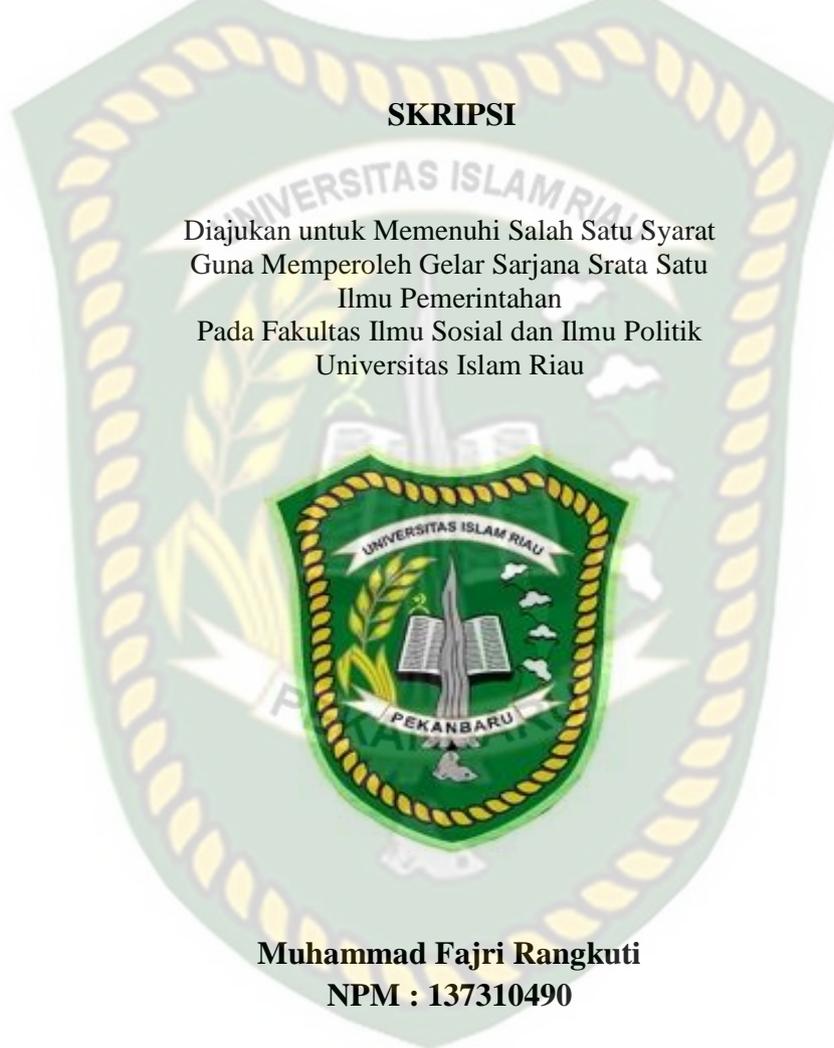


**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PELAKSANAAN PELAYANAN UPTD PASAR DALAM PENATAAN
PASAR LIMA PULUH KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Srata Satu
Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



**Muhammad Fajri Rangkuti
NPM : 137310490**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU**

2019

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk naskah Skripsi yang sederhana ini aku persembahkan sebagai sedikit tanda bukti dan ucapan terimakasihku kepada segenap hamba allah yang ku tuliskan berikut ini yang telah banyak berjasa dalam perjalanan kehidupan ku sampai saat ini

Sungguh aku tak mampu menggantikan kasihmu dengan apapun, tiada yang dapat ku berikan agar setara dengan pengorbananmu kasih sayangmu tak pernah bertepi cinta mu tak pernah berujung tiada kasih seindah kasihmu tiada cinta semurni cintamu ku persembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat ku kasihi dan ku sayangi yaitu ayahanda dan Ibunda tercinta sebagai tanda bukti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga

Semoga tuhan tetap melimpahkan rahmat dan karunia nya yang tiada terputus kepada ibu ku tercinta tak lupa pula kepada seluruh keluarga besar ku kakak abang dan juga keponakan keponakanku serta adik adik tercintaku dan juga kepada teman-temanku yang telah membantu baik materil maupun moril serta motivasiku dalam menyelesaikan studi

Semoga allah membahas amal baik beliau dengan rahmat dan karunia yang setimpal, Amin...

