



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau sebagian dari hak cipta milik orang lain, kecuali dengan cara lain yang diperbolehkan oleh undang-undang hak cipta.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



menyebutkan sumber:

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan
Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI DIGITALISASI RETRIBUSI
PARKIR BERBASIS *ELECTRONIC DATA CAPTURE (EDC)* OLEH
DINAS PERHUBUNGAN DI KECAMATAN SENAPELAN
KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI



UIN SUSKA RIAU

OLEH :

ZAHRA AZIZAH

NIM. 12170522151

UIN SUSKA RIAU

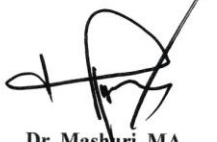
**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SULTAN SYARIF
KASIM RIAU
1445 H/2025**

- 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 SKRIPSI

Nama : Zahra Azizah
Nim : 12170522151
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi Retribusi Parkir Berbasis
Electronic Data Capture (EDC) oleh Dinas Perhubungan di Kecamatan
Senapelan Kota Pekanbaru

DISETUJUI OLEH:
DOSEN PEMBIMBING



Dr. Mashuri, MA
NIP. 19770721 201411 1 002

Mengetahui

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



Dr. Desri Miftah, S.E., M.M.Ak.

NIP. 19740412 200604 2 002

KETUA PRODI

Administrasi Negara



Dr. Khairunyah Purba, S.Sos., M.Si

NIP. 19781025 200604 1 002



- 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 SKRIPSI

Nama : Zahra Azizah
 NIM : 12170522151
 Program Studi : Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Judul : Inovasi Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi Retribusi Parkir Berbasis
 Electronic Data Capture (EDC) oleh Dinas Perhubungan di Kecamatan
 Senapelan Kota Pekanbaru
 Tanggal Ujian : 17 September 2025

Tim Penguji

Ketua Penguji
 Ferizal Rachmad, S.E., M.M.
 NIP. 19750216 201411 1 001

Penguji I
 Candra Jon Asmara, S.Sos, M.Si
 NIP. 19760104 202321 1 001

Penguji II
 Syed Agung Afandi, M.I.P
 NIP. 19950618 202012 1 010

Sekretaris
 Mhd. Rafi, S.Sos, M.Si
 NIP. 19840717 202521 1 024

- 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 : Zahra Azizah.

NIM : 12170522151

Tempat/Tgl. Lahir : Batam / 17 Agustus 2003

Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Prodi : Administrasi Negara.

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Inovasi Pelayanan Publik melalui Digitalisasi Layanan Parkir berbasis ELECTRONIC DATA
Capture (EDC) oleh Dinas Perhubungan di Kecamatan Senapelan.

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, 29 Juli 2025....
Yang membuat pernyataan



NIM : 12170522151

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

ABSTRAK

INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI DIGITALISASI RETRIBUSI PARKIR BERBASIS *ELECTRONIC DATA CAPTURE (EDC)* OLEH DINAS PEHUBUNGAN DI KECAMATAN SENAPELAN KOTA PEKANBARU

OLEH

ZAHRA AZIZAH
NIM. 12170522151

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan publik melalui retribusi parkir berbasis Electronic Data Capture (EDC) oleh Dinas Perhubungan Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru serta faktor penghambat terjadinya inovasi retribusi parkir menggunakan sistem digitalisasi. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya peningkatan pelayanan parkir yang aman, nyaman, transparansi, akuntabilitas kepada masyarakat Kota Pekanbaru, dan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor retribusi parkir. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif menggambarkan fenomena dilapangan, teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan Penelitian ini mencakup pihak UPT Perparkiran, Kecamatan Senapelan, Petugas Parkir dan Masyarakat. Penelitian ini merujuk pada teori 3 elemen sukses e-government yaitu support (dukungan), capacity (kapasitas), value (nilai). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi digitalisasi retribusi parkir mempercepat proses pembayaran, mengurangi pembayaran menggunakan uang tunai, dan adanya transparansi karena meminimalisir kebocoran pendapatan, secara realtime seluruh transaksi terantau oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Namun, inovasi tersebut belum berjalan maksimal karena terkendala oleh anggaran yang minim sehingga tidak terpenuhi sarana dan prasarana, kurangnya pelatihan dan sosialisasi kepada masyarakat dan petugas parkir dilapangan.

Kata Kunci : Inovasi, Electronic Data Capture (EDC), Kota Pekanbaru

ABSTRACT

INNOVATION IN PUBLIC SERVICES THROUGH DIGITIZATION OF LEVIES ELECTRONIC DATA CAPTURE (EDC) BASED PARKING BY THE TRANSPORTATION AGENCY IN SENAPELAN DISTRICT, PEKANBARU CITY

BY

ZAHRA AZIZAH
NIM. 12170522151

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip 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.

The purpose of this study is to find out the innovation of public services through parking levy based on Electronic Data Capture (EDC) by the Transportation Office in Senapelan District, Pekanbaru City as well as the factors inhibiting the occurrence of parking levy innovations using the digitalization system. The background of this research is based on the importance of improving safe, comfortable, transparent, accountable parking services to the people of Pekanbaru City, and to increase Regional Original Revenue (PAD) from the parking levy sector. This study uses a qualitative approach with a descriptive method describing phenomena in the field, interview data collection techniques, observation, and documentation. The informants of this research include the Parking UPT, Senapelan District, Parking Officers and the Community. This research refers to the theory of 3 elements of e-government success, namely support capacity, and value. The results of this study show that the innovation of digitizing parking levies speeds up the payment process, reduces payments using cash, and there is transparency because it minimizes revenue leakage, in real time all transactions are monitored by the Pekanbaru City Transportation Office. However, these innovations have not run optimally because they are constrained by a minimal budget so that facilities and facilities are not met, lack of training and socialization to the community and parking officers in the field.

Keywords : Innovation, Electronic Data Capture (EDC), Pekanbaru City

KATA PENGANTAR

اَللّٰهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ عَلٰى نَبِيِّنَا مُحَمَّدٍ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil'alamiin, segala puji syukur penulis mengucapkan terima kasih dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang berlimpah rahmat dan karunia-Nya sehingga atas izin Allah SWT penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dalam penulisan skripsi yang berjudul : **“Inovasi Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi Retribusi Parkir Berbasis Electronic Data Capture (EDC) oleh Dinas Perhubungan di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru”**.

Kemudian shalawat beserta salam tidak lupa pula penulis sampaikan kepada Nabi Besar yakni Nabi Muhammad Saw, dengan melafadzkan Allahumma salli' ala Muhammad wa'ala ali Muhammad, semoga dengan melafadzkan sholawat ini nanti dapat tercurahkan dan mendapatkan syafaat di Yaumul Akhir.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S1 pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, motivasi, bimbingan dari berbagai pihak selama proses penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya, antara lain :

1. Bapak Maizi Rozi, Ibu Dewi Citra Dewi selaku orang tua yang saya cintai, terimakasih tak terhingga penulis sampaikan kepada orang tua tercinta, yang selalu menjadi sumber kekuatan, semangat, dan doa di setiap langkah

- 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. Terimakasih atas kasih sayang yang tak terhingga, selalu memberikan nasihat, serta dukungan moral dan materi yang terus mendampingi di setiap perjalanan pendidikan penulis.

2. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, SE, M.Si, Ak, CA selaku rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc.Sc selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Irdyanti, S.IP, MA, selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan selama masa pendidikan.
7. Terimakasih kepada Bapak Dr. Mashuri, M.A, selaku dosen pembimbing dengan penuh motivasi dan dukungan, kesabaran dalam penyusunan proposal hingga penyelesaian skripsi.
8. Terimakasih kepada Bapak dan Ibu seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu selama masa studi.
9. Terimakasih kepada Bapak Rafit Dwi Febri, S.STP., selaku Kepala UPT Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

10. Terimakasih kepada Informan Penelitian yang telah bersedia dan meluangkan waktu dalam penyediaan informasi selama masa penelitian.

11. Terimakasih kepada Saudari Yolla Syaidina S.T dan Keysha Eureka selaku kakak dan adik tercinta dari penulis yang telah memberikan sumber kekuatan dan penghiburan dalam setiap langkah penulis.

12. Terimakasih kepada Teman-teman ANA C Angkatan 21 yang telah memberikan semangat, perjuangan dan kenangan manis tidak akan terlupakan.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis sendiri maupun pembaca dan menjadi bahan pertimbangan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang mendatang.

Wassalamua'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh

Pekanbaru, Juli 2025
Penulis

Zahra Azizah
NIM. 1217052215

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	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 Inovasi	15
2.1.1 Definisi Inovasi	15
2.1.2 Prinsip Inovasi	18
2.1.3 Ciri-Ciri Inovasi	19
2.1.4 Tahapan Proses Inovasi	20
2.2 Pelayanan Publik	21
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	21
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik	23
2.3 E-Government (E-Gov)	29
2.3.1 Pengertian E-Government	29
2.3.2 Tujuan dan Manfaat <i>E-Government</i>	30
2.3.3 Model E-Government	32
2.3.4 Tahapan-Tahapan <i>E-Government</i>	33
2.3.5 Elemen-Elemen Sukses E-Government	35
2.4 Retribusi Daerah	37
2.4.1 Pengertian Retribusi Daerah	37

- 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.

2.4.2 Ciri dan Tujuan Retribusi	39
2.4.3 Fungsi Retribusi	40
2.4.4 Macam-Macam Retribusi.....	40
2.5 Parkir	41
2.5.1 Pengertian Parkir	41
2.5.2 Tarif Parkir di Tepi Jalan Umum	43
2.5.3 Tata Cara Pemungutan Parkir di Tepi Jalan Umum	45
2.5.4 Pemanfaatan Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum	46
2.6 Pendapatan Asli Daerah	47
2.6.1 Pengertian Pendapatan Asli Daerah	47
2.6.2 Sumber Pendapatan Asli Daerah	48
2.7 Definisi Konsep.....	49
2.7.1 Inovasi	49
2.7.2 Pelayanan Publik	49
2.7.3 E-Government (E-Gov).....	50
2.7.4 Retribusi Daerah.....	53
2.7.5 Parkir	53
2.7.6 Pendapatan Asli Daerah	54
2.8 Penelitian Terdahulu.....	54
2.9 Konsep Operasional	57
2.10 Kerangka Berpikir.....	59
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	60
3.1 Jenis Penelitian.....	60
3.2 Lokasi Penelitian.....	60
3.3 Sumber dan Jenis Data	61
3.4 Informan Penelitian.....	61
3.5 Teknik Pengumpulan Data	62
3.6 Teknik Analisis Data	63
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	66
4.1 Sejarah Singkat Kota Pekanbaru.....	66
4.1.1 Visi dan Misi Kota Pekanbaru.....	68



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.

4.2 Sejarah Singkat Dinas Perhubungan	70
4.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi UPT Perparkiran	71
4.2.2 Struktur Organisasi UPT Perparkiran	74
4.2.3 Visi dan Misi UPT Perparkiran Kota Pekanbaru	76
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	78
5.1 Inovasi Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi Retribusi Parkir Berbasis Electronic Data Capture (EDC) Oleh Dinas Perhubungan Di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru	78
5.1.1 <i>Support</i> (dukungan).....	80
5.1.2 Capacity (Kapasitas)	95
5.1.3 Value (Nilai)	105
5.2 Faktor penghambat dari inovasi pelayanan publik melalui digitalisasi retribusi parkir berbasis Electronic Data Capture (EDC) oleh Dinas Perhubungan di Kecamatan Senapelan.	110
BAB VI PENUTUP	113
6.1 Kesimpulan	113
6.2 Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Fishbone permasalahan yang ditemukan	3
Gambar 1.2	Mesin EDC pada pelayanan parkir tepi jalan umum	8
Gambar 1.3	Tampilan Homescreen Mesin EDC	9
Gambar 1.4	Tampilan Metode Pembayaran Mesin EDC	10
Gambar 2.1	Karcis Tarif Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum Kota Pekanbaru Kendaraan Roda 2 dan Roda 4	45
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir	59
Gambar 4.1	Lokasi UPT Perparkiran Kota Pekanbaru.....	71
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Blud UPT Perparkiran	75
Gambar 5.1	Pemberian Pelatihan kepada Petugas parkir menggunakan Mesin EDC	87

- Hak Cipta Dititik UIN Suska Riau
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 TABEL

Tarif Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum.....	2
Data Pendapatan Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum Kota Pekanbaru Pembayaran Sistem Manual	4
Tarif Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum.....	44
Penelitian Terdahulu.....	54
Konsep Operasional	58
Informan Penelitian.....	62
Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru berdasarkan Kecamatan ..	67

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu faktor keberhasilan dalam pengelolaan oleh pemerintah daerah. Dengan adanya kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan, pemerintah diharapkan untuk terus melakukan inovasi dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu aspek pelayanan yang mendapat perhatian adalah pengelolaan retribusi parkir di wilayah Kota Pekanbaru, yang memiliki peran penting dalam pengelolaan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Sesuai dengan ketentuan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 13 Tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, Peraturan Walikota Nomor 138 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Perparkiran pada Pasal 4 mengenai penggunaan teknologi informasi, dan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2025 tentang peninjauan tarif retribusi jasa umum pelayanan parkir di tepi jalan umum.

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi telah mengubah banyak aspek kehidupan masyarakat. Salah satu bidang yang turut merasakan dampak dari transformasi digital yaitu sektor transportasi (perhubungan). Di Kota Pekanbaru, terutama pada Kecamatan Senapelan, pengelolaan retribusi parkir merupakan salah satu isu penting yang perlu diatasi guna mendukung kelancaran arus lalu lintas di tengah pesatnya urbansasi dan bertambahnya jumlah kendaraan di Kota Pekanbaru agar pengelolaan retribusi parkir lebih efisien dan transparan.



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

Dalam upaya tersebut, penerapan sistem digitalisasi menjadi langkah yang sangat penting.

Retribusi parkir pada Kota Pekanbaru dipungut oleh pihak instansi pemerintah yakni Dinas Perhubungan. Dinas Perhubungan bertanggung jawab untuk mengelola dan menyelenggarakan pelayanan parkir di Kota Pekanbaru. Pihak yang ditugaskan ini dapat berupa perusahaan yang ditunjuk oleh Dinas Perhubungan, dikelola berizin dan perorangan yang akan memilih petugas parkir. Berikut merupakan rincian tarif retribusi pelayanan parkir di tepi jalan umum berdasarkan peraturan Walikota Pekanbaru No 2 Tahun 2025.

