakan tarif yang dipakai pada perda No. 6 th 2012 kurang efektif.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan pasar yang dilakukan dalam tindakan perubahan peraturan daerah serta pengelolaan fasilitas dan kebersihan pasar selama ini belum rasional sesuai dengan kualitas pelayanan untuk peningkatan pelayanan dan retribusi pasar. Sehingga kekurangan dalam memberikan pelayanan pasar akan dijadikan sebagai acuan bagi pihak Dinas Perdagangan dan perindustrian untuk merasionalisasi retribusi pelayanan pasar.

5.1.2 Faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan pasar

Faktor yang menghambat kualitas pelayanan pasar pemerintah di Kota Pekanbaru adalah, Sumber Daya Manusia, Dana, serta Kesadaran Pedagang sehingga penerimaan retribusi pelayanan pasar belum optimal. Sumber daya manusia dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pasar, kekurangan dan kesulitan dalam mencari orang yang bertugas dalam

pemungutan retribusi menjadi kendala pemenuhan tugas juru tagih. Dikarenakan posisi dan golongan yang sudah tidak sesuai dengan tingkat pendidikan pegawai yang ada saat ini. Pembaharuan pegawai pun belum kunjung dilakukan. Selain itu dana yang minim dan terbatas serta pengelolaan yang belum tepat menyebabkan kualitas pelayanan pasar menjadi berkurang. Sehingga mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada pedagang pasar. Serta kurangnya kesadaran pedagang sebagai wajib retribusi untuk taat dan disiplin terhadap ketentuan yang ada menjadi kendala dalam kualitas pelayanan pasar. Belum tercipta kerjasama yang baik antara pedagang dan petugas untuk saling memberi dan menerima pelayanan pasar.

5.2 Saran

Dari kesimpulan diatas mengenai “Rasionalisasi Retribusi Pelayanan Pasar di Kota Pekanbaru” maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Disdagtri Kota Pekanbaru diharapkan lebih memaksimalkan pelayanan dengan cara melakukan pembenahan-pembenahan fasilitas Pasar Pemerintah Kota Pekanbaru. Seperti perbaikan serta penataan kios dan los pedagang yang rusak, perbaikan jalan yang berlubang, menyediakan tempat pembuangan sampah di setiap tempat berjualan, penertiban parkir dengan cara pengaturan parkir guna mengurangi kemacetan. Selain itu peningkatan pelayanan juga di dukung dengan penataan regulasi retribusi pelayanan pasar yang tepat serta dilakukan penataan SDM petugas juru tagih retribusi pelayanan pasar dari sisi kompetensi dan kualifikasi dan kinerja.
2. Untuk menyeimbangkan antara hasil retribusi pasar dengan kualitas pelayanannya seharusnya Disdagtri dapat

meningkatkan hubungan kerjasamanya dengan pedagang. Meningkatkan komunikasi antara pihak Disdagtri dengan pedagang dengan cara memasang spanduk yang menyarankan kepada pedagang untuk menjaga kebersihan pasar, mengadakan pertemuan secara berkala antara pihak Disdagtri dan pedagang sehingga dapat memahami segala keluhan dan kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan oleh pedagang. Petugas diberi pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan pengelolaan dan manajemen pasar tradisional, Peningkatan kompetensi pedagang dan pengelola pasar tradisional, serta sosialisasi pentingnya menjaga eksistensi pasar tradisional.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah .(2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Mardiasmo. (2018). Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Moenir. 2015, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Siahaan, Marihot P. (2010). Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014 Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Wicaksono. (2011). Pengaruh Modal Awal, Lama Usaha, Dan Jam Kerja Terhadap Pendapatan Pedagang Kios Di Pasar

Bintoro Demak. Universitas
Diponegoro : Semarang

DOKUMEN

- Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan keuangan antara Pemerintah dan Pemerintahan Daerah
UU No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 8 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 6 tahun 2012 tentang Retribusi Pelayanan Pasar
Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 9 th 2014 tentang Pengelolaan Pasar Rakyat, Puser Perbelanjaan, dan Toko Swalayan
Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 6 tahun 2012 tentang Retribusi Pelayanan Pasar

JURNAL

- Suparno. (2018). Peran Kepemimpinan dalam Pengambilan Keputusan
- I Made Sinar Dewata Putra, I Kadek Ari Mahardika. 2017. *Analisis Rasionalisasi Anggaran dan Dampak Adanya Rasionalisasi Anggaran Terhadap Pelaksanaan Program Kerja Pemerintah Daerah Kabupaten Buleleng.*
- Fitria Afrianty. (2014). Pengaruh Pajak Daerah dan Retribusi Daerah terhadap Belanja Daerah (Survei Pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota Di Jawa Barat)
- Herru Dwi Haryono. 2015. *Analisis Potensi Retribusi Pelayanan Pasar di Kabupaten Kendal.*

Eko Wijayanto . (2017). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pengguna Pasar Pemalang Kabupaten Pemalang

Raras Efriyanti Putri . (2016). Kualits Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan (Studi di Kecamatan Sukarame Bandar Lampung)

Sri Murniati, Dwi Kasasih. 2017. *Analisis Kontribusi dan Eektivitas Penerimaan Retribusi Pelayanan Pasar Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Palembang.*

Rizki Muharlin Rayadi,2016. *Rasionalisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah*

Skripsi

Bayu. (2015). Analisis Pengelolaan Retribusi Pasar di Kabupaten Jember

Internet

<http://dagtri.pekanbaru.go.id/>