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan nikmat yang diberikanNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi ini yang berjudul **“Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru”**. Sebagai salah satu syarat guna meraih gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik di Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Dalam usaha untuk menyelesaikan Penulisan Skripsi Penelitian ini penulis telah banyak diberikan bantuan baik berupa waktu, tenaga, kritik, saran, dan kerjasama diskusi dari pihak-pihak yang berkompeten dan berdedikasi demi kesempurnaan penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berpartisipasi kepada saya penulis terutama kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH. MCL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Dr.H.Moris Adidi Yogia,M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Budi Muliando, S.IP, M.Si Sebagai Ketua Program studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.

4. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum Sebagai Pembimbing I saya yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada saya sebagai penulis dalam penyusunan Penulisan Skripsi ini.
5. Yendri Nazir S.Sos, M.Si Sebagai Pembimbing II saya yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada saya sebagai penulis dalam penyusunan Penulisan Skripsi ini.
6. Kepada Bapak/Ibu Segenap Dosen/Asisten Dosen yang telah banyak memberikan ilmu yang pada akhirnya dapat di pergunakan dalam penyusunan Penulisan Skripsi ini.
7. Kepada keluarga tercinta Ayah saya dan juga kepada Ibu saya tercinta dan juga kepada saudara-saudara saya tercinta yang senantiasa pengertian dan juga kesabarannya selalu mendoakan saya, memberikan inspirasi dan juga semangat serta bantuan untuk penyelesaian penulisan Penulisan Skripsi ini.
8. Kepada teman-teman seperjuangan saya di Prodi Ilmu Pemerintahan yang juga telah banyak membantu saya untuk berkembang di dalam memahami ilmu-ilmu yang sedang dipelajari, khususnya Ilmu Pemerintahan.
9. Kepada seluruh pegawai Dinas Pasar Kota Pekanbaru

Dalam naskah Skripsi ini penulis sadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan juga kesalahan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat positif diharapkan dari semua pihak yang telah membaca Skripsi ini untuk

kesempurnaan Skripsi penulis serta diharapkan sebagai bahan referensi untuk pembuatan Skripsi adik-adik tingkat berikutnya.