Tabel 1. 1 Tarif Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum

No	Jenis Kendaraan	Tarif Kendaraan (RP)	Keterangan
1	Kendaraan Roda 2 (dua)	1.000	Sekali Parkir Kendaraan
2	Kendaraan Roda 4 (empat)	2.000	Sekali Parkir Kendaraan
3	Kendaraan Roda 6 (enam)	6.000	Sekali Parkir Kendaraan

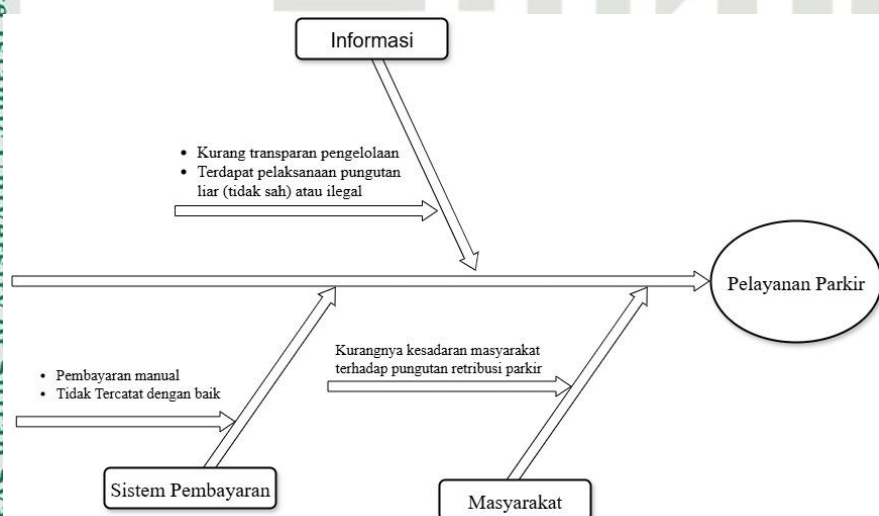
Sumber: Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 2 tahun 2025

Berdasarkan tabel 1.1 menjelaskan bahwa Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2025 mengenai tarif layanan parkir di tepi jalan umum, tarif pelayanan parkir mengalami perubahan penurunan yang ditetapkan oleh pemerintah Kota Pekanbaru periode yang baru, namun nyatanya di lapangan petugas parkir masih menerapkan tarif layanan parkir yang ditetapkan pemerintahan sebelumnya, tidak memberikan karcis bukti pembayaran tarif parkir yang sudah terbaru, sehingga tidak ada integritas dan akuntabel pemungutan

retribusi kepada publik. Dengan tarif yang sudah ditetapkan juga masih menjadi beban negatif bagi masyarakat Kota Pekanbaru.

Pengelolaan parkir yang ada saat ini masih banyak bergantung pada metode manual yang rentan terhadap kesalahan administratif, kecurangan, serta kurang efektif dan efisien dalam pengawasan serta pemungutan retribusi. Hal ini tentu dapat mengurangi kualitas layanan publik dan mempengaruhi pendapatan daerah yang seharusnya dapat dimanfaatkan untuk pembangunan infrastruktur di Kota Pekanbaru.

Penelitian ini menarik untuk dilakukan karena dengan temuan yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan parkir yang nyaman, transparan, dan akuntabilitas kepada masyarakat Kota Pekanbaru khususnya di Kecamatan Senapelan dan mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Pekanbaru pada retribusi parkir. Adapun permasalahan yang ditemukan oleh penulis pada observasi lapangan yaitu:



Gambar 1. 1 Fishbone permasalahan yang ditemukan

Sumber : Observasi lapangan 2025



- Handwritten notes on the left margin:
- 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 - 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan gambar 1.1 dapat diketahui permasalahan yang ditemukan oleh penulis pada observasi lapangan. Beberapa permasalahan pada masyarakat yakni ketidakpedulian atau kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pungutan parkir. Pada informasi yakni permasalahan kebocoran pendapatan dari retribusi parkir akibat pengelolaan yang kurang transparan atau pelaksanaan pungutan liar (pungli). Serta pada sistem pembayaran yakni lahan parkir yang masih memakai sistem pembayaran manual yang sering terjadi manipulasi dan tidak tercatat dengan baik. Berdasarkan hasil observasi penulis, pemungutan retribusi parkir belum maksimal. Hal ini disebabkan oleh rendahnya integritas petugas pemungut parkir di lapangan, penggunaan sistem pembayaran manual yang rentan terhadap manipulasi dan pencatatan yang tidak akurat, serta adanya premanisasi.

Tabel 1. 2 Data Pendapatan Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum Kota Pekanbaru Pembayaran Sistem Manual

No	Lokasi Parkir	Alamat	Rata-rata Penghasilan Pungutan (Rp.)		
			Harian	Bulanan	Tahunan
1	Indomaret	Jl. Kaharudin Nst No.103, Simpang Tiga	200.000	6.000.000	72.000.000
2	KFC Fried Chicken	Jl. Arifin Ahmad, Kel Sidomulyo	300.000	9.000.000	108.000.000
3	Aksen Coffee	Jl. Baru, Kec Sidomulyo	425.000	12.750.000	153.000.000
4	Ruko (Wearing Klamby)	Jl. Arifin Ahmad No 15-16 Komplek Platinum Bussines Centre	150.000	4.500.000	54.000.000
5	Kopitiam Bahagia	Jl. Arifin Ahmad No. 1, Sidomulyo	100.000	3.000.000	36.000.000



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

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.

6	Apotek Asean	Jl. Jend Ahmad Yani No.147	300.000	9.000.000	108.000.000
7	Apotek DY Medikal	Jl. Jend Ahmad Yani No. 122 Pulau Karam	300.000	9.000.000	108.000.000
8	Alfamart	Jl. Jend Ahmad Yani No.68D	150.000	4.500.000	54.000.000
9	Apotek Riau	Jl. Jend Ahmad Yani No.31	300.000	9.000.000	108.000.000
10	RM BareSolok	Jl. Jend Sudirman No.117, Rintis	1.000.000	30.000.000	360.000.000
11	Pasar Buah Pekanbaru	Jl. Jend Sudirman No.94 Sago, Kec Senapelan	2.000.000	60.000.000	720.000.000
12	McDonald's	Jl. Jend Sudirman Ujung No 117, Rintis, Kec Rintis	350.000	10.500.000	126.000.000

Sumber : Data Olahan Penulis Tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas merupakan data yang didapatkan penulis dalam observasi terhadap pendapatan dari juru parkir di tepi jalan umum yang berada di Kecamatan Senapelan tepatnya pada lokasi Pasar Buah dan samping Plaza Sukaramai secara sistem manual atau pembayaran melalui uang tunai dengan rata-rata perhari pendapatan sebesar Rp. 2.000.000,00 dengan jumlah petugas parkir sebanyak 20 (dua puluh) orang 2 (dua) shift dengan waktu dimulai dari pukul 10;00 WIB sampai dengan pukul 23;00 WIB setiap hari.

Peralihan pembayaran retribusi parkir tepi jalan umum Kota Pekanbaru dari metode manual (tunai) menuju transformasi digital (non tunai) dalam pemberian



pelayanan kepada masyarakat, merupakan langkah strategis yang diambil oleh pemerintah daerah untuk mengurangi praktik pungutan liar. Selama ini, sistem manual yang melibatkan pembayaran tunai kepada petugas parkir seringkali menimbulkan isu seperti kebocoran pendapatan dan minimnya transparansi dalam proses penyetoran. Hal ini menciptakan peluang bagi terjadinya pungli (pungutan liar), baik karena tidak semua hasil pungutan disetorkan ke anggaran daerah maupun pemungutan tarif parkir yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan implementasi sistem digital berbasis Electronic Data Capture (EDC), setiap transaksi parkir akan tercatat secara otomatis dalam sistem, sehingga tidak ada kesempatan untuk manipulasi. Data transaksi dapat dimonitor secara langsung oleh Dinas Perhubungan, membuat pengawasan lebih efektif dan transparan publik lebih terjamin. Dengan transformasi digital tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam pembayaran, tetapi juga berfungsi sebagai alat penting untuk mencegah praktik pungutan liar.

Sering dengan perkembangan teknologi, penerapan sistem Electronic Data Capture (EDC) dalam pengelolaan parkir diharapkan dapat memberikan solusi yang lebih efektif dan efisien. Sistem digitalisasi EDC, yang umumnya digunakan dalam transaksi elektronik dari sektor perbankan, kini bisa diterapkan untuk mempermudah proses pembayaran parkir dan memonitor kegiatan parkir secara real-time. Selain itu, sistem ini juga dapat meminimalisir praktik kecurangan, mengurangi kesalahan administratif, serta mempermudah pengawasan oleh Dinas Perhubungan.

Electronic Data Capture (*EDC*) sistem berbasis teknologi yang digunakan untuk mempermudah proses pembayaran secara elektronik. Dalam hal pemungutan parkir, Electronic Data Capture (*EDC*) memungkinkan masyarakat untuk membayar parkir dilakukan melalui perangkat seperti kartu debit, dompet digital (*e-wallet*), QR Code, maupun pembayaran non-tunai lainnya yang langsung terhubung dengan server pusat. *EDC* berfungsi untuk mencatat data transaksi secara real-time, yang kemudian diawasi oleh Dinas Perhubungan. Keuntungan utama dari penggunaan Sistem Electronic Data Capture (*EDC*) dalam pengelolaan parkir adalah peningkatan efisiensi dalam transaksi, transparansi dan akurasi data, kemudahan pengawasan dan pengelolaan, peningkatan Pendapatan Daerah, dan peningkatan layanan publik kepada masyarakat khususnya di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru.

E-government merupakan penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah dimana bertujuan untuk meningkatkan transparansi, efektivitas, efisiensi, dan penyampaian layanan (AS, 2013). Perubahan pelayanan publik yang berawal dari manual dan sederhana menjadi *e-government*, dapat dikembangkan oleh pemerintah menjadi konsep *smart city*.

Saat ini sudah ada beberapa kota di Indonesia yang sudah menerapkan konsep *smart city* melalui *e-government* (Widodo, 2016). Guna dilakukan penerapan sistem digital menggunakan mesin *EDC* (*Electronic Data Capture*) pada pemungutan retribusi parkir di tepi jalan umum Kota Pekanbaru khususnya di Kecamatan Senapelan untuk menciptakan pelayanan parkir yang transparan, akuntabilitas dan mampu meningkatkan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru di

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.

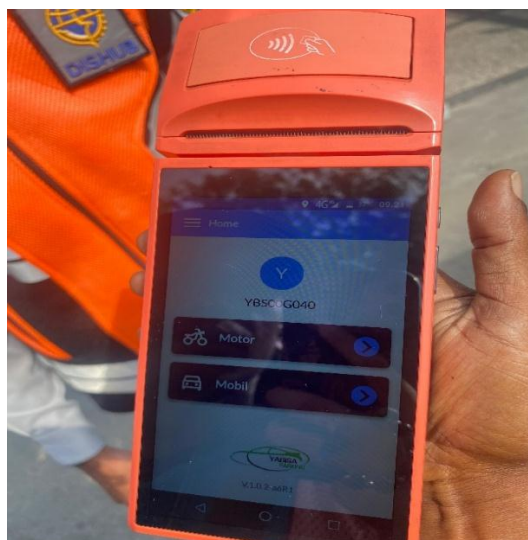


Gambar 1. 2 Mesin EDC pada pelayanan parkir tepi jalan umum

Sumber : Data Olahan Penulis 2025

Gambar 1.2 menjelaskan bahwa terjadi sebuah pelayanan parkir yang dihidarkan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (UPT Perpakistan) khususnya Kecamatan Senapelan untuk kemajuan Kota Pekanbaru sebagai Kota digitalisasi dan menghimbau masyarakat untuk memanfaatkan inovasi pelayanan parkir berbasis digitalisasi ini dengan sebaik mungkin. Pembayaran retribusi parkir tepi jalan umum menggunakan sistem digitalisasi dengan mesin *Electronic Data Capture (EDC)* untuk peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kota Pekanbaru dari sektor perparkiran, meningkatkan integritas petugas parkir di tepi jalan umum sehingga tidak ada pungutan liar dan tercatat secara real-time retribusi

parkir dan di pantau oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (UPT Perparkiran).



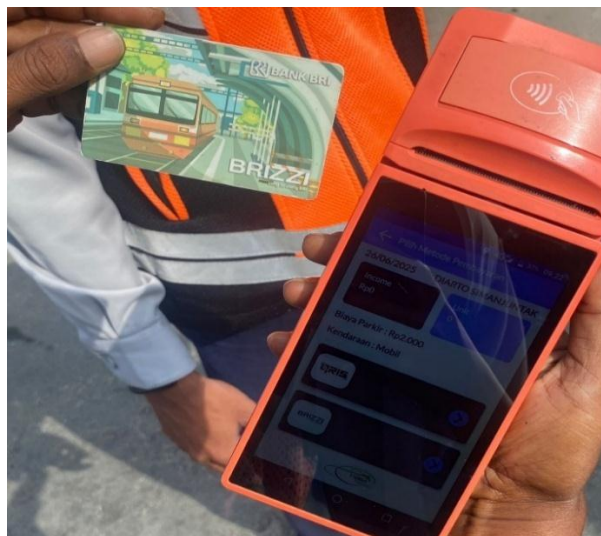
Gambar 1. 3 Tampilan Homescreen Mesin EDC

Pada Gambar 1.3 Tampilan Homescreen Mesin EDC menggambarkan sebuah alat mesin Electronic Data Capture (EDC) berwarna jingga yang digunakan oleh Dinas Perhubungan (Dishub) UPT Perparkiran untuk proses pembayaran retribusi parkir. Pada layar mesin terdapat tampilan aplikasi Yabisa parking dengan dua pilihan menu utama yakni, Kendaraan Sepeda Motor (dengan simbol motor) dan Kendaraan Mobil (dengan simbol mobil). Kemudian dibagian atas layar, terlihat indikator jaringan 4G, level baterai 37%, serta waktu menunjukkan pukul 09.21. dibawah layar menampilkan logo Yabisa Parking.

Terdapat simbol Near Field Communication (NFC) di bagian atas mesin, yang memungkinkan pembayaran secara non-tunai dengan cara mendekatkan kartu atau perangkat yang sesuai. Alat ini dipegang oleh seorang petugas yang mengenakan seragam oranye dengan logo Dinas Perhubungan (Dishub), menandakan bahwa alat ini digunakan secara resmi untuk pengelolaan parkir ditepi jalan umum khususnya Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip 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.



Gambar 1. 4 Tampilan Metode Pembayaran Mesin EDC

Setelah memilih kendaraan yang akan melakukan pembayaran, kemudian kembali memilih metode pembayaran menggunakan merchant *QRISS* (pembayaran kode QR Barcode) atau menggunakan merchant kartu *e-money* dari Bank BRI (BRIZZI) sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan pemerintah Kota Pekanbaru. Setelah masyarakat melakukan pembayaran parkir dengan Non tunai maka mesin EDC akan mengeluarkan berupa kertas yang menjadi bukti bahwa pembayaran parkir di tepi jalan umum sudah berhasil.

Dengan adanya inovasi layanan melalui sistem digitalisasi dengan menggunakan mesin *EDC* (Electronic Data Capture) masyarakat akan mudah bertransaksi pembayaran menggunakan non tunai (*cashless*) dan tercatat secara otomatis dalam sistem, sehingga dapat meningkatkan efisiensi pemungutan serta meminimalisasi potensi kecurangan. Selain untuk menghemat waktu juga dapat memberikan kemudahan kepada petugas di lapangan dan dapat meningkatkan pendapatan daerah dari retribusi parkir di Kota Pekanbaru.

Menerapkan inovasi ini sejalan dengan upaya pemerintah kota dalam



mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik (good governance) serta mendukung Kota Pekanbaru menuju smart city. Kecamatan Senapelan dipilih sebagai salah satu wilayah yang menerapkan sistem digitalisasi karena tingginya aktivitas masyarakat dan volume kendaraan yang memerlukan pengelolaan parkir yang optimal dan modern.

