



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TUGAS AKHIR

PELAYANAN PERPARKIRAN PASCA KENAIKAN TARIF RETRIBUSI PARKIR DI KOTA PEKANBARU

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
(A.Md) Pada Program Studi D3 Administrasi Perpajakan
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

Oleh

LAILY RIZKI AMALIA

NIM. 02070626491



UIN SUSKA RIAU

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2023



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

NAMA : LAILY RIZKI AMALIA
 NIM : 02070626491
 PROGRAM STUDI : D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL : PELAYANAN PERPARKIRAN PASCA KENAIKAN
 TARIF RETRIBUSI PARKIR DI KOTA PEKANBARU

Pekanbaru, 20 Juni 2023

Disetujui Oleh

PEMBIMBING

Dr. Khairil Henry, SE, M, Si, Ak
 NIP: 19751129 200801 1 009

MENGETAHUI

DEKAN



Dr. TU. Mahvarni, SE, MM
 NIP: 19760826 199903 2 001

KETUA PRODI

Dr. Jhon Afrizal, S.HI., M.A
 NIP: 19790911 201101 1 003



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : LAILY RIZKI AMALIA
 NIM : 02070626491
 PROGRAM STUDI : D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 SEMESTER : VI (ENAM)
 JUDUL : PELAYANAN PERPARKIRAN PASCA KENAIKAN
 TARIF RETRIBUSI PARKIR DI KOTA PEKANBARU

 TANGGAL UJIAN : 20 JUNI 2023

Tim Penguji

Ketua
 Dr. Hj. Julina, SE, MM
 NIP : 19730722 199903 2 001

Sekretaris
 Candra Jon Asmara, S. Sos, M.Si
 NIK : 130 712 074

Penguji I
 Ari Nurwahidah, SE, MM
 NIP : 19780105 200710 2 002

Penguji II
 Ikhwan Ratna, SE, M.Si
 NIP : 19830827 201101 2 014








Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Laily Rizki Amalia
 NIM : 02070626491
 Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru / 19 Juli 2001
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : DS Administrasi Perpajakan
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
Pelayanan Perparkiran Pasca Kemalkan Tarif Retribusi Parkir Di Kota Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 25 Mei 2023.
 Yang membuat pernyataan


 METARAI TEMPEL
 41AXX248571361 Laily Rizki Amalia
 NIM : 02070626491

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK**PELAYANAN PERPARKIRAN PASCA KENAIKAN TARIF RETRIBUSI
PARKIR DI KOTA PEKANBARU****OLEH****LAILY RIZKI AMALIA****02070626491**

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari sampai dengan Maret tahun 2023 di UPTD Perpustakaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan dengan maksud dan tujuan untuk mengetahui tentang pelayanan perpustakaan pasca kenaikan tarif retribusi parkir di Kota Pekanbaru. Retribusi merupakan pungutan resmi yang dilakukan pemerintah sebagai bentuk pembayaran atas jasa dan atau izin yang diberikan. Penelitian ini menggunakan jenis data primer dan skunder, yang metode pengumpulan datanya dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan pasca kenaikan tarif retribusi parkir di Kota Pekanbaru masih belum maksimal dikarenakan permasalahan yang kerap terjadi pada juru parkir di lapangan yaitu masih ada yang tidak menggunakan atribut lengkap, tidak menggunakan kartu tanda anggota (KTA), adanya pengganti sementara bagi juru parkir yang tidak berada ditempat melebihi batas waktu yang ditentukan, tidak memberikan bukti parkir/karcis, dan pengawasan terhadap kendaraan konsumen yang kurang optimal. Untuk mengatasi masalah tersebut pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru melalui UPTD Perpustakaan melakukan evaluasi dan pembinaan kepada juru parkir se-Kota Pekanbaru.

Kata Kunci : Pelayanan, Kenaikan Tarif, Retribusi Parkir.

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

**PARKING SERVICES AFTER THE INCREASE OF PARKING
RETRIBUTION RATE IN PEKANBARU CITY**

BY

LAILY RIZKI AMALIA

02070626491

This research was conducted from February to March 2023 at the UPTD Perparkiran of the Pekanbaru City Transportation Agency. This research was conducted with the purpose and objective to find out about parking services after the increase in parking levy rates in Pekanbaru City. Retribution is an official levy made by the government as a form of payment for services and or permits provided. This research uses primary and secondary data types, whose data collection methods are by means of observation, interviews and documentation. From the results of the study concluded that parking services after the increase in parking levy rates in Pekanbaru City are still not optimal due to problems that often occur in parking attendants in the field, namely there are still those who do not use complete attributes, do not use membership cards (KTA), there are temporary substitutes for parking attendants who are not in place beyond the specified time limit, do not provide proof of parking / ticket, and supervision of consumer vehicles that are less than optimal. To overcome these problems, the Pekanbaru City Transportation Agency through the UPTD Perparkiran conducts evaluations and guidance to parking attendants throughout Pekanbaru City.

Keywords: Service, Tariff Increase, Parking Retribution.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamu’alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas rahmat, berkah, dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“ Pelayanan Perpajakan Pasca Kenaikan Tarif Retribusi Parkir Di Kota Pekanbaru ”**. Shalawat serta salam tidak lupa penulis hadiahkan kepada junjungan alam yakni Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membimbing umatnya menuju jalan kebaikan serta yang selalu kita nantikan syafaatnya di dunia maupun di yaumul qiyamah nanti. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi D3 Administrasi Perpajakan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua yakni Ayahanda “Sunardi” dan Ibunda “Nurhaida” yang tidak henti-hentinya mendo’akan, memberi nasehat, didikan yang baik serta dukungan moril dan materil kepada penulis hingga terselesaikannya tugas akhir ini. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Hairunnas, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Dr. Mahyarni, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Dr. Mahmuzar, M. Hum, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Dr. Hj. Julina, SE, M. SI, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Dr. Jhon Afrizal, S. HI, MA, selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Muslim, S.Sos, M.Si, selaku Sekretaris Program Studi D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Dr. Khairil Henry, SE, M.Si. Ak, selaku Pembimbing yang telah memberikan masukan, arahan serta waktu dalam menyelesaikan tugas akhir.
9. Arie Noer Wahidah SE, MM, selaku Penasehat Akademik selama menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Radinal Munandar, S.STP, selaku Kepala UPT Perpustakaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dan staff yang telah membantu dalam memberikan data dan waktu untuk mendukung kelengkapan penulisan tugas akhir ini.
11. Seluruh pegawai, dosen, dan staff Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu penulis dalam menempuh pendidikan.
12. Semua pihak yang telah membantu memberikan semangat serta doanya kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penulis menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini masih terdapat berbagai kekurangan dan kekhilafan baik dalam hal penulisan maupun isi. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca sekalian yang bersifat membangun yang bisa menjadi bahan acuan dan pertimbangan bagi penulis untuk kedepannya.