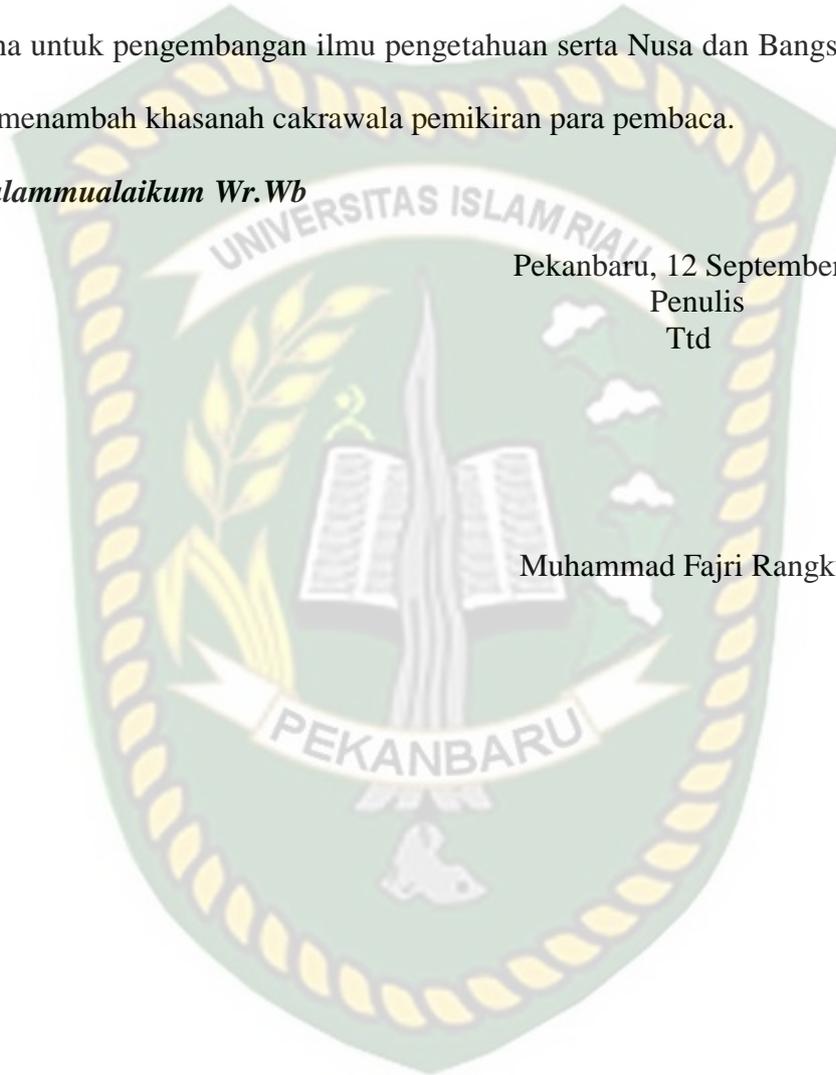
Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta Nusa dan Bangsa, dan juga dapat menambah khasanah cakrawala pemikiran para pembaca.

Wassalammualaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 12 September 2019

Penulis
Ttd

Muhammad Fajri Rangkuti



DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
BERITA ACARA.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xvii
ABSTRAK.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
BAB I : PENDAHULUAN.....	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	11
1. Tujuan Penelitian.....	11

2. Kegunaan Penelitian.....	12
.....	12

BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan.....	13
.....	13
1. Ilmu Pemerintahan	13
.....	13
2. Konsep Organisasi Pemerintahan	17
.....	17
3. Manajemen Pemerintah Daerah	20
.....	20
3.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	22
.....	22
3.2 Manajemen Pelayanan Publik	22
.....	22
4. Konsep Pelayanan Publik.....	21
.....	21
a. Pengertian Pelayanan Publik.....	26
.....	26
b. Standar Pelayanan Publik.....	28
.....	28
5. Konsep Pelayanan Retribusi Pasar.....	31
.....	31
6. Konsep Penataan Pasar Pemerintah	32
.....	32
7. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 08 Tahun 2017.....	34
.....	34
B. Penelitian Terdahulu	37
.....	37
C. Kerangka Pikir	39
.....	39
D. Konsep Operasional	40
.....	40
E. Operasional Variabel.....	42
.....	42
F. Teknik Pengukuran	43
.....	43

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian.....	47
B. Lokasi Penelitian.....	48
C. Populasi dan Sampel.....	48
D. Teknik Penarikan Sampel.....	50
E. Jenis dan Sumber Data.....	51
F. Teknik Pengumpulan Data.....	51
G. Teknik Analisis Data.....	52
H. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	53

BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Ringkas Kota Pekanbaru.....	54
1. Keadaan Geografis Kota Pekanbaru.....	54
2. Keadaan Penduduk Kota Pekanbaru.....	58
3. Pemerintah Kota Pekanbaru.....	61
B. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Bidang Pasar Kota Pekanbaru.....	63
C. Unit Pelaksana Teknis Dinas Pasar (UPTD Pasar).....	64
D. Struktur Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan.....	65

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden.....	66
1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
2. Identitas Responden Berdasarkan Latar Belakang Usia.....	67
3. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan.....	68