Melalui sistem digitalisasi ini, diharapkan pelayanan parkir menjadi lebih profesional, pendapatan daerah dari sektor retribusi parkir meningkat, serta kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat tumbuh lebih baik. Selain itu data yang dihasilkan secara real-time dari sistem *EDC* dapat dimanfaatkan untuk perencanaan kebijakan transportasi yang lebih berbasis data.

Berdasarkan apa yang telah diuraikan penulis diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh dengan judul:

“Inovasi Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi Retribusi Parkir Berbasis Electronic Data Capture (EDC) Oleh Dinas Perhubungan di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi Retribusi Parkir Berbasis Electronic Data Capture (EDC) oleh Dinas Perhubungan di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru.

2. Apa saja faktor penghambat dari Inovasi Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi Retribusi Parkir Berbasis *Electronic Data Capture (EDC)* oleh Dinas Perhubungan di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru?

3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi Retribusi Parkir Berbasis *Electronic Data Capture (EDC)* oleh Dinas Perhubungan di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru

Untuk mengetahui Apa saja faktor penghambat dari Inovasi Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi Retribusi Parkir Berbasis *Electronic Data Capture (EDC)* oleh Dinas Perhubungan di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru.

4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat diharapkan untuk memberikan masukan bagi perwakilan Dinas Perhubungan, Juru Parkir serta Masyarakat atau Pihak terkait lainnya yang berada di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru yang mana berguna untuk memberikan informasi dan pemahaman lebih jelas (sosialisasi) tentang Retribusi Parkir yang berada di tepi jalan umum ataupun memberikan informasi yang baik kepada masyarakat dan juru parkir tentang penerapan sistem digitalisasi oleh dinas perhubungan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan partisipasi atau masukan yang positif dan manfaat bagi pemerintah atau pihak-pihak yang berkepentingan dan memberikan perkembangan ilmu khususnya ilmu administrasi secara umum.

5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah menggambarkan pembahasan secara sistematis agar penulis fokus dan terarah dengan kajian penelitian dan tidak keluar dari pembahasan. Maka penulis menyusun sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan beberapa teori, definisi konsep, kerangka operasional dan kerangka berpikir yang berkaitan dengan penelitian ini sehingga dapat diambil kesimpulan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini merupakan bab yang menjelaskan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan gambaran umum dari objek penelitian yaitu tentang

sejarah objek penelitian, aktivitas objek penelitian, visi dan misi, struktur organisasi.

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan pembahasan dan hasil penelitian daripada Inovasi Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi Retribusi Parkir Berbasis Electronic Data Capture (EDC) Oleh Dinas Perhubungan Di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru.

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan daripada Inovasi Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi Retribusi Parkir Berbasis Electronic Data Capture (EDC) Oleh Dinas Perhubungan Di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru dan memaparkan saran yang diperlukan.

1. Dilarang menyalin atau menjiplak seluruh atau sebagian isi dari karya tulis ini tanpa izin UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengutip atau menjiplak sebagian isi dari karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

Inovasi

1 Definisi Inovasi

Inovasi merupakan salah satu hal penting dalam penyelenggaraan organisasi. Setiap organisasi, termasuk organisasi pemerintahan memerlukan inovasi dalam praktik penyelenggaraan urusan-urusan dan kegiatan yang dilakukan. Ada beragam definisi mengenai inovasi dalam konteks penyelenggaraan organisasi sektor publik atau pemerintahan.

Inovasi secara *etimologi* berasal dari kata *innovation* yang berarti pembaharuan; perubahan (secara) baru”. Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2003), inovasi adalah “pemasukan atau pengenalan yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode, atau alat-alat)”. Inovasi sering dipahami sebagai penemuan akan tetapi inovasi memiliki makna yang berbeda dari penemuan dalam arti *discovery* maupun *invention*. Penemuan dalam arti *discovery* bermakna penemuan sesuatu dimana sesuatu itu telah ada sebelumnya tetapi belum dapat diketahui orang, seperti penemuan benua Amerika. Faktanya sejak dahulu benua Amerika memang sudah ada, namun baru ditemukan oleh Columbus pada tahun 1492. Sedangkan penemuan dalam arti *invention* adalah penemuan yang benar-benar baru dari hasil kreasi manusia seperti teori demand supply, model busana dan lain sebagainya. Sementara itu inovasi adalah suatu ide, produk, metode, dan seterusnya yang dirasa sebagai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menjiplak atau menyalin seluruh atau sebagian dari karya tulis ini tanpa mengemukakan sumbernya.
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.



sesuatu hal yang baru baik berupa hasil dari *discovery* maupun *invention* yang

digunakan untuk tujuan-tujuan tertentu.

Inovasi menurut Kusmana (2010:4), Inovasi merupakan suatu hasil penciptaan sesuatu yang dianggap baru yang dimaksudkan untuk mengatasi masalah, baik berupa ide, barang, kejadian, metode dan sebagainya yang dilakukan oleh seseorang/kelompok. Rogers dan Shoemkaer (1971) mengemukakan bahwa inovasi sebagai ide-ide baru, praktik-praktik baru, atau objek-objek yang dapat dirasakan sebagai sesuatu yang baru dari individu atau masyarakat sasaran. Pengertian inovasi tidak terbatas pada benda atau barang hasil produksi, akan tetapi juga mencakup ideologi, kepercayaan, sikap hidup, informasi, perilaku, atau gerakan menuju proses perubahan dalam tata kehidupan masyarakat.

Menurut West dan Far dalam Ancok, Djamaludin (2012:34) yang menjelaskan bahwa “inovasi merupakan peralihan dari prinsip-prinsip, proses dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama dan memberi pengaruh signifikan cara baru sebuah manajemen dilakukan. Inovasi sebagai pengenalan dan penerapan sengaja gagasan, proses, produk dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok organisasi dan masyarakat luas.

Pendapat lain yang lebih merujuk pada pandangan bahwa inovasi berkaitan dengan unsur kebaruan dan penggunaan teknologi informasi dalam



suatu organisasi. Pendapat ini sebagaimana disebutkan oleh Said dan Susanto (2007) bahwa “Inovasi dimaknai sebagai suatu peralatan baru dalam lingkup instansi. Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaiki namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses, dan layanan.

Pendapat diatas menjelaskan bahwa Inovasi adalah perubahan yang direncanakan dengan matang. “pelaksanaan inovasi didahului adanya kajian terlebih dahulu mengenai inovasi yang akan dilakukan. Inovasi dapat dilakukan dengan penggunaan teknologi informasi dan peralatan yang baru dalam organisasi pemerintahan. Inovasi dilakukan sebagai upaya untuk mengembangkan ide-ide baru untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Inovasi diperlukan dalam penyelenggaraan suatu organisasi baik sektor swasta maupun organisasi sektor publik seperti instansi pemerintah. Inovasi dalam organisasi pemerintahan menjadi suatu tuntunan bagi instansi pemerintahan. Semakin meningkatnya desakan dari publik akan adanya peningkatan kinerja dari instansi pemerintah agar mampu menyelesaikan permasalahan di dalam kehidupan masyarakat melalui suatu program dan pelayanan. Inovasi merupakan langkah solutif dari organisasi sektor publik untuk mengatasi persoalan yang terjadi di masyarakat dan upaya untuk mengikuti perkembangan zaman yang terus berubah terutama berkembangnya teknologi informasi.

Pada konteks yang spesifik, pada tataran pemerintah daerah, secara normatif dalam undang-undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah,

Pasal 386, disebutkan bahwa inovasi pemerintah daerah. Pembaruan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja tata kelola pemerintah daerah, termasuk dalam peran pemerintah untuk penyelenggaraan pemerintah daerah, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan publik.

2 Prinsip Inovasi

Inovasi tidak akan bisa berkembang dalam kondisi keadaan tetap sebagaimana keadaan sekarang atau sebagaimana keadaan sebelumnya. Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008:17), menjelaskan prinsip-prinsip inovasi, sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* atau *Keuntungan Relatif*.

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan lain.

2. *Compatibility* atau *Kesesuaian*.

Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta mereta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses pembelajaran inovasi itu secara lebih tepat.

3. *Complexity* atau kerumitan.

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. *Triability* atau kemungkinan dicoba.

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji dari sebuah inovasi.

5. *Observability* atau Kemudahan

Diamati sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

1.3 Ciri-Ciri Inovasi

1. Memiliki kekhasan/khusus artinya suatu inovasi memiliki ciri yang khas dalam arti ide, program tatanan, sistem, termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan.
2. Memiliki ciri atau unsur kebaruan, dalam arti suatu inovasi harus memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar orsinalitas dan kebaruan.
3. Program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana, dalam arti bahwa suatu inovasi dilakukan melalui suatu proses yang tidak tergesa-gesa, namun kegiatan inovasi dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu.
4. Inovasi yang digulirkan memiliki tujuan, program inovasi yang dilakukan

harus memiliki arah yang ingin dicapai, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

Tahapan Proses Inovasi

De Jong & Den Hartog (2003) merinci lebih mendalam proses inovasi dalam 4 tahap sebagai berikut :

1. Melihat Peluang. Peluang muncul ketika ada persoalan yang muncul atau dipersepsikan sebagai suatu kesenjangan antara yang seharusnya dan realitanya. Oleh karenanya, perilaku inovatif dimulai dari keterampilan melihat peluang.

2. Mengeluarkan ide. Ketika dihadapkan suatu masalah atau dipersepsikan sebagai masalah maka gaya berfikir konvergen yang digunakan yaitu mengeluarkan ide yang sebanyak-banyaknya terhadap masalah yang ada. Dalam tahap ini kretivitasi sangat diperlukan.

3. Mengkaji ide. Tidak semua ide dapat dipakai, maka dilakukan kajian terhadap ide yang muncul. Gaya berfikir divergen atau mengerucut mulai diterapkan. Salah satu dasar pertimbangan adalah seberapa besar ide tersebut mendatangkan kerugian dan keuntungan. Ide yang realistik yang diterima, sementara ide yang kurang realistik dibuang. Kajian dilakukan terus menerus sampai ditemukan alternatif yang paling mempunyai probabilitas sukses yang paling besar.

Implementasi. Dalam tahap ini, keberanian mengambil resiko sangat diperlukan. Resiko berkaitan dengan probabilitas kesuksesan dan kegagalan. Hal ini berkaitan dengan probabilitas untuk sukses yang

disebabkan oleh kemampuan pengontrolan perilaku untuk mencapai tujuan atau berinovasi.

2. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Mahmudi (2010:223), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Ratminto dan Winarsih dalam bukunya Hardiansyah (2018:15), mengatakan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut : “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan



sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam KEPMENPAN 81/93, pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, daerah, BUMN, BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (KEPMENPAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003).

Dari beberapa pengertian tersebut pada prinsipnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang berlangsung berurutan, yang dilaksanakan oleh seseorang, sekelompok orang, atau suatu organisasi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan.

Penyelenggaraan pelayanan publik, menurut LAN (1998) dapat dilakukan dengan berbagai macam pola antara lain sebagai berikut :

Pola pelayanan fungsional ; yaitu pola pelayanan umum yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.

Pola pelayanan satu pintu ; yaitu pola pelayanan umum yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerinta terkait lainnya yang bersangkutan.

Pola pelayanan satu atap ; yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada satu tempat/tinggal oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai dengan kewenangan masing-masing

4. Pola pelayanan secara terpusat ; yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku coordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah.

Jenis-jenis pelayanan antara lain meliputi :

- Pelayanan administrasi : KTP, SIM, ASKES, dll
- Pelayanan Barang : Air Bersih, Telepon, Listrik, dll
- Pelayanan Jasa : Pendidikan, kesehatan, transportasi, dll

2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik setidaknya mengandung unsur-unsur:

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. Kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, proses, dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan

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.

dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Menurut Barata (2003) mengatakan bahwa unsur penting dalam proses pelayanan publik sebagai berikut :

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerimaan layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.

Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Menurut Ratminto dan Atik Septi (2006), mengatakana bahwa asas-asas

- 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.

yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan, yaitu:

Empati dengan *customers*. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggaraan jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.

Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.

4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.

5. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.

Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas

Meminimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang serta efisien, sehingga akan di hasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

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.

9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlaku izin harus ditetapkan selama mungkin.

10. Kejelasan hak dan kewajiban bagi *providers* dan *customers*. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban bagi *providers* maupun *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Untuk dapat menilai bagaimana mutu kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrat, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan itu dapat dikatakan baik atau buruk. Menurut Zeithaml (1990) dalam Widodo (2001: 275) tolak ukur pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa dimensi antara lain meliputi:

Tangible, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.

Resliable, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan.

Responsiveness, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung

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.

jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.

Competence, tuntunan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh apatarur dalam memberikan layanan.

Courtesey, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan.

Credibillity, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.

Security, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.

8. *Acces*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the Customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Daripada kriteria yang telah disebutkan diatas memberikan suatu pemahaman bahwa setiap pelayanan publik dalam penyelenggaraannya ke masyarakat harus mengetahui berbagai macam prosedur atau tauran yang ditetapkan oleh lembaga pelayanan, sehingga di dalam pelayanan masyarakat sebagai pengguna layanan dan aparat birokrat sebagai orang yang melayani sama-sama mempunyai tugas dan kewajiban untuk mentaati peraturan yang telah dibuat. Dari pemahaman inilah kualitas pelayanan bisa menyentuh kebutuhan pengguna jasa karena pelayanan

- Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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.

public profesional dapat terwujud.

3 E-Government (E-Gov)

3.1 Pengertian E-Government

Dampak Globalisasi telah memperlihatkan gambaran kepada umat manusia mengenai perkembangan teknologi informasi serta komunikasi yang semakin dinamis, menjelajah dimensi kehidupan manusia, hal tersebut menarik perhatian para akademisi dan ilmuwan untuk melakukan kajian yang mendalam terkait fenomena tersebut, perkembangan itu telah membentuk sebuah fenomena cyberspace yang menggambarkan perkembangan serta pemanfaatan teknologi di dalam berbagai aktivitas manusia yang dahulu dilakukan secara konvensional, yang terbatas ruang dan waktu, kemudian berubah menembus ruang dan waktu.

Perubahan zaman memaksa lembaga pelayanan publik untuk memanfaatkan teknologi demi mempermudah proses kerja. Salam (2021). Diperlukan adanya inovasi dalam pelayanan publik sebagai salah satu indikator peningkatan kualitas layanan. Perkembangan yang terjadi mengharuskan setiap sektor publik untuk beroperasi dengan cepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin rumit. Masyarakat dapat menjangkau layanan kapan saja dan di mana saja sebagai wujud dari efektivitas dan efisiensi layanan tersebut. Oleh karena itu, e-government hadir untuk mewujudkan hal ini (Simarmata et al., 2020).

Salah satu langkah yang diambil oleh pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik adalah dengan menggunakan perkembangan teknologi informasi dalam pelaksanaan pemerintah. Istilah yang digunakan untuk



menggambarkan hal ini adalah E-government atau penyelenggaraan pemerintah

yang berbasis elektronik atau internet Syamsir, Nur, Wahidah & Alia (2020)

Menurut Pertiwi, Dema, Mustanir (2021) Governansi digital, yang kerap disebut sebagai e-government, pada dasarnya mengacu pada pemerintah elektronik. E-government adalah penerapan pengelolaan pemerintah dengan memanfaatkan teknologi, yang diharapkan dapat memberikan layanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat. Tujuan E-government adalah untuk menciptakan sistem pemerintahan yang transparan, memperlancar proses layanan, serta membangun mekanisme komunikasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat.