Pekanbaru, 1 Mei 2023

Penulis,

LAILY RIZKI AMALIA
NIM 02070626491

UIN SUSKA RIAU



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Metode Penelitian	6
1.5.1 Lokasi penelitian.....	6
1.5.2 Waktu Penelitian.....	6
1.5.3 Jenis Data.....	7
1.5.4 Metode Pengumpulan Data.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	10
2.1 Sejarah Singkat Tempat Penelitian.....	10
2.2 Visi dan Misi	10
2.3 Struktur Organisasi Tempat Penelitian.....	12

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

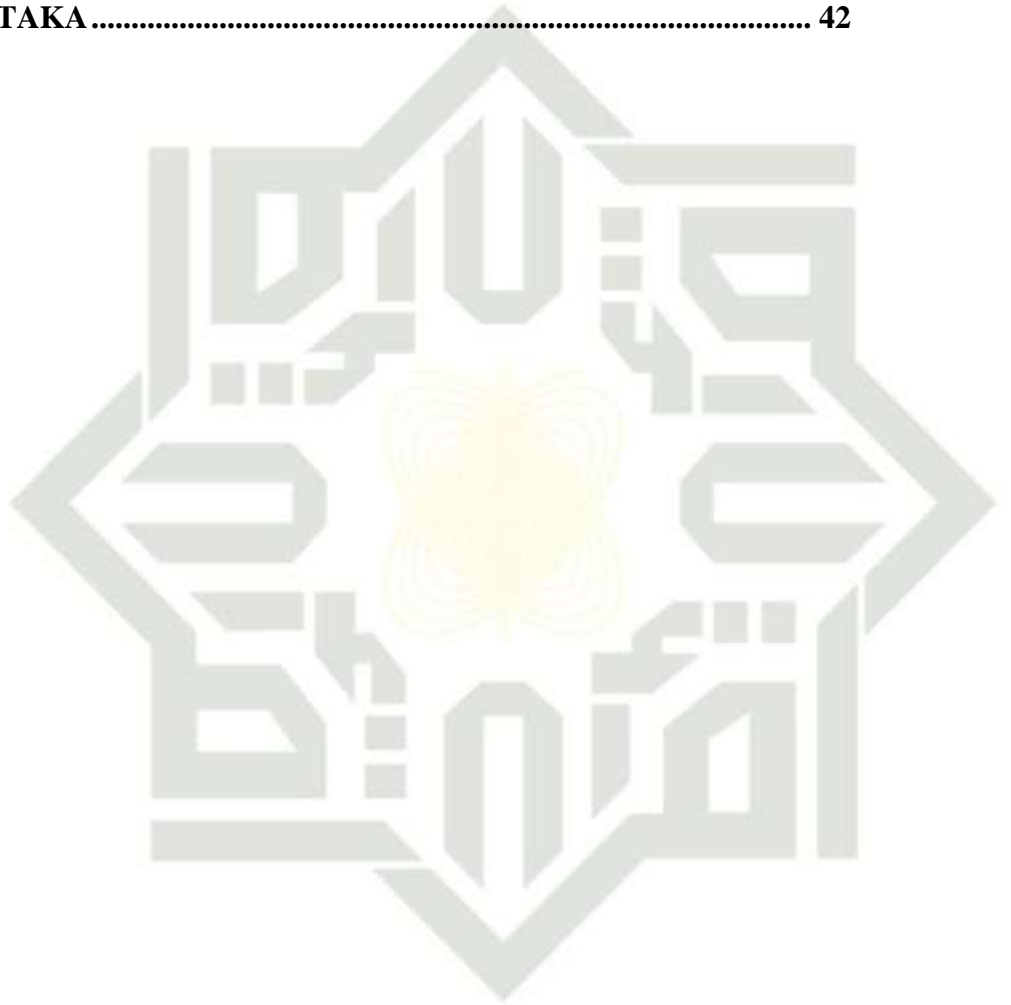
2.4	Uraian Tugas Tempat Penelitian	13
BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK.....		20
3.1	Tinjauan Teori	20
3.1.1	Pengertian Pajak	20
3.1.2	Pajak Daerah	21
3.1.3	Retribusi Daerah	21
3.1.4	Objek Retribusi Daerah	22
3.1.5	Subjek Retribusi Daerah	23
3.1.6	Ciri-Ciri Pokok Retribusi Daerah	24
3.1.7	Tata Cara Pemungutan Retribusi daerah	24
3.1.8	Jenis-Jenis Retribusi Daerah	25
3.1.9	Retribusi Parkir	27
3.1.10	Objek Retribusi Parkir	28
3.1.11	Subjek Retribusi Parkir	28
3.1.12	Besaran Tarif Retribusi Parkir	28
3.1.13	Pengertian Pelayanan	28
3.1.14	Pajak Menurut Islam	28
3.2	Tinjauan Praktek.....	32
3.2.1	Pelayanan Perparkiran Pasca Kenaikan Tarif Retribusi Parkir Di Kota Pekanbaru	32
3.2.2	Keterkaitan Kenaikan Tarif Retribusi Parkir Terhadap Pemenuhan Hak Konsumen Yang Menggunakan Jasa Parkir Di Kota Pekanbaru	36



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2.3 Perbandingan Teori Dan Praktek	32
BAB IV PENUTUP	40
4.1 Kesimpulan.....	40
4.2 Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	