The World Bank (2015) mendefenisikan bahwa e-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan pemerintah, seperti : Wide Area Network, Internet, dan Mobile Computing yang mempunyai kemampuan untuk merubah hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis, dan badan pemerintah lainnya. E-government adalah bagaimana pemerintah bekerja secara efektif, melakukan penyebaran informasi dan melakukan pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik (UNDP, 2014). Instruksi Presdien Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government menjelaskan bahwa e-government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

2.3.2 Tujuan dan Manfaat E-Government

Menurut Kepmen PAN dan RB Nomor 11 Tahun 2011 tentang Kriteria



dan Ukuran Keberhasilan Reformasi Birokrasi, menyatakan bahwa salah satu kriteria keberhasilan reformasi birokrasi adalah adanya pengembangan e-government pada masing-masing Kementrian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. e-government yang diselenggarakan Kementrian Komunikasi Dan Informatika bertujuan :

1. Menyediakan acuan bagi pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintah
2. Memberikan dorongan bagi peningkatan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintah melalui evaluasi yang utuh seimbang, dan obyektif.
3. Melihat peta kondisi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintah secara nasional.

Indrajit (2002) menjelaskan pula bahwa ada beberapa manfaat yang akan diperoleh suatu negara yang telah mengimplementasikan *e-goverment* didalam sebuah tata pemerintahannya atau dalam prosesnya melayani masyarakat yang diantaranya:

1. Memperbarui kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholdernya* (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) khususnya dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Lebih meningkatkan transparansi kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep *Good Governnace*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi

yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktifitas sehari-hari.

4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat yang dapat secara tepat dan cepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan *trend* yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

2.3.3 Model E-Government

Penerapan *e-government* memiliki model yang dinilai strategis ketika hendak diterapkan. Menurut Indrajit (2002) ada empat model relasi penyampaian *e-government* kepada publik yang berkembang yaitu :

1. *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Citizen* (G2C)
Yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai teknologi informasi dengan tujuan utama memperbaiki hubungan dengan masyarakat/publik Atau dengan kata lain penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat.
2. *Government-to-Business* (G2B)
Merupakan kegiatan transaksi elektronik dimana pemerintahan menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis

untuk berinteraksi dengan pemerintah hal ini bisa informasi yang tertera didalam sebuah *website* yang dimiliki oleh pemerintah dan kalangan bisnisnya.

3. *Government-to-Government (G2G)*

Memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi secara online antar departemen pemerintahan melalui basis data yang terintegrasi misal hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jendral untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di tanah air.

4. *Government to Employees*

Aplikasi e-government yang juga diperuntukkan untuk kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayanan masyarakat atau publik misal : Sistem pengembangan karir pegawai pemerintah yang selain bertujuan untuk meyakinkan adanya perbaikan kualitas sumber daya manusia, diperlukan juga sebagai penunjang proses mutasi, rotasi, demosi, dan promosi seluruh karyawan pemerintah.

2.3.4 Tahapan-Tahapan *E-Government*

Indrajit (2002) membagi pengertian e-government ke dalam lima tingkatan berdasarkan tahapan, yang semakin tinggi tingkatannya, semakin kompleks permasalahan yang akan dihadapi.

1. Tingkatan yang paling awal adalah *e-government* dapat pula untuk

menunjukkan wajah pemerintah yang baik dan menyembunyikan kompleksitasnya. Hal ini ditandai dengan munculnya berbagai website yang menarik pada hampir semua institusi pemerintah. Pada dasarnya, *e-government* pada tingkat awal ini masih bersifat menginformasikan tentang apa dan siapa yang berada di dalam institusi tersebut. Dengan kata lain, informasi yang diberikan kepada masyarakat luas, masih bersifat satu arah. Kondisi *e-government* yang masih berada pada tahap awal ini belum bisa digunakan untuk membentuk suatu pemerintahan dengan *good governance*.

2. Tingkatan kedua dari *e-government*, yang ditandai dengan adanya transaksi dan interaksi secara online antar institusi pemerintah dengan masyarakat dan dengan kata lain komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat sudah terjalin secara online.
3. Tingkatan ketiga dari *e-government*, memerlukan sebuah kerjasama (kolaborasi) secara online antar institusi pemerintah dan masyarakat.
4. Tingkatan keempat dari *e-government* bukan lagi hanya memerlukan kerjasama antar institusi dengan masyarakat atau publik, tetapi menyangkut hal teknis yang semakin kompleks. Misal: hanya mengumpulkan cukup sekali saja informasi mengenai masyarakatnya dan memasukkan didalam *database* sehingga tersimpan secara otomatis.
5. Tingkatan kelima, pada tingkatan ini pemerintah telah memberikan dan menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan sehingga masyarakat atau publik seperti raja yang dilayani oleh pemerintah.

- 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.

2.3.5 Elemen-Elemen Sukses E-Government

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government dalam Indrajit (2006:15) , ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh- sungguh. Masing- masing elemen sukses tersebut adalah: Support, Capacity, dan Value.

1. Support

Elemen pertama dan yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e- Government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e- Government*. Maksud dari dukungan di sini bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

a. Disepakatinya kerangka *e- Government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan.

Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain- lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.

Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e- Government*.

Disosialisasikannya konsep *e- Government* secara merata, konsisten,

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.

dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

2. Capacity

Unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan *e- Government* menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e- Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
 - b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e- Government*.
- Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e- Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

3. Value

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa. Berbagai inisiatif *e-Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-*

Government bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Untuk itulah maka pemerintah harus benar- benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-Government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar- benar memberikan value (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya.

2.4 Retribusi Daerah

2.4.1 Pengertian Retribusi Daerah

Retribusi menurut buku Ahmad Yani (2002) merupakan Daerah Provinsi, Kabupaten/Kota diberi peluang dalam menggali potensi sumber-sumber keuangannya dengan menetapkan jenis retribusi selain yang telah ditetapkan dan sesuai dengan aspirasi masyarakat.

Berdasarkan kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan retribusi adalah merupakan pungutan oleh pemerintah sebagai balas jasa. Menurut kamus besar bahasa Indonesia arti kata retribusi adalah pengembalian, penggantian, pemungutan uang oleh pemerintah.

Menurut Munawir, retribusi adalah iuran kepada Pemerintah yang dapat dipaksakan dan dapat jasa balik secara langsung dapat ditunjuk dan paksaan ini bersifat ekonomis karena apabila wajib retribusi tidak membayarkan sejumlah retribusi tersebut, maka ia tidak dapat menikmati pelayanan jasa yang ditawarkan.

Retribusi adalah pungutan sebagai pembayaran atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan atau diberikan untuk kepentingan pribadi

atau badan (Sitti Kurnia dan Elly 2010:9).

Menurut Wirawan B. Ilyas dan Richard Burton (2001 : 4-7)

mengemukakan 4 unsur yang melekat pada Pengertian Pungutan Retribusi adalah :

Pungutan Retribusi berdasarkan Undang-Undang

Sifat pungutannya dapat dipaksakan

Pungutannya dilakukan oleh Negara

Digunakan untuk pengeluaran bagi masyarakat umum dan kontraprestasi (imbalan langsung dirasakan oleh pembayaran retribusi).

Retribusi Daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa pemberian izin tertentu yang khusus di sediakan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan (Marihot P. Siahaan 2005:6).

Retribusi Daerah adalah salah satu jenis penerimaan daerah yang dipungut sebagai pembayaran atau imbalan langsung atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Daerah kepada masyarakat (Juli Panglima Saragih 2002:65).

Prinsip dan sasaran dalam penetapan tarif retribusi jasa umum didasarkan pada kebijakan daerah memperhatikan biaya penyediaan jasa yang bersangkutan, kemampuan masyarakat, dan aspek keadilan. Dalam retribusi terdapat dua prinsip atas pengenaanya, antara lain “*benefit principle*” yang menyatakan bahwa mereka harus membayar atas kenikmatan dari suatu layanan yang mereka terima. Selanjutnya adalah “*ability to pay principle*” yang menyatakan bahwa penetapan tarif retribusi terhadap layanan suatu jenis layanan didasarkan kemampuan wajib retribusi (Ahmad Yani:63).



2.4.2 Ciri dan Tujuan Retribusi

Beberapa ciri yang melekat pada retribusi daerah yang saat ini di pungut di Indonesia (Siahaan 2010:6), (Maradesa et al.,2016):

1. Retribusi merupakan pungutan yang dipungut berdasarkan undang-undang dan peraturan daerah yang berlaku
 2. Hasil penerimaan retribusi masuk ke kas daerah
 3. Pihak yang membayar retribusi mendapatkan balas jasa secara langsung dari pemerintah daerah atas pembayaran yang dilakukannya.
 4. Retribusi terutang apabila ada jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah yang dinikmati oleh orang pribadi atau badan
 5. Sanksi yang dikenakan pada retribusi adalah sanksi secara ekonomis, yaitu tidak membayar retribusi tidak akan memperoleh jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.
- Retribusi juga memiliki tujuan salah satunya yaitu meningkatkan penyediaan pelayanan dan penyelenggaraan pemerintah dan sekaligus memperkuat otonomi daerah, karena yang ditentukan oleh hasil tersebut adalah untuk memelihara atas kelangsungan pekerjaan, milik dan jasa ,masyarakat, disamping agar sarana dan prasarana unit-unit jasa pelayanan dapat ditingkatkan dan dikembangkan sebaik mungkin sesuai dengan perkembangan masyarakat. Selain itu, retribusi juga merupakan salah satu bentuk konsep desentralisasi karena retribusi berperan aktif terhadap pendapatan daerah dimana hal tersebut merupakan hak yang diperoleh dari sistem otonomi daerah dalam rangka mengelola potensi serta kekayaan daerah masing-masing. Retribusi juga memiliki ciri khas yang tentunya berbeda

dengan pajak yakni tidak ada imbal jasa atas pembayarannya, maka dalam retribusi setiap pembayarannya akan menerima imbalan langsung berupa jasa-pelayanan yang telah disediakan oleh Pemerintah daerah.

4.3 Fungsi Retribusi

1. Sumber keuangan oleh pemerintah adalah retribusi yang digunakan untuk alat mengumpulkan uang ke kas pemerintah untuk membiayai baik pengeluaran yang bersifat rutin maupun untuk pembangunan.
2. Fungsi untuk mengatur adalah retribusi yang digunakan alat untuk melaksanakan kebijakan pemerintah dalam hal pemberian pelayanan pemerintah melalui jasa yang diberikan secara langsung kepada masyarakat

4.4 Macam-Macam Retribusi

Dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah terdapat Pasal 61 yaitu Jenis Retribusi Daerah terdiri atas Retribusi Jasa Umum, Retribusi Jasa Usaha dan Retribusi Perizinan Tertentu. Pasal 62 dan 65 (Retribusi Jasa Umum):

Pada Pasal 62 Jenis pelayanan yang merupakan objek Retribusi Jasa Umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 meliputi :

- a. Pelayanan kesehatan;
- b. Pelayanan kebersihan;
- c. Pelayanan parkir di tepi jalan umum;
- d. Pelayanan pasar; dan Pengendalian lalu lintas



1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
2. 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.

Pada Pasal 65 Pelayanan parkir di tepi jalan umum sebagai berikut:

Pelayanan parkir di tepi jalan umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 ayat (1) huruf c merupakan penyediaan pelayanan parkir di tepi jalan umum yang ditentukan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Lokasi fasilitas parkir di tepi jalan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan Wali Kota.

Penyelenggaraan pelayanan parkir tepi jalan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melengkapi fasilitas parkir.

Pungutan retribusi parkir jalan umum hanya dapat diberlakukan pada lokasi yang ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan dilengkapi dengan fasilitas parkir sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

Ketentuan lebih lanjut mengenai penyediaan atau penyelenggaraan parkir di tepi jalan umum diatur dalam Peraturan Wali Kota berdasarkan Peraturan Menteri yang menyelenggarakan urusan Perhubungan.

2.5 Parkir

2.5.1 Pengertian Parkir

Menurut Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 138 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Perpajakan “Parkir adalah keadaan berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat baik ditinggalkan atau tidak ditinggalkan pengemudinya”, sedangkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyatakan, “Parkir adalah keadaan kendaraan berhenti atau



tidak bergerak untuk beberapa saat dan ditinggalkan pengemudinya” (Hidayat, 2003).

Parkir merupakan kegiatan menghentikan atau menyimpan kendaraan bermotor di sebuah tempat yang sudah disediakan. Parkir sangat penting dalam elemen transportasi dan keberadaannya tidak dapat dianggap mudah. Hal ini berdasarkan pada suatu kenyataan bahwa suatu kendaraan tidaklah mungkin berjalan terus atau tidak berhenti (Agung Setyadi, 2003). Parkir didefinisikan sebagai keadaan tidak bergerak kendaraan yang tidak bersifat sementara, termasuk dalam pengertian parkir adalah setiap kendaraan yang berhenti pada tempat-tempat tertentu baik yang dinyatakan dengan rambu ataupun tidak serta semata-mata untuk kepentingan menaikkan dan menurunkan orang dan barang (Dit. BSLK. Dirjen Perhubungan Darat, 1998). Berdasarkan letaknya dikenal parkir badan jalan (*on street*) dan parkir di luar badan jalan (*of street parking*).

Perpakiran memegang peran yang sangat penting dalam suatu perencanaan transportasi (Setijowarno D, 1999). Karena akhir dari suatu perjalanan adalah memarkirkan kendaraan dan tidak mungkin suatu kendaraan akan terus berjalan tanpa berhenti. Keberhasilan pengaturan dan pengolahan parkir mencerminkan keberhasilan perencanaan transportasi.

1. Berhenti adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan untuk sementara dengan pengemudi tidak meninggalkan kendaraan.
2. Fasilitas parkir adalah lokasi yang ditentukan sebagai tempat pemberhentian kendaraan yang tidak bersifat sementara untuk melakukan kegiatan pada suatu kurun waktu.

3. Tempat parkir di badan jalan, (*on street parking*) adalah fasilitas parkir kendaraan diluar tepi jalan.

Fasilitas parkir di luar badan jalan (*off street parking*) adalah fasilitas yang menggunakan tepi jalan umum yang dibuat khusus atau penunjang kegiatan yang dapat berupa tempat parkir dan/atau gedung parkir.

Jalan adalah tempat jalan yang diperuntukkan bagi lalu lintas umum.

5. Satuan ruang parkir (SRP) adalah ukuran luas efektif untuk meletakkan kendaraan (mobil penumpang, bus/truk, atau sepeda motor), termasuk ruang bebas dan lebar buka pintu. Untuk hal-hal tertentu bila tanpa penjelasan, SRP adalah SRP untuk mobil penumpang.

6. Jalur sirkulasi adalah tempat, yang digunakan untuk pergerakan kendaraan yang masuk dan keluar dari fasilitas parkir.

7. Jalur gang merupakan jalur antara dan deretan ruang parkir yang berdekatan.

8. Kawasan parkir adalah kawasan atau areal yang memanfaatkan badan jalan sebagai fasilitas parkir dan terdapat pengendalian parkir melalui pintu masuk.