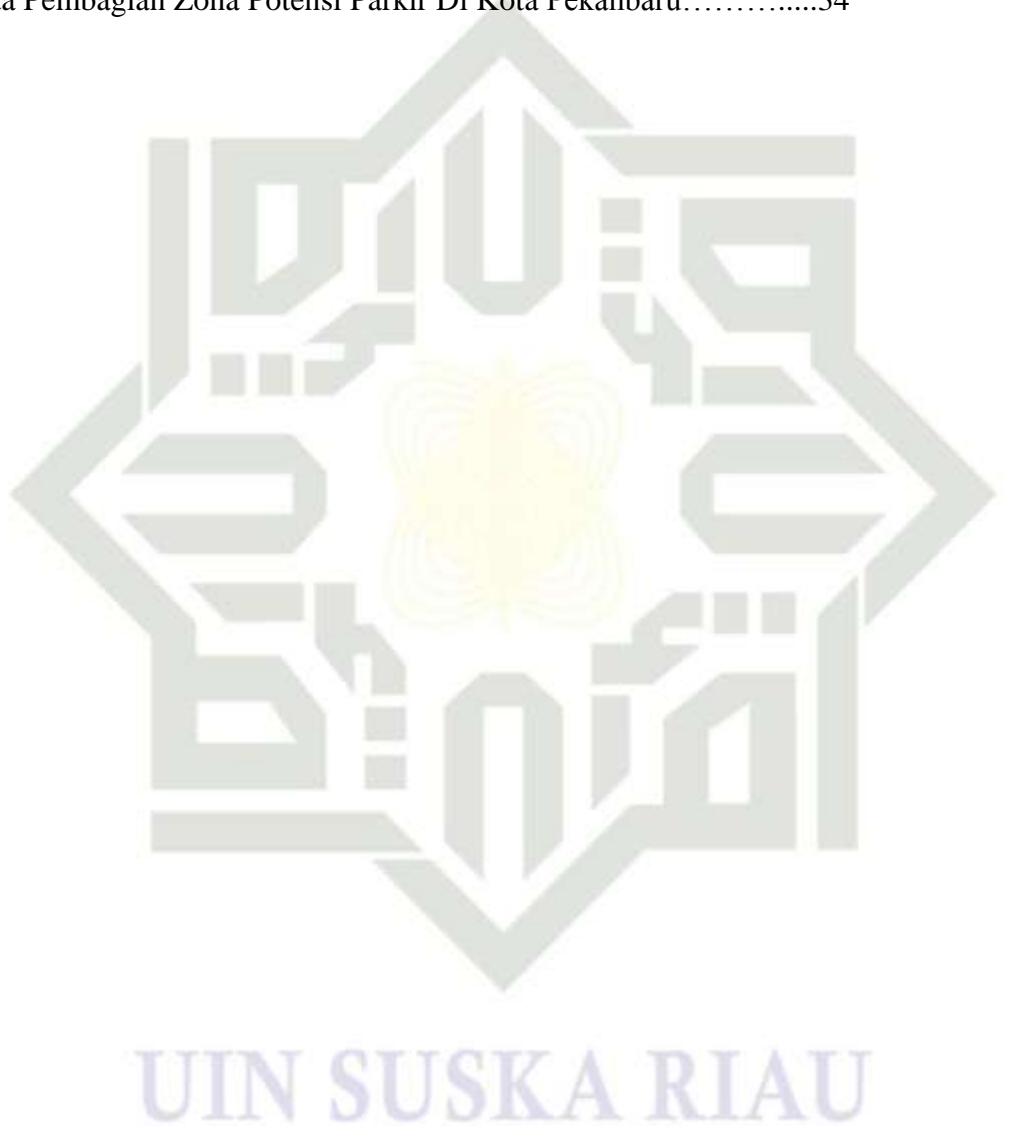
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

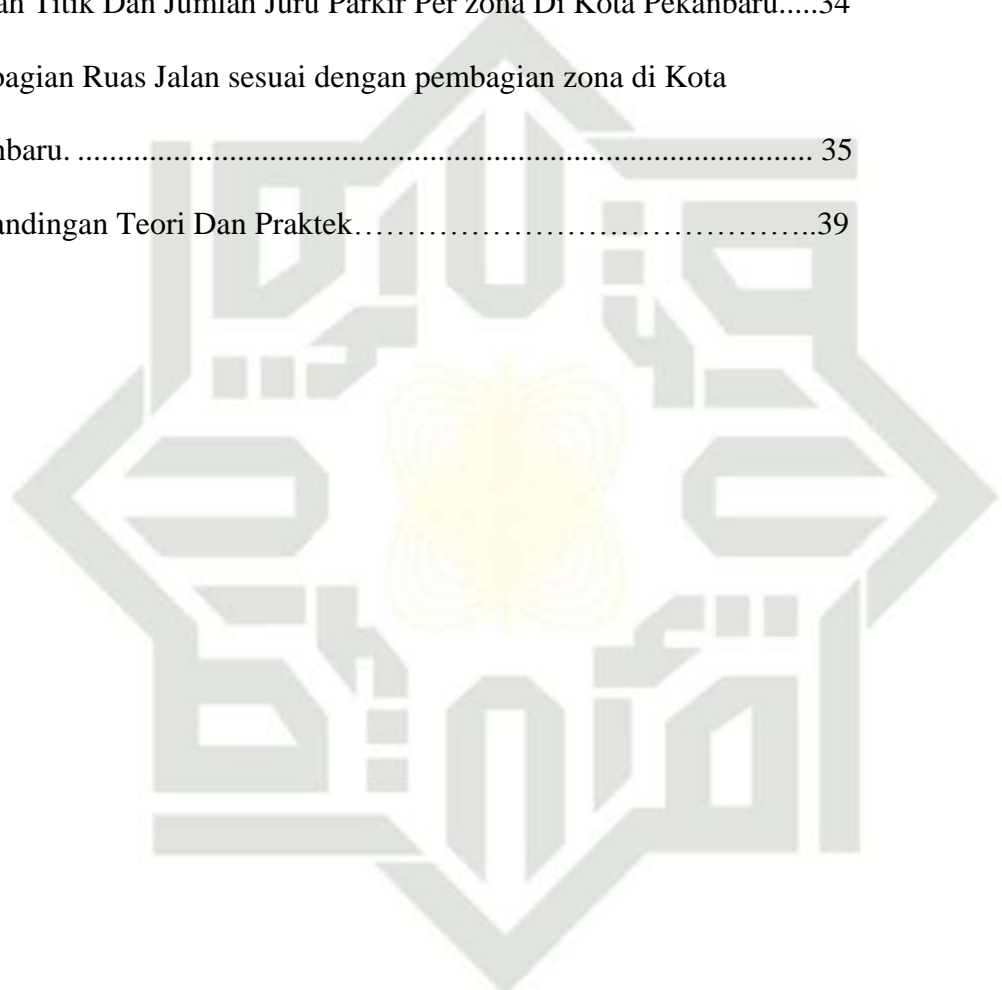
Gambar 2.1 Struktur Organisasi UPTD Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.....	12
Gambar 3.1 Peta Pembagian Zona Potensi Parkir Di Kota Pekanbaru.....	34





DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target Penerimaan dan Realisasi Retribusi Parkir pada UPT Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.	4
Tabel 3.1 Jumlah Titik Dan Jumlah Juru Parkir Per zona Di Kota Pekanbaru.....	34
Tabel 3.2 Pembagian Ruas Jalan sesuai dengan pembagian zona di Kota Pekanbaru.	35
Tabel 3.3 Perbandingan Teori Dan Praktek.....	39



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Otonomi Daerah merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting bagi Indonesia. Pada prinsipnya, otonomi daerah diimplementasikan untuk melakukan desentralisasi kewenangan kepada Pemerintah Daerah. Desentralisasi adalah suatu bentuk pemberian kewenangan kepada unit-unit atau pengelola-pengelola dengan tingkat kewenangan yang lebih rendah di dalam suatu struktur organisasi.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 1 ayat 6 pengertian Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam pelaksanaannya pemerintah daerah harus dapat bertanggung jawab atas kewenangannya serta mampu mengatur, memanfaatkan dan menggali sumber-sumber potensi yang ada di daerah masing-masing. Kewenangan tersebut dapat dilakukan untuk menyelenggarakan kegiatan pemerintahan maupun pembangunan daerah serta pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sejak diberlakukannya otonomi daerah yaitu tanggal 1 Januari 2001, maka pembiayaan daerah dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan senantiasa memerlukan sumber penerimaan yang dapat diandalkan. Salah satu sumber penerimaan daerah terbesar yang berasal dari



dalam wilayahnya sendiri adalah Pendapatan Asli Daerah (PAD), yang mana Pendapatan Asli Daerah menjadi tolak ukur dalam menilai tingkat kemandirian Pemerintah Daerah. Pendapatan Asli Daerah yaitu terdiri dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan dan lain-lain PAD yang sah.

Dari sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah, salah satu sumber yang memiliki potensi cukup tinggi adalah retribusi daerah. Retribusi Daerah merupakan penerimaan yang diperoleh dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Salah satu retribusi daerah yang turut memberikan kontribusi dan dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah retribusi parkir.

Retribusi parkir merupakan pembayaran atas penggunaan tempat yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah. Dalam hal pelaksanaan retribusi parkir di tepi jalan umum, Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru menjadi motor penggerak dalam menjalankan setiap kebijakan yang telah dibuat. Salah satu yang turut mendukung dalam kaitannya dengan retribusi parkir adalah Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Dalam pengelolaan parkir di tepi jalan umum Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dengan ini bekerja sama dengan orang atau badan (pihak ketiga) yang berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan edukasi terkait pelayanan parkir. Pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dengan ini juga memberikan Surat Perintah Tugas (SPT) kepada koordinator lapangan parkir yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Selanjutnya koordinator lapangan parkir menunjuk juru parkir yang bertanggung jawab dalam memungut retribusi parkir.

Sejak dilakukan penerapan kenaikan tarif parkir sesuai dengan Peraturan Wali kota (Perwako) Pekanbaru No. 41 tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali kota Pekanbaru No. 148 tahun 2020 tentang Tarif Layanan Parkir di Kota Pekanbaru, dalam Perwako tersebut untuk tarif parkir kendaraan roda dua naik menjadi Rp. 2.000, untuk kendaraan roda empat naik menjadi Rp. 3.000 dan untuk kendaraan roda enam tidak mengalami kenaikan tarif yakni masih Rp 10.000 untuk sekali parkir. Dari kenaikan tarif parkir tersebut, diharapkan dapat menunjang Pendapatan Asli Daerah (PAD) untuk dapat memenuhi target sesuai yang ditentukan oleh Pemerintah. Berikut ini adalah tabel mengenai capaian target dan realisasi penerimaan retribusi parkir di Kota Pekanbaru tahun 2018-2022.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.1

Target Penerimaan dan Realisasi Retribusi Parkir pada UPT Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

NO	TAHUN	TARGET	TARGET PERUBAHAN	REALISASI
1	2018	Rp. 15.273.100.000	Rp. 15.273.100.000	Rp. 9.229.878.000
2	2019	Rp. 11.905.673.842	Rp. 11.905.673.842	Rp. 8.477.971.000
3	2020	Rp. 11.210.672.516	Rp. 11.210.672.516	Rp. 3.800.161.531
4	2021	Rp. 13.000.000.000	Rp. 13.000.000.000	Rp. 6.027.141.748
5	2022	Rp. 11.000.000.000	Rp. 8.746.080.788	Rp. 9.722.722.296

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 2022

Pada tabel diatas menjelaskan tentang target dan realisasi retribusi parkir di tepi jalan umum Kota Pekanbaru dapat kita lihat hasil capaian target pada tahun 2018-2021 belum dapat terealisasi dengan baik. Sedangkan tahun 2022 setelah adanya kenaikan tarif yang diberlakukan, ada penurunan target retribusi parkir dari tahun sebelumnya sebesar Rp. 8.746.080.788 dan dapat terealisasi dengan baik melebihi target penerimaan yang ditentukan tersebut yaitu sebesar Rp. 9.722.722.296.

Kenaikan tarif retribusi parkir ini tentunya berpengaruh terhadap kontribusi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Pekanbaru karena meningkatnya pendapatan dari sektor retribusi parkir itu sendiri. Dan juga untuk lebih mengetahui lebih bagaimana pelayanan yang diberikan pasca kenaikan tarif retribusi parkir tersebut. Maka dari itu penulis tertarik ingin mengangkat judul tentang “ **Pelayanan Perparkiran Pasca Kenaikan Tarif Retribusi Parkir Di Kota Pekanbaru** ”.