5.2 Tarif Parkir di Tepi Jalan Umum

Tarif parkir ialah biaya yang harus dikeluarkan atau dibayarkan oleh pemilik kendaraan selama memarkir kendaraannya pada suatu lahan parkir tertentu. Tarif parkir dapat dibedakan sebagai berikut :

1. Sistem Tetap: Sistem pembayaran besaran tarif yang tidak membedakan waktu parkir dari suatu kendaraan
2. Sistem Berubah: Sesuai waktu pembayaran besaran tarif yang memperhatikan lama waktu parkir suatu kendaraan



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

3. Sistem Kombinasi: Sistem Pembayaran besaran tarif yang mengkombinasikan sistem tetap dan progresif. (Pratama,2020, hal. 31-58).

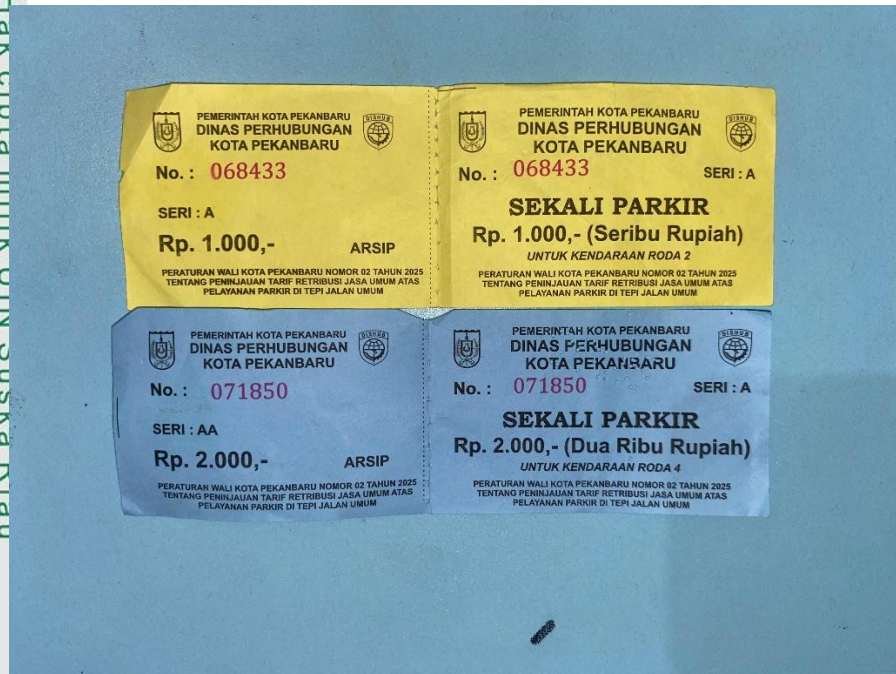
Tarif retribusi daerah ditetapkan oleh pemerintah daerah dengan memperhatikan prinsip dan sasaran penetapan tarif yang berbeda antar golongan retribusi daerah. Tarif retribusi jasa umum ditetapkan berdasarkan kebijakan daerah dengan mempertimbangkan biaya penyediaan jasa yang bersangkutan, kemampuan masyarakat dan aspek keadilan. Tarif retribusi parkir di tepi jalan umum ditetapkan dalam Peraturan Walikota Pekanbaru No 2 Tahun 2025 Tentang Tarif Retribusi Jasa Umum Atas Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum.

Tabel 2. 1 Tarif Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum

No	Jenis Kendaraan	Tarif Kendaraan (RP)	Keterangan
1	Kendaraan Roda 2 (dua)	1.000	Sekali Parkir Kendaraan
2	Kendaraan Roda 4 (empat)	2.000	Sekali Parkir Kendaraan
3	Kendaraan Roda 6 (enam)	6.000	Sekali Parkir Kendaraan

Sumber: Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 2 tahun 2025

Gambar 2. 1 Karcis Tarif Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum Kota Pekanbaru
Kendaraan Roda 2 dan Roda 4



Sumber : Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

5.3 Tata Cara Pemungutan Parkir di Tepi Jalan Umum

Pemungutan adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari penghimpunan data objek dan subjek pajak atau retribusi, penentuan besarnya pajak atau retribusi yang terutang sampai kegiatan penagihan pajak atau retribusi kepada Wajib Pajak atau Wajib Retribusi serta pengawasan penyeterannya. Menurut Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2009 Pasal 39 Pemungutan retribusi tidak dapat diborongan yaitu:

1. Retribusi dipungut menggunakan atau dokumen lain yang dipersamakan.
2. Dalam hal wajib retribusi tidak membayar tepat pada waktunya atau kurang bayar, dikenakan sanksi administrasi berupa bunga setiap bulan dari retribusi yang terutang yang tidak atau kurang dibayar dan ditagih.



3. Besarnya Retribusi yang terutang dihitung berdasarkan perkalian antara tingkat pengguna jasa dengan tarif Retribusi. Tarif Retribusi tersebut adalah nilai rupiah atau presentase tertentu yang ditetapkan untuk menghitung besarnya Retribusi menurut golongan sesuai dengan prinsip dan sasaran penetapan tarif retribusi.

4. Pemanfaatan Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum

Pendapatan daerah yang berasal dari Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum dan Retribusi Tempat Parkir Tempat Khusus Parkir, pemanfaatannya utamanya adalah untuk mendanai kegiatan yang berkaitan langsung dengan penyelenggaraan pelayanan yang bersangkutan. Hal ini mengingat bahwa Retribusi Daerah adalah pungutan Daerah yang bersifat sebagai pembayaran atas jasa yang disediakan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau golongan. Ketentuan mengenai alokasi pemanfaatan penerimaan Retribusi ini ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

Dalam rangka pemanfaatan pendapatan atas Pajak Daerah dan Retribusi Daerah tersebut, dapat diberikan insentif pemungutan kepada instansi yang melaksanakan pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, berdasarkan atas pencapaian kinerja tertentu.

Yang dimaksud dengan “instansi yang melaksanakan pemungutan” adalah dinas/lembaga yang tugas pokok dan fungsinya melaksanakan pemungutan pajak dan retribusi. Pemberian besarnya insentif dilakukan melalui pembahasan dan kesepakatan yang dilakukan antara Pemerintah Daerah dengan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang membidangi bidang terkait.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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.

Pemberian insentif ditetapkan melalui APBD, sedangkan tata cara pemberian dan pemanfaatan insentif diatur dengan Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Pendapatan Asli Daerah

Pengertian Pendapatan Asli Daerah

Didalam undang-undang No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah, Pendapatan Asli Daerah merupakan sumber keuangan daerah yang dihasilkan dari suatu daerah yang bersangkutan yang terdiri dari hasil pajak daerah, retribusi daerah pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan dan lain-lain sebagai pendapatan asli yang sah, yang bertujuan sebagai bentuk perwujudan asas desentralisasi untuk memberikan keleluasaan pemerintah daerah dalam mennggal pendanaan dan pelaksanaan otonomi daerah.

Pendapatan asli daerah sebagai sumber utama pendapatan daerah yang dipergunakan oleh daerah dalam melaksanakan pemerintah dan pembangunan daerah sesuai dengan kebutuhannya guna mnegurangi ketergantungan dalam mendapatkan dana dari pemerintah pusat.

Kemudian upaya yang dapat dilakukan dalam melihat keuangan daerah dalam rangka mengurangi ketergantungan dengan pemerintah pusat adalah dengan melihat dari segi komposisi dari penerimaan daerah yang sudah ada. Semakin besar susunan komposisi pendapatan asli daerah yang ada. Semakin besar pula kemampuan pemerintah daerah untuk menghidupi serta mengembangkan daerahnya dan salah satu contohnya adalah dalam sektor pembangunan yang akan



semakin pesat apabila penerimaan pendapatan asli daerahnya juga besar.

2.2 Sumber Pendapatan Asli Daerah

Pemerintah daerah dituntut untuk lebih mandiri dalam membiayai kegiatan operasional daerah di dalam usaha mengembangkan daerah. Pemerintah daerah memiliki fungsi serta tanggung jawab untuk meningkatkan kesejahteraan rakyatnya dengan salah satu cara yakni meningkatkan penerimaan pendapatan asli daerahnya dan sumber dari pendapatan asli daerah tersebut antara lain berasal dari:

1. Pajak Daerah

Pajak daerah adalah kontribusi wajib pada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

2. Retribusi Daerah

Retribusi daerah adalah sumber pendapatan daerah yang merupakan pungutan daerah sebagai pembayaran pemakaian atau kerana memperoleh jasa atau pekerjaan atau pelayanan pemerintah daerah dan jasa usaha milik daerah bagi yang berkepentingan atas jasa yang diberikan oleh daerah secara langsung.

3. Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang sah

Salah satu pendapatan asli daerah yang lain yakni pendapatan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah. Pendapatan ini dapat dilakukan oleh suatu aparat pemerintah daerah (linas) yang dalam kegiatannya menghasilkan barang atau jasa yang dapat dipergunakan oleh masyarakat dengan ganti rugi. Masing-masing daerah memiliki



pendapatan yang berbeda tergantung potensi yang dimiliki dan suntikan dana dari hasil sektor ini juga masih terbatas mengingat pendapatannya diperoleh dari sewa daerah, sewa gedung dan tanah milik daerah, jasa giro, hasil penjualan barang-barang bekas milik daerah, pendapatan dari hasil eksekusi dan jaminan, denda pajak, penerimaan lain yang sah menurut Undang-Undang.

Definisi Konsep

7.1 Inovasi

Inovasi merupakan salah satu hal penting dalam penyelenggaraan organisasi. Setiap organisasi, termasuk organisasi pemerintahan memerlukan inovasi dalam praktik penyelenggaraan urusan-urusan dan kegiatan yang dilakukan. Ada beragam definisi mengenai inovasi dalam konteks penyelenggaraan organisasi sektor publik atau pemerintahan. Rogers dan Shoemaker (1971) mengemukakan bahwa inovasi sebagai ide-ide baru, praktik-praktik baru, atau objek-objek yang dapat dirasakan sebagai sesuatu yang baru dari individu atau masyarakat sasaran. Pengertian inovasi tidak terbatas pada benda atau barang hasil produksi, akan tetapi juga mencakup ideologi, kepercayaan, sikap hidup, informasi, perilaku, atau gerakan menuju proses perubahan dalam tata kehidupan masyarakat (Rogers dan Shoemaker, 1971).

2.7.2 Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2010:223), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Ratminto dan Winarsih dalam



bukunya Hardiansyah (2018:15), mengatakan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

7.3 E-Government (E-Gov)

The World Bank (2015) mendefinisikan bahwa e-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan pemerintah, seperti : Wide Area Network, Internet, dan Mobile Computing yang mempunyai kemampuan untuk merubah hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis, dan badan pemerintah lainnya. E-government adalah bagaimana pemerintah bekerja secara efektif, melakukan penyebaran informasi dan melakukan pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik (UNDP, 2014). Instruksi Presdien Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government menjelaskan bahwa e-government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Tujuan E-government adalah untuk menciptakan sistem pemerintahan yang transparan, memperlancar proses layanan, serta membangun mekanisme komunikasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat.

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government

dalam Indrajit (2006:15) , ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah: Support, Capacity, dan Value.

1. Support

Elemen pertama dan yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e- Government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e- Government*. Maksud dari dukungan di sini bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

- a. Disepakatinya kerangka *e- Government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan.
- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain- lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
- c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-Government*.
- d. Disosialisasikannya konsep *e-Government* secara merata, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

2. Capacity

Unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan *e-Government* menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e- Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e- Government*.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e- Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

3. Value

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa. Berbagai inisiatif *e-Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Untuk itulah maka pemerintah harus benar- benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-Government*

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.

apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar- benar memberikan value (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya.

7.4 Retribusi Daerah

Retribusi Daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa pemberian izin tertentu yang khusus di sediakan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan (Marihot P. Siahaan 2005:6).

Retribusi Daerah adalah salah satu jenis penerimaan daerah yang dipungut sebagai pembayaran atau imbalan langsung atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Daerah kepada masyarakat (Juli Panglima Saragih 2002:65).

7.5 Parkir

Parkir merupakan kegiatan menghentikan atau menyimpan kendaraan bermotor di sebuah tempat yang sudah disediakan. Parkir sangat penting dalam elemen transportasi dan keberadaannya tidak dapat dianggap mudah. Hal ini berdasarkan pada suatu kenyataan bahwa suatu kendaraan tidqaklah mungkin berjalan terus atau tidak berhenti (Agung Setyadi,2003).

Parkir didefenisikan sebagai keadaan tidak bergerak kendaraan yang tidak bersifat sementara, termasuk dalam pengertian parkir adalah setiap kendaraan yang berhenti pada tempat-tempat tertentu baik yang dinyatakan dengan rambu ataupun tidak serta semata-mata untuk kepentingan menaikkan dan menurunkan orang dan barang (Dit. BSLK. Dirjen Perhubungan Darat, 1998). Berdasarkan letaknya dikenal parkir badan jalan (*on street*) dan parkir di luar badan jalan (*of street parking*).



2.7.6 Pendapatan Asli Daerah

Didalam undang-undang No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah, Pendapatan Asli Daerah merupakan sumber keuangan daerah yang dihasilkan dari suatu daerah yang bersangkutan yang terdiri dari hasil pajak daerah, retribusi daerah pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan dan lain-lain sebagai pendapatan asli yang sah, yang bertujuan sebagai bentuk perwujudan desentralisasi untuk memberikan keleluasaan pemerintah daerah dalam mengelola pendanaan dan pelaksanaan otonomi daerah.