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya maka penulis merumuskan permasalahan, yaitu:

1. Bagaimana pelayanan pasca kenaikan tarif retribusi parkir di Kota Pekanbaru?
2. Bagaimana keterkaitan kenaikan tarif retribusi parkir terhadap pemenuhan hak konsumen yang menggunakan jasa parkir di Kota Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan pasca kenaikan tarif retribusi parkir di Kota Pekanbaru
2. Untuk mengetahui bagaimana keterkaitan kenaikan tarif retribusi parkir terhadap pemenuhan hak konsumen yang menggunakan jasa parkir di Kota Pekanbaru?

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah Daerah
 Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan guna meningkatkan pelayanan terkait dalam hal retribusi parkir.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bagi Universitas UIN SUSKA RIAU

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi kepustakaan dan menjadi bahan studi bermanfaat bagi mahasiswa Universitas UIN SUSKA RIAU yang berkaitan dengan penelitian terhadap pelayanan parkir.

3. Bagi Penulis

Penulis memperoleh wawasan dan pengalaman dalam melakukan penelitian dan semoga penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk peneliti selanjutnya atau penulisan karya ilmiah dengan bahasan yang sama.

1.5 Metode Penelitian**1.5.1 Lokasi penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Jalan Sudirman Kota Pekanbaru dan instansi terkait pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Alasan penulis memilih lokasi ini karena lokasi penelitian tersebut mudah bagi peneliti untuk melakukan penelitian dan juga Jalan Sudirman merupakan pusat keramaian di Kota Pekanbaru dengan aktifitas parkir yang sangat tinggi di tandai dengan banyaknya petugas parkir di sisi kanan kiri jalan dan juga Jalan Sudirman ini merupakan tepi jalan umum dengan jalur yang padat oleh kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan terhitung dari bulan Februari sampai dengan Maret 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.5.3 Jenis Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh oleh penulis secara langsung melalui observasi dan wawancara di tempat penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung seperti dokumen, arsip catatan, buku-buku referensi yang berhubungan dengan penulisan dan sumber lainnya.

1.5.4 Metode Pengumpulan Data

Adapun cara yang dipakai penulis dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengamatan Lansung (Observasi)

Melakukan pengumpulan data dengan cara penulis langsung terjun ke lapangan sebagai partisipan (Observer Partisipatif) untuk menemukan dan mendapatkan data yang berkaitan dengan focus penelitian, yaitu pelayanan perparkiran pasca kenaikan tarif retribusi parkir di tepi jalan umum Kota Pekanbaru.

2. Wawancara (Interview)

Mengadakan komunikasi langsung dengan responden yang telah ditentukan untuk memperoleh informasi langsung dari pihak-pihak terkait dan memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian. Wawancara itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pertanyaan, dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.

3. Dokumentasi

Memperoleh data atau informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penulisan tugas akhir.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan Tugas Akhir (TA) dibagi menjadi 4 bab. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metode penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

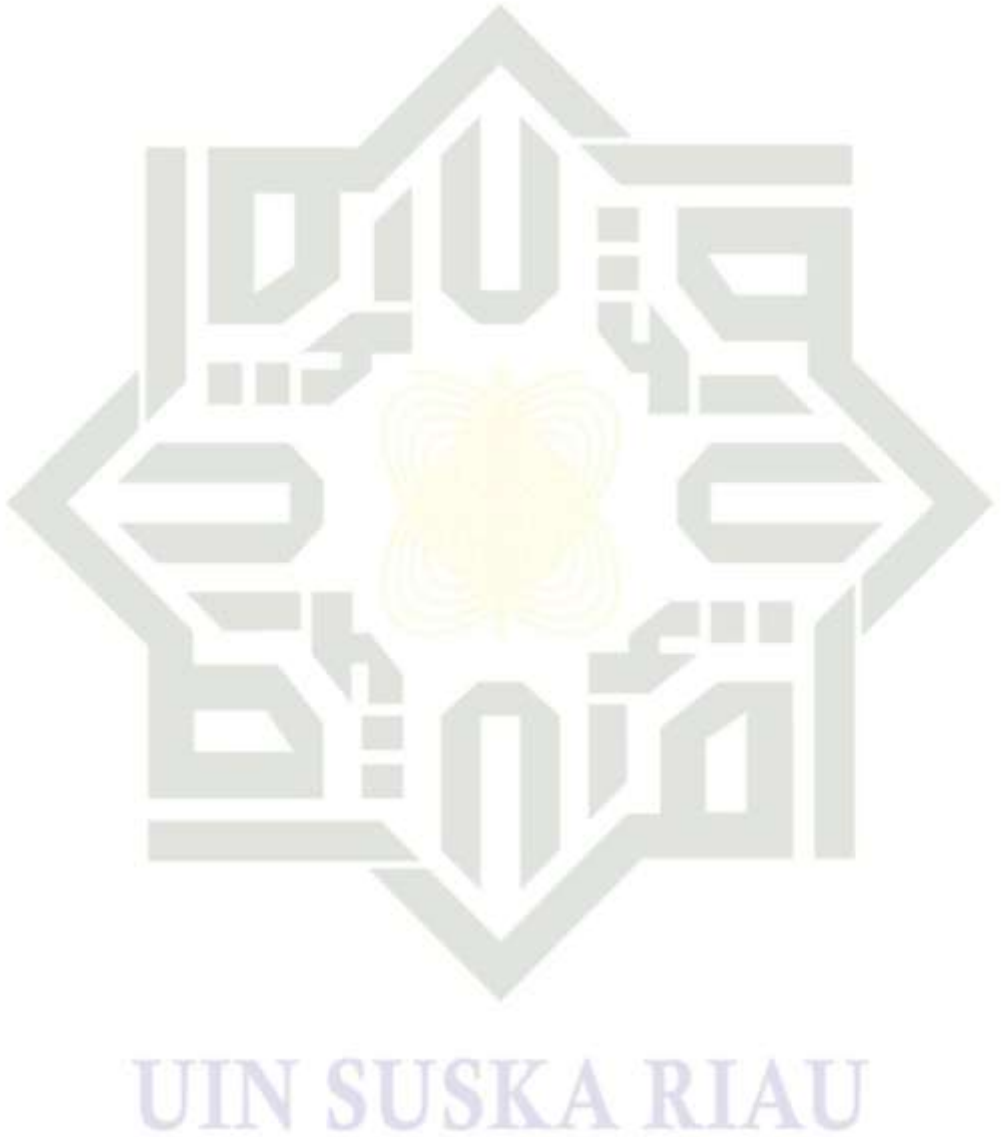
Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum tempat penelitian yang meliputi sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi dan uraian tugas yang ada di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Bab ini berisikan tentang tinjauan teori dan praktek sesuai dengan topik pembahasan yang diteliti.

BAB IV : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan penulis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

2.1 Sejarah Singkat Tempat Penelitian

Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru mempunyai tugas dan melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan otonomi daerah dan tugas perbantuan bidang perhubungan untuk melaksanakan wewenang serta tanggung jawab yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada daerah dalam rangka desentralisasi. Bidang perhubungan memiliki kontribusi yang sangat vital dan berdimensi strategis bagi pembangunan mengingat sifatnya sebagai penggerak dan pendorong kegiatan pembangunan serta sebagai perekat kesenjangan antarwilayah. Selain itu, ciri utama aktivitas transportasi adalah tidak mengenal batas wilayah administrasi secara sistematis penyelenggaraannya tidak biasa dipisah-pisahkan antara satu dengan yang lain karena masih dalam wilayah administratif.

2.2 Visi dan Misi

Visi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru:

“ Terwujudnya Tingkat Kualitas Pelayanan dan Penyediaan Jasa Transportasi, Komunikasi dan Informatika yang lengkap, menyeluruh, handal dan terjangkau ”.

Misi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru:

- 1) Meningkatkan dan memberdayakan SDM perhubungan yang berkualitas dan professional.

- 2) Memperbaiki, mempertahankan, meningkatkan aksesibilitas dan tingkat kualitas pelayanan perhubungan.
- 3) Mengusahakan ketersediaan/kecukupan dan kehandalan prasarana, sarana, dan sistem jaringan transportasi.
- 4) Meningkatkan koordinasi pelayanan dan pengawasan operasional perhubungan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

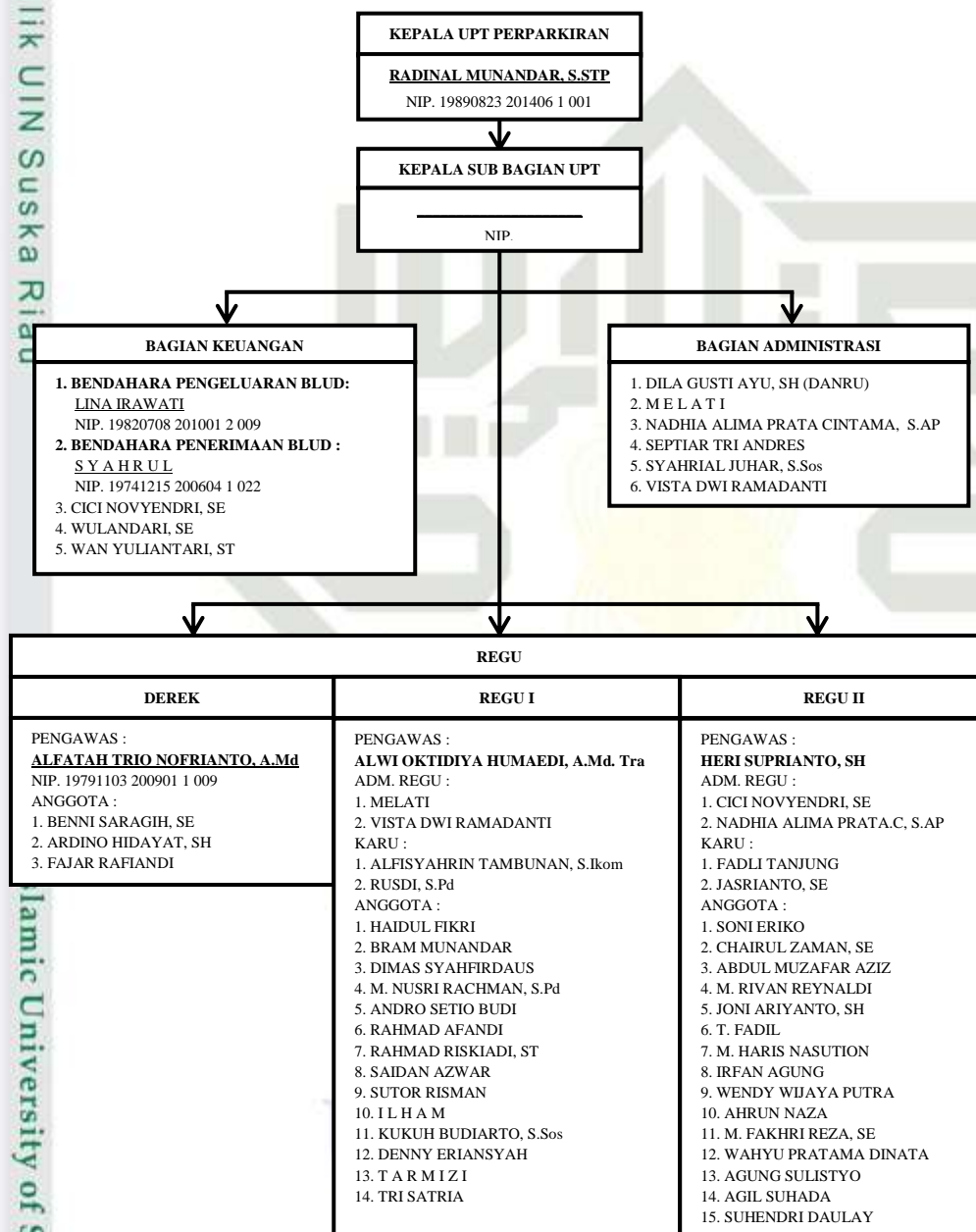
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.3 Struktur Organisasi Tempat Penelitian

Gambar 2.1

Struktur Organisasi UPTD Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.



Sumber : Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.4 Uraian Tugas Tempat Penelitian

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru nomor 106 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru bahwa tugas dan fungsi susunan organisasi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sebagai berikut :

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Perhubungan mempunyai tugas membantu walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perhubungan dan perbantuan lainnya.