2.8 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	(Bertha Puspita, Zulkifli, Derriawan 2022)	Strategi Transformasi Digital Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perusahaan Parkir di Indonesia	Dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang tepat untuk mendukung transformasi digital Perusahaan adalah Strategi Inovasi Produk, Layanan dan Digitalisasi. Dengan tetap memperhatikan peningkatan kualitas layanan dan pengembangan pasar.	Perbedaan penelitian dengan skripsi adalah bahwa fokus dari skripsi ini pada penerapan sistem digitalisasi yang dijalankan oleh juru parkir untuk melakukan pemungutan retribusi parkir yang berizin di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru, guna meningkatkan integritas petugas parkir. Tujuan dari penulis untuk

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip 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

			melakukan penelitian terhadap jumlah PAD Kota Pekanbaru dari sektor perparkiran agar dapat meningkat secara signifikan. Kedua penelitian ini mengusulkan penggunaan sistem digitalisasi namun pada skripsi ini hanya cakupan Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru.
(Zulkifli Anwar, Zaili Rusli, Febri Yuliani 2023)	Pelayanan Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum Kota Dumai	Dalam Penelitian ini menemukan kurang baiknya kualitas pelayanan parkir di tepi jalan umum Kota Dumai yang dipengaruhi oleh factor-faktor kualitas pelayanan parkir yang mana ruang parkir tidak bisa menampung jumlah kendaraan yang bertambah padat.	Perbedaan pada penelitian ini, skripsi melakukan pengelolaan retribusi parkir yang berizin di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru dengan sistem digitalisasi <i>Electronic Data Capture</i> (EDC) dan atau untuk meningkatkan PAD Kota Pekanbaru dari sektor perparkiran.
3.	(Ragel Dwi Puspita Sari,	Pengawasan Jasa Layanan Parkir di Kota Pekanbaru	Perbedaan dengan skripsi ini menganalisis penerapan

- 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

Abdul Sadad (2023)		faktor yang menghambat dalam pelaksanaan pengawasan jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru yang menjadi hasil yaitu kurangnya SDM, lalu kurangnya sarana dan prasarana yang memadai.	sistem digitalisasi dengan menggunakan mesin <i>Electronic Data Capture</i> (EDC) dan atau Barcode oleh Dinas Perhubungan pada pengelolaan retribusi parkir yang berizin di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru, kemudian penulis juga meneliti bagaimana proses pengelolaan retribusi parkir khusus di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru selama 4 Tahun terakhir.
(Imanuel Remy Ananda Nyampai 2021)	Optimalisasi Pemungutan Retribusi Pelayanan Parkir Di Tepi Jalan Umum Kota Palangkaraya, Provinsi Kalimantan Tengah	Hasil penelitian menggambarkan mengenai Optimalisasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya dalam mengoptimalkan Retribusi Pelayanan Parkir, Faktor-faktor yang menghambat pemungutan retribusi pelayanan parkir di Kota	Penelitian ini menjelaskan peran dari Dinas Perhubungan untuk mengoptimalkan retribusi pelayanan parkir, penerapan sistem digitalisasi yang diterapkan oleh Dinas Perhubungan

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

		Palangka Raya antara lain kurangnya pemahaman Masyarakat mengenai pemungutan retribusi pelayanan parkir.	Kota Pekanbaru pada pengelolaan retribusi parkir guna meningkatkan integritas petugas parkir dan meningkatkan pendapatan PAD Kota Pekanbaru.
(Masturin Jamalina, Rochmat Aldy Purnomo, Yeni Cahyono, Haoirul Hamidah, Asis Riat Winanto 2023)	Kepuasan Petugas Dinas Perhubungan dan Kinerja Juru Parkir Tepi Jalan Umum : Upaya Inovasi Pelayanan Kepada Masyarakat	Penelitian ini menganalisis kepuasan petugas dinas perhubungan terhadap kinerja juru parkir tepi jalan umum sebagai inovasi pelayanan kepada Masyarakat kabupaten Ponorogo. Kepuasan yang diberikan juru parkir kepada petugas dinas perhubungan sudah baik. Namun pelayanan parkir di tepi jalan umum perlu ditingkatkan untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat.	Pada skripsi ini untuk mengetahui apa saja kendala yang dialami oleh Dinas Perhubungan untuk menerapkan sistem digitalisasi menggunakan mesin <i>Electronic Data Capture</i> (EDC) dan atau Barcode dalam pengelolaan retribusi parkir di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru.

2.9 Konsep Operasional

Konsep Operasional merupakan upaya menerjemahkan konsep atau sesuatu yang abstrak ke dalam bentuk yang konkrit (Singarimbun, Masri: 1989). Berdasarkan uraian diatas maka dapat ditarik sebuah pernyataan atau batasan dari hasil mengoperasionalkan konsep sebagai berikut :

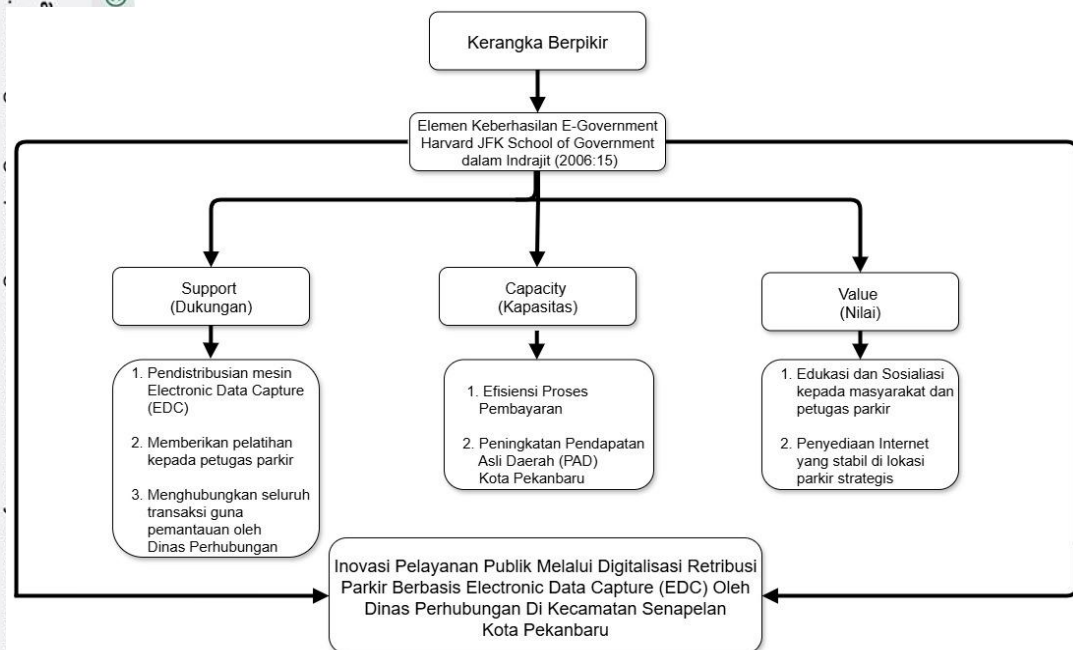
Tabel 2. 3 Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub-Indikator
<p>Manajemen</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:</p> <p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p><i>Support</i> (dukungan)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendistribusian mesin <i>Electronic Data Capture</i> (EDC) dan atau Barcode disediakan pada titik-titik parkir tepi jalan umum. 2. Memberikan pelatihan kepada petugas parkir mengenai penggunaan mesin <i>Electronic Data Capture</i> (EDC) dan atau Barcode. 3. Menghubungkan semua transaksi tercatat dalam sistem yang bisa dipantau oleh Dinas Perhubungan secara <i>realtime</i>.
	<p><i>Capacity</i> (kapasitas)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efisiensi Proses Pembayaran pengguna parkir tidak perlu menyiapkan uang tunai cukup dengan menggunakan <i>Electronic Data Capture</i> (EDC) dan atau Barcode sehingga mempercepat proses transaksi. 2. Peningkatan Pendapatan Daerah, retribusi yang terkumpul dapat langsung masuk ke kas daerah
	<p><i>Value</i> (Nilai)</p> <p><i>Value</i> (Nilai)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Edukasi dan Sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat sistem digitalisasi. 2. Peningkatan Infrastruktur, menyediakan jaringan internet yang stabil di lokasi parkir strategis.

Sumber : Harvard JFK School of Government dalam Indrajit (2006:15)

2.10 Kerangka Berpikir

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



Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir

Sumber : Data Olahan Peneliti 2025

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah Penelitian Kualitatif dengan metode deskriptif yang menggambarkan suatu objek atau fenomena di lapangan. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2018). Penelitian kualitatif metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada UPT PERPARKIRAN di bawah Dinas Perhubungan yang berada di Kecamatan Sukajadi kemudian di lokasi parkir yang ada di Kecamatan Senapelan, yang mana penulis bisa menemukan daripada masalah yang telah dituliskan. Kemudian objek dari penelitian ini adalah penulis ingin mengetahui bagaimana penerapan sistem digitalisasi mesin Electronic Data Capture (EDC) pada pengelolaan retribusi parkir oleh Dinas Perhubungan di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru.

3.3 Sumber dan Jenis Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang berasal dari sumber utama dan dikumpulkan secara khusus. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan melakukan pengamatan (observasi) dan wawancara langsung kepada responden. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan beberapa pihak terkait, seperti Kepala UPT Perparkiran, Pegawai UPT Perparkiran, Kassubag Umum Kecamatan Senapelan, Petugas Parkir, dan Masyarakat Kota Pekanbaru.

2. Data Sekunder

Informasi penelitian mengenai pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi Retribusi Parkir Berbasis Electronic Data Capture (EDC) Oleh Dinas Perhubungan Di Kecamatan Senapelan diperoleh dari berbagai sumber tertulis seperti buku, jurnal, catatan, laporan, dan arsip resmi Dinas Perhubungan maupun UPT Perparkiran. Termasuk di dalamnya adalah Peraturan Daerah, Peraturan Walikota, serta publikasi lain baik yang terbit maupun tidak terbit. Seluruh informasi tersebut secara umum disebut data sekunder.

3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang dapat diperoleh dari informasi yang jelas, akurat dan terpercaya (Moleong,2000:97).

Informasi yang akan didapatkan dari penelitian ini untuk mengetahui ohjek dari

penelitian ini yang mana diambil dari Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Berikut tabel dibawah ini merupakan tabel tentang informan penelitian, yaitu sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Kepala UPT Perparkiran	1
2	Pegawai Dinas Perhubungan	2
3	Kassubag Umum Kecamatan Senapelan	1
4	Petugas Parkir	3
5	Masyarakat	4
6	Total	11

Sumber : Data Olahan Tahun 2025

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Setelah data-data tersebut diolah dan dianalisa, kemudian disusun dengan penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut :

1. Wawancara

Subjek penelitian diberikan sejumlah pertanyaan secara lisan saat wawancara, yang menghasilkan informasi mengenai bagaimana Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, khususnya UPT Perparkiran, menjalankan inovasi pelayanan publik melalui digitalisasi retribusi parkir berbasis Electronic Data Capture (EDC) Di Kecamatan Senapelan. Wawancara juga dilakukan dengan juru parkir dan masyarakat pengguna jasa parkir tepi jalan umum untuk mengetahui pengalaman, tanggapan, serta kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem digital ini.

2. Observasi

Dalam metodologi ini, penulis melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian dengan tujuan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam

dan tepat mengenai pelaksanaan pembayaran retribusi parkir dengan menggunakan mesin Electronic Data Capture (EDC). Observasi mencakup interaksi antara petugas parkir dengan masyarakat, cara pengoperasian mesin Electronic Data Capture (EDC) di lapangan, serta respon pengguna jasa terhadap sistem pembayaran non-tunai.

3. Dokumentasi

Catatan kejadian masa lalu disebut dokumentasi. Bentuk dokumentasi dalam penelitian ini meliputi tulisan gambar, laporan, arsip resmi dari Dinas Perhubungan maupun UPT Perparkiran. Dokumentasi ini digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat temuan penelitian di lapangan.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis Data Kualitatif (Bogdan & Biklen, 1982) dalam Meolong merupakan serangkaian kegiatan yang mencakup pengelolaan data, penyusunan data, serta pemilihan data menjadi elemen yang bisa ditangani. Proses tersebut melibatkan penyistesisan, identifikasi hal-hal yang relevan dan yang seharusnya menjadi fokus pembelajaran, serta kepuasan mengenai informasi yang bisa dibagikan kepada khalayak.

Analisis Data menurut Patton adalah kegiatan menyusun urutan data, mengelompokkannya ke dalam pola, kategori, dan komponen penjelasan dasar. Patton juga membedakan analisis dari penafsiran, yang merupakan pelabelan hasil analisis dengan makna penting, mendeskripsikan pola penjelasan, serta mencari keterkaitan di antara berbagai dimensi penjelasan. Penulis menganalisis data yang diperoleh dengan menggunakan metode penelitian kualitatif bersifat *deskriptif*



analitic. Penulis akan memaparkan hasil-hasil penelitian serta memberikan

analisa.

Menurut Miles & Huberman (1992:16) mengungkapkan bahwa analisis data selama proses pengumpulan informasi menyebabkan peneliti beralih antara mempertimbangkan data yang sudah ada dan merancang cara untuk mendapatkan data baru. Melakukan penyesuaian terhadap informasi yang ambigu dan memfokuskan analisis yang sedang berlangsung terkait efek dari pengembangan kerja di lapangan. Ada tiga jalur analisis data kualitatif:

1. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakkan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan, proses ini berlangsung terus menerus. Reduksi data meliputi : meringkas data, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus. Reduksi data atau tranformasi ini akan terus berlangsung hingga setelah evaluasi lapangan selesai, sampai laporan akhir yang lengkap tersusun.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah tindakan di mana sekelompok informasi diorganisasi, sehingga memungkinkan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Penyajian data kualitatif dapat berbentuk narasi tertulis, matriks, grafik, jaringan, dan diagram. Semuanya dirancang untuk menyatukan data dalam suatu susunan yang teratur dan mudah diakses. Dengan cara ini, seorang analisis dapat memahami situasi yang berlangsung, serta menentukan apakah ia dapat menarik kesimpulan yang tepat atau melanjutkan untuk melakukan analisis sesuai dengan

petunjuk yang disampaikan dalam presentasi sebagai hal yang mungkin bermanfaat.

3. Menarik Kesimpulan

Upaya untuk menarik kesimpulan atau verifikasi dilakukan oleh peneliti secara berkelanjutan selama berada di lapangan. Sejak awal pengumpulan data, peneliti mulai mencari makna dari objek-objek, mencatat pola-pola yang teratur dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, kemungkinan konfigurasi, hubungan sebab-akibat, dan usulan. Kemudian diverifikasi melalui proses triangulasi sumber maupun konfirmasi kepada informan. Langkah ini penting untuk memastikan bahwa kesimpulan penelitian benar-benar didasarkan pada bukti yang valid dan sesuai kenyataan di lapangan.

Dengan melalui ketiga tahapan tersebut, analisis data dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui digitalisasi retribusi parkir berbasis Electronic Data Capture (EDC) oleh Dinas Perhubungan di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan Ibu Kota Provinsi Riau. Sungai Siak adalah lokasi awal mula berkembangnya Kota Pekanbaru. Daerah ini terdapat masjid bersejarah yaitu Masjid Agung Kota Pekanbaru yang merupakan suatu kehormatan yang bersejarah terhadap Kerajaan Siak dan asal mula Kota Pekanbaru. Asal mula terbentuknya Kota Pekanbaru dulunya adalah sebuah kampung kecil yang bernama Senapelan yang terletak di tepian Sungai Siak, yaitu Dusun Payung Sekaki. Kampung ini, pertama kali didirikan oleh Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah yang berhasil naik kedudukannya sebagai Raja Siak setelah berhasil mendahului Raja Alam yang dibantu oleh Belanda. Kerajaan Siak Sriendra Pura dan Senapelan memiliki hubungan yang erat. Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah memilih menetap di Senapelan untuk menghindari Belanda. Kemudian Sultan membangun sebuah pekan atau pasar di Senapelan, namun tidak berhasil. Putra dari Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah yaitu Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah, melanjutkan upaya yang dilakukan saat pemerintahan Sultan Yahya. Setelah peristiwa itu ditetapkan sebagai hari jadi Kota Pekanbaru.

Penetapan Gubernur Sumatera di Medan No. 103 tanggal 17 Mei 1956, Kota Pekanbaru ditetapkan sebagai Daerah Otonomi dengan nama Harminte (Kota Baru). Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia memulai proyek untuk membuat ibu kota Provinsi Riau secara permanen pada tahun 1958. Sebelumnya,



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

Kota Tanjung Pinang di Kepulauan Riau berfungsi sebagai ibu kota provinsi

Setelah diputuskan bahwa Kota Pekanbaru akan menjadi Ibu Kota daripada provinsi Riau. Pada 20 Januari 1959, Surat Keputusan No. Des 52/1/44-25 Keputusan ini disampaikan oleh Menteri Dalam Negeri. Didalam keputusannya menetapkan Kota Pekanbaru sebagai Ibu Kota Provinsi Riau dan memberikan Kota Pekanbaru status Kota Madya Daerah Tingkat II. Kemudian, Kota Pekanbaru memulai Pembangunan. Pemerintah pada awal menyiapkan beberapa bangunan dalam waktu singkat untuk memudahkan pemindahan kantor dan karyawan dari Tanjung Pinang Ke Pekanbaru. Kota Pekanbaru terletak antara $101^{\circ}14'$ - $101^{\circ}34'$ Bujur Timur dan $0^{\circ}25'$ - $0^{\circ}45'$ Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5-50 meter. Menurut hasil pengukuran dilapangan oleh BPN Tk. 1 Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 32,26 Km². Maka dibentuklah Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa Baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 kelurahan/Desa.

Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru berdasarkan Kecamatan

Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru berdasarkan Kecamatan (Orang)			
Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki + Perempuan
Taman	102.577	100.661	203.238
Payung Sekaki	48.547	47.749	96.296
Bukit Raya	46.807	46.671	93.478
Marpoyan Damai	64.328	63.272	127.600
Tenayan Raya	78.273	75.988	154.261
Lima Puluh	19.196	19.417	38.613
Sail	9.964	10.420	20.384

Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Laki-laki + Perempuan
Pekanbaru Kota	11.220	11.384	22.604
Sukajadi	21.400	21.452	42.852
Senapelan	17.401	17.956	35.357
Rumbai	39.892	38.293	78.185
Rumbai Pesisir	34.976	34.976	70.488
Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru			98.3356

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Riau

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.

Pada table 4.1 menjelaskan pada data dipaparkan oleh Badan Pusat Statistik Provinsi Riau, pada tahun 2025 Kota Pekanbaru memiliki 13 Kecamatan. Kecamatan Senapelan juga merupakan salah satu yang memiliki penduduk yang jumlahnya banyak yaitu 35.357 jiwa.

4.1.1 Visi dan Misi Kota Pekanbaru

Visi

Pemerintah Kota Pekanbaru menggelar Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kota Pekanbaru periode 2025-2045, telah ditetapkan Visi Kota Pekanbaru untuk tahun 2025-2045 yang bernama Pekanbaru Bertuah yang Berbudaya, Maju, dan Berkelanjutan. Bertuah memiliki arti bahwa Kota Pekanbaru adalah sebuah kawasan yang berpengaruh, unggul, bermartabat, bersih, tertib, saling mendukung, aman, dan harmonis, sehingga dapat memperkuat daya saing masyarakat. Berbudaya berarti bahwa seluruh aspek

kehidupan masyarakat Kota Pekanbaru menghormati dan mengedepankan nilai-nilai serta tradisi budaya Melayu. Maju berarti menunjukkan bahwa pelaksanaan pembangunan daerah didasari keinginan bersama untuk menciptakan masa depan yang lebih baik, didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas tinggi dan kompetitif, beradab, professional, serta memiliki perspektif yang luas ke depan. Kemudian berkelanjutan menunjukkan bahwa prinsip dasar dari pembangunan berkelanjutan yaitu menjaga kualitas hidup bagi seluruh masyarakat, kini dan di masa yang akan datang secara berkelanjutan.

Misi

Misi jangka panjang wilayah, ditentukan tujuan pembangunan dan kebijakan yang akan dilaksanakan untuk mencapai visi pembangunan jangka panjang daerah. Kebijakan pengembangan ini selanjutnya dijelaskan dalam Tahapan Pembangunan Kota Pekanbaru, yang terbagi menjadi empat periode, yaitu

1. Periode Tahun 2025-2029 yang berfokus pada penciptaan pondasi dan struktur untuk transformasi pembangunan.
2. Periode Tahun 2030-2034 yang berfokus pada penguatan pondasi dan struktur untuk transformasi pembangunan.
3. Periode Tahun 2035-2039 yang berorientasi pada realisasi transformasi pembangunan menuju Kota Bertuah yang memiliki budaya, maju, dan berkelanjutan.
4. Periode Tahun 2040-2045 yang berupaya mewujudkan Kota Pekanbaru yang bertuah dengan budaya, kemajuan, dan berkelanjutan.

4.2 Sejarah Singkat Dinas Perhubungan

Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang dibentuk sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah daerah untuk mengelola sektor transportasi, lalu lintas, dan perhubungan dalam wilayah administratif Kota Pekanbaru. Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru didirikan pada tanggal 28 Oktober 1988, berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan. Pada mulanya, instansi ini dibuat untuk menjalankan tugas dan fungsi terkait sektor transportasi darat, laut dan udara demi mendukung pembangunan di tingkat nasional. Dinas tersebut juga diatur dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 07/2001 yang merubah peraturan daerah Kota Pekanbaru No. 4 tahun 2001 mengenai pembentukan, struktur organisasi, dan tata operasi dinas-dinas di lingkungan pemerintah Kota Pekanbaru.

Dinas Perhubungan memiliki tugas untuk menjaga kelancaran lalu lintas, menjamin keselamatan dalam transportasi, meningkatkan efisiensi layanan angkutan umum, pengendalian dan pengawasan Perparkiran dan Lalu Lintas, dan mengawasi semua sarana serta prasarana transportasi. Di samping itu, Dinas Perhubungan juga berperan dalam mendukung, serta beradaptasi dengan kemajuan teknologi dan tuntutan Masyarakat perkotaan yang semakin meningkat. Memberikan pelayanan perparkiran yang aman dan nyaman.

Tugas Pokok dan Fungsi UPT Perparkiran

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Gambar 4. 1 Lokasi UPT Perparkiran Kota Pekanbaru

Sumber : Data Olahan Penulis 2025

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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.

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perparkiran merupakan salah satu unit yang beroperasi di bawah Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, memiliki tanggung jawab langsung mengelola area parkir di daerah kota. Pembentukan UPT ini dipicu oleh bertambahnya jumlah kendaraan, kekurangan tempat untuk parkir, serta kebutuhan akan sistem yang teratur dan profesional dalam hal pengelolaan distribusi parkir.

UPT Perparkiran memiliki tugas pokok dan fungsi dalam pengawasan sistem parkir yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang diatur dalam Peraturan Walikota Pekanbaru No 284 Tahun 2017 tentang Pembentukan, Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perparkiran Pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Tugas dan Fungsi UPT Perparkiran di jelaskan pada Pasal 5, Pasal 6 dan Pasal 7 sebagai berikut :

Pasal 5

1. Kepala UPT. Perparkiran mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan urusan dibidang perhubungan sub urusan pengelolaan parkir.
2. Kepala UPT. Perparkiran dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :
 - a. pengelolaan sistem dan tata cara pengaturan perparkiran diberbagai kawasan di wilayah Kota Pekanbaru.
 - b. pelaksanaan ketertiban dan kelancaran lalu lintas pada kawasan parkir.
 - c. pelaksanaan penindakan terhadap kendaraan yang melanggar parkir dengan melaksanakan penderekan.
 - d. pelaksanaan tugas bersama dengan perangkat kerja atau instansi terkait dalam pengaturan serta penyelenggaraan perparkiran.
 - e. pelaksanaan pengupayaan Standar Pelayanan Minimal pada kegiatan perparkiran.
 - f. pelaksanaan pengelolaan, pengawasan dan pengendalian kegiatan perparkiran.
 - g. pengaturan pelaksanaan mekanisme pungutan bermotor yang menggunakan jasa perparkiran.
 - h. pengaturan pelaksanaan mekanisme pungutan retribusi parkir.
 - i. pelaksanaan penyerahan hasil pungutan retribusi parkir kepada bendahara yang kemudian disetorkan ke Kas Daerah.
 - j. pelaksanaan pembuatan dan penyampaikan laporan hasil operasional penyelenggaraan parkir.

k. pelaksanaan sesuai dengan tugas-tugasnya.

Kasubbag TU mempunyai tugas merencanakan, menyusun, merumuskan dan melaksanakan program kerja ketatausahaan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kasubbag TU dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi :

- a. pelaksanaan pemberian pelayanan administrasi kepada semua unsur dilingkungan UPT. Perparkiran.
- b. pelaksanaan pembuatan dan pengaturan kebutuhan perbekalan dan materi dilingkungan UPT. Perparkiran.
- c. pelaksanaan verifikasi terhadap penerimaan dan pengaturan serta pertanggungjawaban keuangan UPT. Perparkiran.
- d. pelaksanaan penginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan pengelolaan ketatausahaan UPT. Perparkiran serta menyajikan alternatif pemecahannya.
- e. pelaksanaan pembagian tugas kepada bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan proporsi masing-masing.
- f. pelaksanaan pelayanan menerima dan menampung setiap laporan tentang siapa laporan tentang parkir yang diterima oleh para pengguna jasa dan pengelola dilapangan yang selanjutnya untuk dikoordinasikan kepada Kepala UPT. Perparkiran.

- g. pelaksanaan pemberian motivasi dan penilaian kepada bawahan guna meningkatkan prestasi, dedikasi dan loyalitas bawahan.
- h. pelaksanaan tugas lain yang doberikan oleh Kepala UPT. Perparkiran sesuai dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

1. Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan Sebagian tugas dinas sesuai dengan bidang keahlian dan ketentuan peraturan Perundang-undangan.

2. Kelompok jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari sejumlah tenaga ahli dalam jenjang jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan keahliannya.

3. Kelompok jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk oleh Walikota dan bertanggungjawab kepada Kepala UPT. Perparkiran

4. Jumlah jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.

5. Jenis jabatan fungsional sebagaimana dimkasud ayat (2), diatur sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan.

4.2.2 Struktur Organisasi UPT Perparkiran

Dicantumkan pada Peraturan WaliKota Pekanbaru Nomor 284 Tahun 2017 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perparkiran Pada Dinas Perhubungan Kota

Pekanbaru, berikut susunan organisasi UPT Perpustakaan Kota Pekanbaru terdapat

ada Bab IV Pasal 4:

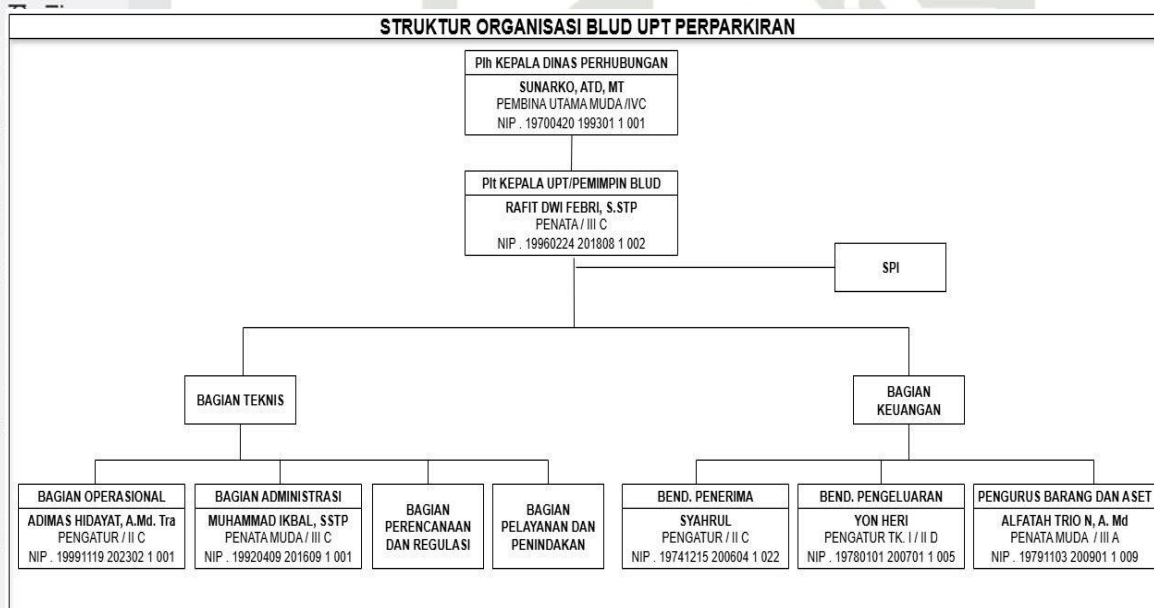
1. Susunan organisasi UPT. Perpustakaan terdiri dari :

a. Kepala UPT Perpustakaan

b. Kasubbag TU

c. Kelompok Jabatan Fungsional

2. Bagan susunan organisasi UPT. Perpustakaan adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran 1 dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Blud UPT Perpustakaan

Sumber : UPT Perpustakaan Kota Pekanbaru

4.2.3 Visi dan Misi UPT Perparkiran Kota Pekanbaru

Visi

UPT Perparkiran Kota Pekanbaru menetapkan visi yaitu “Mewujudkan pelayanan perparkiran yang tertib, aman, nyaman, dan terkendali”. UPT Perparkiran juga memiliki Visi Perparkiran Prima berikut adalah :

Profesional dan transparan dalam pengelolaan perparkiran.

Responsif dan tanggapan terhadap laporan masyarakat.

Inovatif dan kreatif dalam pengelolaan perparkiran.

Membentuk SDM perparkiran yang berkualitas dan berintegritas

Aman kendaraanmu, tertib parkirku.

Misi

UPT Perparkiran Kota Pekanbaru juga memiliki misi dalam melayani masyarakat sebagai berikut :

Membentuk SDM Perparkiran yang berkualitas dan professional

Mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang bersumber dari tarif layanan parkir

Meningkatkan efisiensi perparkiran dengan Fasilitas pendukung

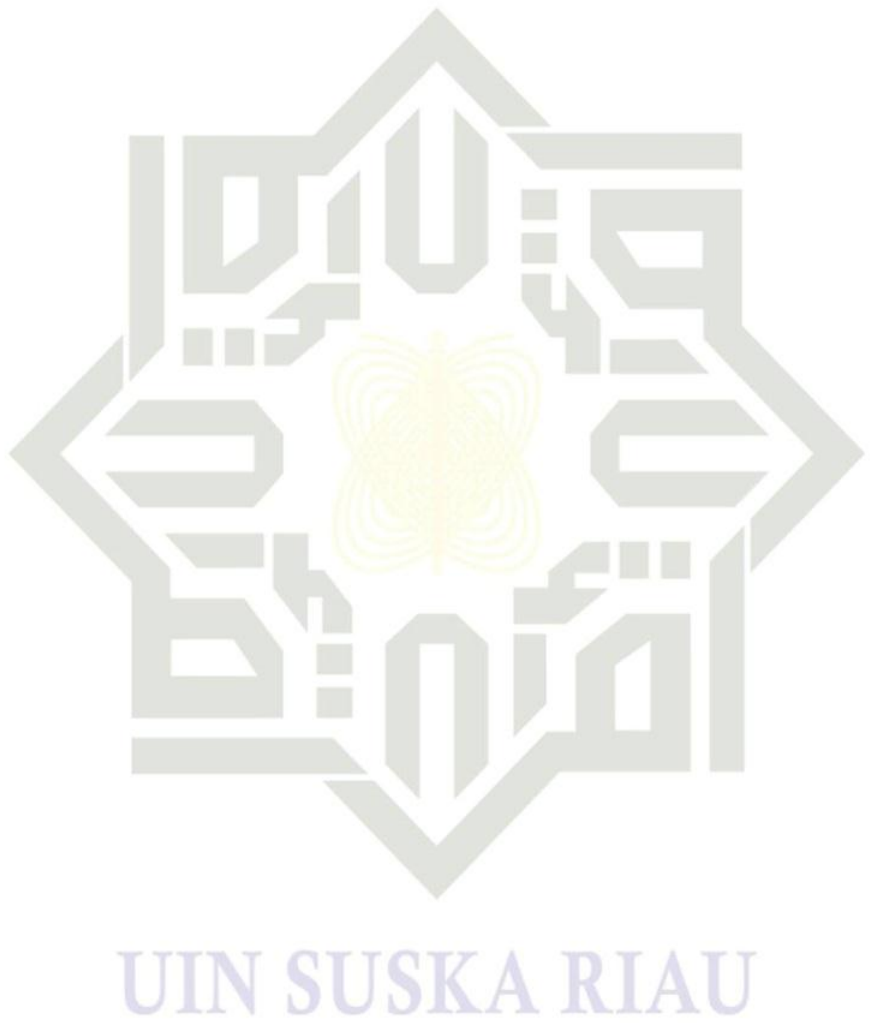
Membentuk sistem Perparkiran untuk menunjang kelancaran lalu lintas dan mengoptimalkan fungsi jalan.