Kepala Dinas Perhubungan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan kewenangan daerah dalam bidang perhubungan dan tugas perbantuan yang diberikan oleh pemerintah.
- b. Pengoordinasian dan memimpin seluruh kegiatan aparat dan staff dinas.
- c. Penyusunan rencana dan program bidang perhubungan.
- d. Penyusunan kebijakan pelaksanaan program.
- e. Pelaksanaan koordinasi, pengendalian dan pengawasan serta evaluasi pelaksanaan tugas sekretariat, bidang angkutan, manajemen dan rekayasa lalu lintas serta keselamatan teknik sarana prasarana.
- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.



2. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas perencanaan, penyusunan, perumusan dan pelaksanaan program kerja sekretariat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sekretaris dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat

(1) menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan koordinasi penyusunan rencana kerja dinas perhubungan.
- b. Perencanaan, penyusunan, perumusan dan pelaksanaan serta mengkoordinir pelaksanaan program reformasi birokrasi.
- c. Penyelenggaraan kegiatan administrasi umum dan kepegawaian, keuangan, penatausahaan aset dan perlengkapan serta penyusunan program.
- d. Pelaksanaan tugas mewakili kepala dinas apabila yang bersangkutan berhalangan atau tidak berada di tempat.
- e. Pengoordinasian dan pelaksanaan pelayanan dan pengaturan rapat dinas, upacara serta keprotokolan.
- f. Pengoordinasian, pembinaan, perumusan laporan tahunan dan evaluasi setiap bidang sebagai pertanggungjawaban.
- g. Pengoordinasian dan pembinaan pemeliharaan kebersihan, ketertiban dan keamanan kantor dan lingkungannya, kendaraan dinas serta perlengkapan gedung kantor.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- h. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Kepala UPTD Perpajakan

Kepala UPTD perpajakan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dinas perhubungan di bidang perpajakan dan mempunyai fungsi :

- a. Melaksanakan penyusunan rencana kerja dengan cara merinci dan menjadwalkan kegiatan yang akan dilaksanakan.
- b. Melaksanakan evaluasi pelaksanaan tugas agar dapat diketahui hasil yang dicapai dan kegiatan yang dilaksanakan telah sesuai dengan rencana kerja dengan cara membuat tolak ukur keberhasilan tugas.
- c. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan-bahan yang diperlukan oleh kepala dinas dalam menyusun kebijakan, program dan prosedur kerja, pencatatan hasil kerja, petunjuk teknis dan lapangan.
- d. Mengkoordinasikan sistem dan tata cara pengaturan perpajakan di berbagai kawasan di Kota Pekanbaru.
- e. Menjaga ketertiban dan kelancaran lalu lintas pada kawasan parkir.
- f. Melakukan penindakan terhadap kendaraan yang melanggar parkir dengan melaksanakan penderekan.
- g. Melaksanakan koordinasi pengaturan dan penyelenggaraan perpajakan.
- h. Mengkoordinasikan mekanisme pungutan retribusi parkir.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i. Menyerahkan hasil pungutan retribusi parkir kepada bendahara yang kemudian disetorkan ke kas daerah.
- j. Mengupayakan standar pelayanan minimal pada kegiatan perparkiran.
- k. Menyusun dan menyampaikan laporan hasil operasional penyelenggaraan perparkiran.
- l. Melaksanakan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan lembaga terkait untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- m. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas-tugasnya.

4. Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD Parkir

- a. Memberikan pelayanan administratif kepada semua unsur lingkungan UPTD.
- b. Menyusun rencana kerja dan membuat laporan.
- c. Mewakili Kepala UPTD apabila bersangkutan berhalangan atau tidak berada ditempat.
- d. Melaksanakan pelayanan urusan dalam pada Kantor UPTD.
- e. Menyusun kebutuhan perbakaan dan materi di lingkungan UPTD.
- f. Melaksanakan kegiatan kebersihan, ketertiban, keindahan, kenyamanan ruangan dan halaman serta pengamanan di lingkungan UPTD.
- g. Melaksanakan verifikasi terhadap penerimaan dan pengaturan serta pertanggung jawaban keuangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya.

Standar Operasional Prosedur, bahwasanya dalam pengelolaan retribusi parkir Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, mencakup;

1. Koordinator Parkir
 - a. Mengajukan permohonan pengelolaan area parkir kepada Kepala Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.
 - b. Mengambil uang setoran retribusi parkir dari Juru Parkir.
 - c. Mengawasi pelaksanaan tugas Juru Parkir.
 - d. Menjaga keamanan dan ketertiban wilayah perparkiran yang telah disetujui.
 - e. Menyetorkan setoran retribusi parkir kepada Juru Pungut Dinas Perhubungan.
 - f. Melaporkan kendala/hambatan yang dihadapi dilapangan kepada Dinas Perhubungan.
2. Juru Parkir
 - a. Mengatur letak kendaraan sesuai area yang tersedia untuk lahan perparkiran.
 - b. Memberikan karcis kepada setiap kendaraan yang parkir.
 - c. Memungut retribusi parkir kendaraan sesuai ketentuan yang berlaku.
 - d. Membantu mewujudkan keamanan, ketertiban, dan kebersihan (K3) di lokasi parkir.



- e. Menjaga kelancaran arus lalu lintas.
 - f. Menyetorkan hasil pungutan parkir setiap harinya kepada Koordinator Parkir.
3. Juru Pungut
 - a. Mengawasi pelaksanaan parkir di lapangan, seperti;
 - 1) Ketertiban kendaraan yang parkir
 - 2) Kedisiplinan Juru Parkir dalam bertugas (kelengkapan atribut, jadwal dan tata krama).
 - b. Mengontrol dan mengambil setoran retribusi parkir dari Koordinator Parkir.
 - c. Mengecek dan melaporkan kondisi riil yang dihadapi Koordinator Parkir di lapangan terhadap kendala yang dihadapi.
 - d. Menyetorkan setoran retribusi parkir kepada Bendahara Penerimaan Dinas Perhubungan.
 - e. Mengevaluasi kinerja Koordinator Parkir dan Juru Parkir kepada Kepala UPTD Parkir untuk diambil tindak lanjut jika terjadi penyimpangan.
 - f. Bendahara penerimaan
 - g. Menerima setoran retribusi parkir dari Juru Pungut Parkir (Petugas Dinas Perhubungan).
 - h. Melakukan penatausahaan pembukuan keuangan penerimaan retribusi parkir.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i. Mengontrol dan mengevaluasi penerimaan retribusi parkir setiap hari/bulan/tahun.
- j. Menyetorkan penerimaan retribusi parkir kepada Kas Daerah Kota Pekanbaru
- k. Membuat laporan keuangan penerimaan setiap hari/bulan/tahun untuk dilaporkan kepada Kepala Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru dan Bagian Keuangan Kantor Walikota Pekanbaru.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang penulis uraikan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat memberikan beberapa kesimpulan antara lain :