Meningkatkan dan mengembangkan fungsi Satuan Ruang Parkir (SRP) didalam ruang milik jalan apabila tidak mengganggu kelancaran lalu lintas.

3. Visi dan Misi UPT Perparkiran mengacu pada visi dan misi Dinas Perhubungan.

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 VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang telah dilakukan peneliti mengenai inovasi pelayanan publik melalui digitalisasi retribusi parkir berbasis *Electronic Data Capture (EDC)* oleh Dinas Perhubungan di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan beberapa hal diantaranya.

Inovasi digitalisasi retribusi parkir berbasis *Electronic Data Capture (EDC)* sudah berjalan di beberapa titik-titik lokasi parkir tepi jalan umum Kota Pekanbaru, inovasi ini bermula dilaksanakan pada tahun 2021. Pelaksanaan inovasi ini sudah berjalan di angka 50%, namun inovasi pelayanan digitalisasi ini belum sepenuhnya terlaksana dengan optimal maka dari itu diperlukannya implementasi yang lebih mendalam terhadap inovasi pelayanan digitalisasi retribusi parkir berbasis *Electronic Data Capture (EDC)*, sehingga inovasi ini dapat menjadi sebuah kebijakan yang terlaksana secara berkelanjutan untuk kemajuan Kota Pekanbaru. Tujuan dilakukannya sebuah inovasi pelayanan digitalisasi ini untuk menjadikan Kota Pekanbaru Smart City, meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dari sektor perparkiran yang secara realtime masuk ke kas daerah, serta menciptakan nilai transparansi, akuntabilitas, efektif dan efisien dari pungutan retribusi parkir tepi jalan umum di Kota Pekanbaru khususnya Kecamatan Senapelan. Kemudian terdapat kendala-kendala dalam pelaksanaan inovasi digitalisasi retribusi ini seperti keterbatasan sarana dan prasarana, keterbatasan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat dan petugas parkir

dilapangan, dan peraturan yang belum mengikat.

6.2 Saran

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.

Berdasarkan hasil peneliti lapangan mengenai bagaimana inovasi pelayanan publik melalui digitalisasi retribusi parkir berbasis Electronic Data Capture (EDC)

Dimas Perhubungan di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana yang memadai lancarnya keberlangsungan sebuah inovasi pelayanan digitalisasi retribusi parkir ini.
2. Diperlukannya peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat dan petugas parkir lapangan yang intensif dan bertahap untuk meningkatkan pemahaman masyarakat dan petugas parkir mengenai inovasi digitalisasi retribusi parkir.
3. Diperlukannya peningkatan anggaran dari Pemerintah Kota Pekanbaru untuk dapat memprioritaskan alokasi dana untuk memenuhi sarana dan prasarana agar dapat melaksanakan penyelenggaraan inovasi digitalisasi retribusi parkir secara efektif.
4. Perlu adanya peningkatan pengawasan dan evaluasi dari petugas UPT Perparkiran di lapangan parkir tepi jalan umum agar dapat melihat perkembangan daripada inovasi pelayanan digitalisasi retribusi parkir.
5. Perlu adanya perluasan titik lokasi parkir menggunakan sistem digitalisasi Electronic Data Capture (EDC) dalam pemungutan retribusi parkir di tepi jalan umum Kota Pekanbaru.
6. Diperlukannya peningkatan sarana kartu electronic seperti *Brizzi* untuk

memudahkan masyarakat dan peningkatan efisiensi waktu pembayaran dengan hanya melakukan tapping kartu electronic dengan mesin *Electronic Data Capture (EDC)* maka sudah dilakukanya pembayaran tarif parkir ditepi jalan umum khususnya di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru.

Peningkatan sarana berupa papan pengumuman atau himbauan bahwa lokasi parkir tepi jalan umum tersebut menandakan sudah terjadinya inovasi pelayanan parkir digitalisasi berbasis *Electronic Data Capture (EDC)* agar mempermudah masyarakat untuk mengetahui bahwa lokasi parkir tersebut menggunakan pembayaran Nontunai.

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 PUSTAKA

1. Arif, Djamaludin. 2012. Psikologi Kepemimpinan & Inovasi. Erlangga: Jakarta.
2. Asyraf, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
3. Bujar, dkk. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi
4. Kusmana, Suherli. 2010. *Inovasi Pendidikan*. Jakarta: Pascasarjana unigal press.
5. Mahmudi. 2010. *Menejemen Kerja Sektor Publik*. Edisi Kedua, UPP
6. Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
7. Ratminto—Atik Septi, W. (2006). *Manajemen Pelayanan*.
8. Rogers, E. M., & Shoemaker, F. F. (1971). *Communication of. Innovations, 2*.
9. Saragih, Juli Panglima, *Desentralisasi Fiscal Dan Keuangan Daerah Dalam Otonomi*, Jakarta : Penerbit Ghaira, 2002
10. Setijowarno, D., & Frazila, R. B. (2001). *Pengantar Sistem. Transportasi. Edisi ke-I Semarang: Penerbit Universitas Katolik Soegijapranata*.
11. Siahaan, M. P. (2005). *Pajak daerah dan retribusi daerah*.
12. Subagyo, N. A. M., & Bastian, I. (2018). *Akuntansi Manajemen Berbasis Manajemen*.
13. Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
14. Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta. STIA-LAN.
15. Yani, A. (2002). *Hubungan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah di Indonesia*.
- Peraturan Perundang-undangan**
1. Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang



Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak dan Retribusi Daerah
 2. Peraturan Walikota Nomor 138 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Perparkiran mengenai penggunaan teknologi informasi
 3. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2025 tentang peninjauan tarif retribusi jasa umum pelayanan parkir di tepi jalan umum .
- Jurnal**
- De Jong, J., & Hartog, D. D. (2003). Leadership as a determinant of innovative behaviour. *A Conceptual framework*, 23, 24-44.
- Hall, J. (2001). *Online journalism: A critical primer*. Pluto Books.
- Murhakim, M. R. S. (2014). Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(3), 403-422.
- Pertiwi, Anggun, Dema, Herman, Mustanir, Ahmad, & Anugrah, Eka. (2021). Penerapan E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa (Studi Pada Pemerintahan Desa Bulo Timoreng). *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 9(3), 130-139
- Salim, Rahmat. (2021). Perubahan dan inovasi pelayanan publik di era new normal pandemi covid-19. *Journal of Public Administration and Government*, 3(1), 28-36
- Sedarmayanti, S., & Rahadian, N. (2018). Hubungan budaya kerja dan lingkungan kerja terhadap peningkatan kinerja pegawai pada lembaga pendidikan tinggi. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 63-77.
- Simarmata, Janner, Chaerul, Muhammad, Mukti, Retno Cahya, Purba, Deddy Wahyudin, Tamrin, Andi Febriana, Jamaludin, amaludin, Suhelayanti, Suhelayanti, Watrianthos, Ronal, Sahabuddin, Andi Arfan, & Meganingratna, Andi. (2020). Teknologi Informasi: Aplikasidan Penerapannya. Yayasan Kita Menulis.
- Suryantoro, H., Dartono, D., & Saputra, D. (2022). Aplikasi Panduan Kode Error Pada Mesin Atm Wincor Nixdorf Procash 280 Part Controller Cmd Berbasis Mobile. *JEIS: Jurnal Elektro dan Informatika Swadharma*, 2(2), 29-35.
- Susanto, A. (2015). What factors influence the quality of accounting

information. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 13(6), 3995-4014.

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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.

Wahid, Ahmad, Nur, Mohamad Ichsana, Wahidah, Idah, & Alia, Siti. (2020). Kualitas pelayanan publik dalam pembelajaran berbasis daring

Wahid, N. (2016). Pengembangan e-Government di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(4), 227-235.



UIN SUSKA RIAU

WAWANCARA

PEDOMAN WAWANCARA DINAS PERHUBUNGAN, KECAMATAN

SENABELAN, MASYARAKAT DAN PETUGAS PARKIR KOTA PEKANBARU

Varabel	Indikator	Sub-Indikator	Pertanyaan
<p>Undang-Undang</p> <p>Pengelolaan retribusi parkir di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru dengan penerapan atau penggunaan sistem digitalisasi mesin Electronic Data Capture (EDC)</p>	Support (dukungan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendistribusian mesin <i>Electronic Data Capture</i> (EDC) dan atau Barcode disediakan pada titik-titik parkir tepi jalan umum. 2. Memberikan pelatihan kepada petugas parkir mengenai penggunaan mesin <i>Electronic Data Capture</i> (EDC) dan atau Barcode. 3. Menghubungkan semua transaksi tercatat dalam sistem yang bisa dipantau oleh Dinas Perhubungan secara <i>realtime</i>. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana efektivitas pendistribusian mesin dalam meningkatkan akurasi pencatatan transaksi parkir di tepi jalan umum? (Kepala UPT Perpustakaan dan Kecamatan Senapelan) 2. Bagaimana pelatihan petugas parkir dalam penggunaan mesin EDC meningkatkan pemahaman dan keterampilan petugas dalam menjalankan tugas? (Kepala UPT Perpustakaan, Pegawai Dishub, dan Petugas Parkir) 3. Bagaimana sistem pencatatan transaksi parkir yang terhubung secara realtime dapat membantu Dinas Perhubungan dalam melakukan monitoring dan evaluasi kinerja perpustakaan? (Kepala UPT Perpustakaan, Pegawai Dishub, dan Petugas Parkir) 4. Apa saja kendala yang dihadapi dalam menjalankan teknologi EDC dilapangan, baik dari sisi teknis maupun sumber daya manusia? (Kepala UPT Perpustakaan, Pegawai

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.

		<p>Dishub, dan Petugas Parkir)</p> <p>5. Bagaimana persepsi terhadap penggunaan mesin EDC di lokasi parkir tepi jalan umum? (Kepala UPT Perparkiran, Pegawai Dishub, dan Petugas Parkir)</p>
Capacity (kapasitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efisiensi Proses Pembayaran pengguna parkir tidak perlu menyiapkan uang tunai cukup dengan menggunakan <i>Electronic Data Capture</i> (EDC) dan atau Barcode sehingga mempercepat proses transaksi. 2. Peningkatan Pendapatan Daerah, retribusi yang terkumpul dapat langsung masuk ke kas daerah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap efisiensi transaksi pembayaran digital menggunakan EDC di Kecamatan Senapelan? (Masyarakat) 2. Apakah penerapan digitalisasi pembayaran digital secara langsung berdampak pada peningkatan pendapatan daerah dari sektor retribusi parkir? (Kepala UPT Perparkiran dan Pegawai Dishub)
Value (Nilai)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Edukasi dan Sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat sistem digitalisasi. 2. Peningkatan Infrastruktur, menyediakan jaringan internet yang stabil di lokasi parkir strategis. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana efektivitas edukasi dan sosialisasi terhadap pemahaman serta penerimaan petugas parkir dan masyarakat terhadap sistem digitalisasi? (Masyarakat, Pegawai Dishub, Petugas Parkir) 6. Bagaimana ketersediaan infrastruktur, khususnya jaringan yang stabil, apakah

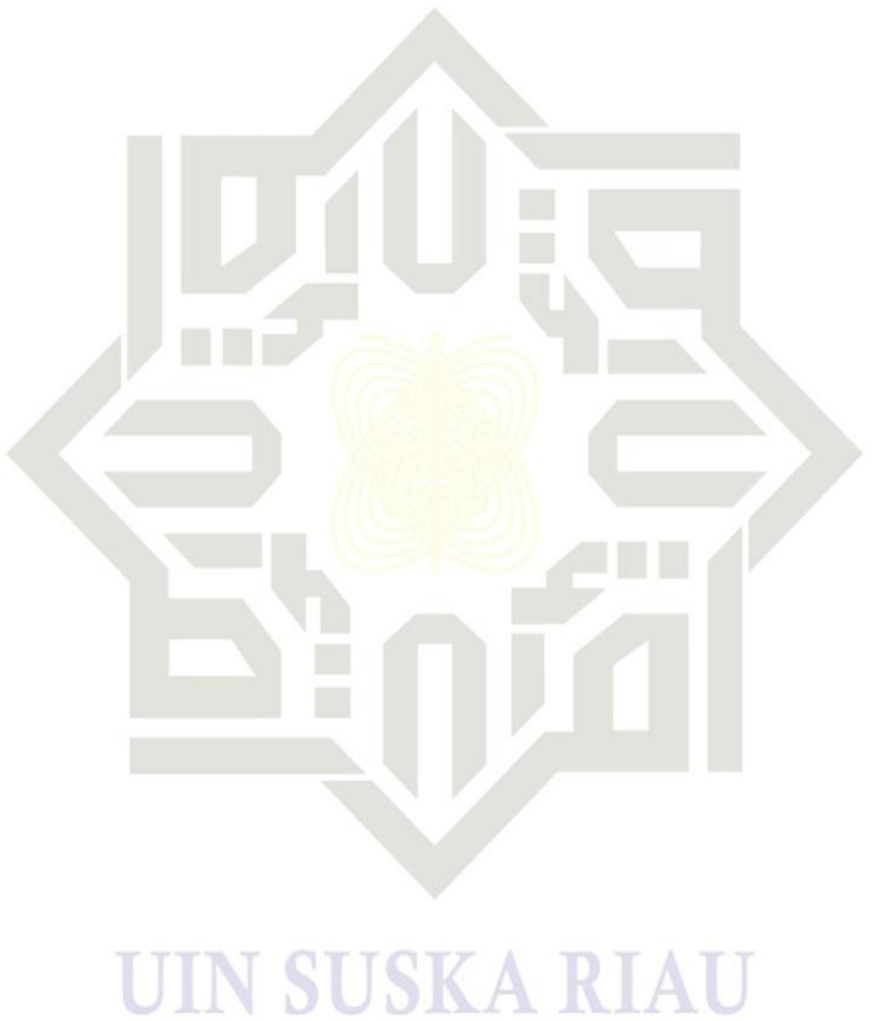
mempengaruhi kelancaran sistem pembayaran parkir secara digital? (Kepala UPT Perparkiran, Pegawai Dishub, dan Petugas Parkir)

© 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.



- 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

FOTO DOKUMENTASI



Gambar 1. Wawancara Kepala UPT Perparkiran Kota Pekanbaru



Gambar 2. Wawancara Pegawai 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.



Gambar 4. Wawancara Petugas Parkir



Gambar 5. Wawancara Petugas 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.



Gambar 6. Wawancara Petugas Parkir



Gambar 7. Wawancara Masyarakat

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.



Gambar 8. Wawancara Masyarakat