1. Pelayanan parkir harus ditingkatkan, dikarenakan kenaikan tarif parkir yang telah diberlakukan. Peningkatan pelayanan yang terjadi pasca kenaikan tarif retribusi parkir di Kota Pekanbaru yaitu, penempatan juru parkir untuk memungut retribusi parkir di Kota Pekanbaru lebih tertata di setiap pembagian tempatnya, juru parkir yang bertugas wajib menggunakan atribut lengkap, juru parkir memberikan pelayanan yang optimal yaitu penataan dan pengaturan kendaraan saat dan sesudah parkir, dan juru parkir mulai menggunakan alat pembayaran parkir non tunai dengan menggunakan mesin Electronic Data Capture (EDC) yang sudah tersebar di sejumlah ruas jalan.
2. Dengan adanya kenaikan tarif retribusi parkir tentunya harus diimbangi dengan pemenuhan hak kepada konsumen yaitu, konsumen atau pengguna jasa parkir memperoleh bukti pembayaran atau karcis parkir, konsumen atau pengguna jasa parkir mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas parkir, mendapat perlindungan keamanan, dan mendapat ganti rugi atas terjadinya kehilangan dan atau kerusakan yang dialami.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pasca kenaikan tarif retribusi dirasakan sama saja saat sebelum kenaikan tarif dikarenakan juru parkir tidak memberikan karcis dan juga tidak membantu konsumen ketika memarkirkan maupun ketika mengeluarkan kendaraannya sehingga konsumen merasa tidak ikhlas untuk membayar retribusi tersebut.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberi beberapa saran yang dapat memberikan masukan antara lain:

1. Pihak Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru lebih meningkatkan pengawasan terhadap pelayanan juru parkir di lapangan sehingga tidak terjadi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku.
2. Bagi juru parkir, yaitu mengetahui apa saja kewajiban untuk melayani konsumen mengingat adanya kenaikan tarif yang ditetapkan demi terpenuhinya hak konsumen tersebut.
3. Bagi penulis selanjutnya diharapkan agar dapat melakukan penelitian lebih dalam lagi terhadap objek permasalahan yang terjadi pada saat ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Resmi, Siti. (2014). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Edisi 8. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiasmo. *Perpajakan*. Edisi 2019. Yogyakarta: ANDI.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Siahaan, Marihot P. *Pajak Daerah & Retribusi Daerah*. Edisi 2019. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Peraturan Wali kota (Perwako) Pekanbaru No. 41 tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali kota Pekanbaru No. 148 tahun 2020 tentang Tarif Layanan Parkir di Kota Pekanbaru.
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 14 Tahun 2016 tentang Retribusi Parkir Di Tepi Jalan Umum.
- Oktami Reski, Irsan, Mursalim, & Andi. *Pajak Menurut islam*. Diakses pada 17/05/2023, dari https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/6540-Full_Text.pdf
- Warisman, Yandi. 2018. *Analisis Pelayanan Retribusi Parkir Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Parkir Di Tepi Jalan Umum Sudirman)*. Skripsi thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990).
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2010).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

Wawancara dengan Kepala UPTD Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru



Wawancara dengan Petugas Juru Parkir





© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Dishub Kota Pekanbaru

1. Bagaimana pelayanan perparkiran terkait kenaikan tarif retribusi parkir di Kota Pekanbaru?
2. Dalam melakukan pengawasan, apakah dilakukan secara rutin atau dilakukan pada saat ada pengaduan saja?
3. Dalam memberikan pelayanan, apakah petugas parkir diwajibkan menggunakan atribut lengkap?
4. Atribut petugas parkir disediakan oleh pihak Dinas Perhubungan atau di beli petugas parkir?

Juru Parkir

1. Apakah bapak/ibu menerima tanda bukti parkir (SKRD) dari Dinas Perhubungan untuk diberikan kepada masyarakat pengguna jasa parkir?
2. Apakah bapak/ibu memberikan tanda bukti parkir kepada pengguna jasa parkir?
3. Untuk atribut parkir bapak/ibu dapat dari Dinas Perhubungan atau membeli sendiri?
4. Adakah pihak Dinas Perhubungan melakukan pengawasan ketika bapak/ibu sedang bekerja?

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Masyarakat Pengguna Jasa Parkir

1. Apakah bapak/ibu tau mengenai kenaikan tarif parkir di tepi jalan umum?
 2. Ketika parkir apakah bapak/ibu menerima bukti tanda sebagai pengguna jasa parkir?
 3. Menurut bapak/ibu apakah perlu petugas parkir menggunakan atribut lengkap saat melakukan pelayanan parkir? alasannya?
 4. Apakah bapak/ibu merasa puas atas pelayanan yang diberikan pasca ditetapkannya kenaikan tarif retribusi parkir di Kota Pekanbaru?
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BIOGRAFI PENULIS



Laily Rizki Amalia, lahir di Pekanbaru pada tanggal 19 Juli 2001 yang merupakan anak kedua dari dua bersaudara yang lahir dari pasangan Bapak Sunardi dan Ibu Nurhaida. Penulis memiliki abang kandung yang bernama Akbar Pratama.S. Menempuh pendidikan yang bermula dari TK Kartika 1-50 Pekanbaru (2006-2007), SD Negeri 15 Pekanbaru (2007-2013), SMP Negeri 4 Pekanbaru (2013-2016), SMA Negeri 2 Pekanbaru (2016-2019). Selanjutnya melanjutkan pendidikan Perguruan Tinggi Negeri di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial jurusan D3 Administrasi Perpajakan. Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Pelayanan Pembendaharaan Negara Kota Pekanbaru (Juli-Agustus 2022). Untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas Sultan Syarif Kasim Riau maka penulis mengajukan judul Tugas Akhir yaitu **“Pelayanan Perparkiran Pasca Kenaikan Tarif Retribusi Parkir Di Kota Pekanbaru”** dibawah bimbingan Bapak Dr. Khairil Henry, SE, M.Si. Ak dan dinyatakan lulus dengan hasil Lebih Baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.