B. Hasil dan Pembahasan Dari Indikator Variabel Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh	69
1. Transparan.....	70
2. Akuntabilitas	73
3. Kondisional	76
4. Partisipatif	79
5. Kesamaan Hak.....	82
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban	85
C. Rekapitulasi Hasil Penelitian Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru.....	88
D. Faktor Penghambat yang Dialami Oleh Pihak Dinas Perindustri dan Perdagangan Bidang Pasar dalam Melakukan Penataan Pasar Lima Puluh.....	92
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I.1	: Target dan Realisasi Penerimaan Retribusi Pelayanan Pasar Pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Pekanbaru Tahun 2016-2017	6
I.2	: Jumlah Pedagang Di Pasar Rakyat Wisata dan Budaya Kecamatan Lima Puluh Kota Pekanbaru	7
I.3	: Tarif Retribusi Pelayanan Pasar Berdasarkan Type atau Seri yang Ditetapkan dalam Perda	7
II.1	: Penelitian Terdahulu tentang Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh	37
II.2	: Operasional Variabel Tentang Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh	42
III.1	: Jumlah Populasi dan Sampel Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh	49
III.2	: Perincian jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru	53
IV.1	: Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Jenis Kelamin Di Kota Pekanbaru Tahun 2013	59
IV.2	: Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Usia di Kota Pekanbaru Tahun 2013	60
IV.3	: Nama Kecamatan Beserta Nama Kelurahan Yang Ada Di Kota Pekanbaru	62
V.1	: Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Jenis Kelamin Pedagang	67
V.2	: Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Usia Pedagang	68
V.3	: Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Jenjang Pendidikan Pedagang	69
V.4	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pedagang Terhadap Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh (Transparan)	71
V.5	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pedagang Terhadap Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh (Akuntabilitas)	74

V.6	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pedagang Terhadap Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh (Kondisional)	77
V.7	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pedagang Terhadap Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh (Partisipatif)	80
V.8	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pedagang Terhadap Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh (Kesamaan Hak)	83
V.9	: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pedagang Terhadap Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh (Keseimbangan Hak dan Kewajiban)	85
V.10	: Rekapitulasi Hasil Akhir Tanggapan Responden Pedagang Terkait Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh	89



DAFTAR GAMBAR

Gambar

Halaman

II.I	: Kerangka Pemikiran tentang Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru	39
IV.I	: Struktur Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Halaman

1	: Daftar Kuesioner Penelitian Terkait Dengan Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru	98
2	: Daftar Wawancara Penelitian Terkait Dengan Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru	104
3	: Daftar Rekap Telly Penelitian Terkait Dengan Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru	108
4	: Foto Dokumentasi Penelitian Terkait Dengan Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru	108
5	: Dokumentasi Surat Rekomendasi Dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Terkait Penelitian Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru	117
6	: Surat Rekomendasi Penelitian Dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terkait Penelitian Berjudul Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru	118
7	: Surat Rekomendasi Penelitian Dari Kesbangpol Kota Pekanbaru, Terkait Penelitian Berjudul Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru	120
8	: Surat Balasan dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Terkait Penelitian Berjudul Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru	121

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Usulan Penelitian yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Fajri Rangkuti
 NPM : 137310490
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
 Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian Skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Skripsi penulis telah sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas Dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian Skripsi yang telah saya ikuti serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 20 September 2019
 Pelaku Pernyataan,



Muhammad Fajri Rangkuti

PELAKSANAAN PELAYANAN UPTD PASAR DALAM PENATAAN PASAR LIMA PULUH KOTA PEKANBARU

ABSTRAK

Oleh

Muhammad Fajri Rangkuti

Kata Kunci : Penataan, Pasar, Pemerintah.

Penataan merupakan suatu proses perencanaan dalam upaya meningkatkan keteraturan, ketertiban, dan keamanan, penataan menjadi bagian dari suatu proses penyelenggaraan pemerintah dimana dalam proses penataan tersebut dapat menjamin terwujudnya tujuan yang direncanakan seperti mepenyelarasan tujuan, kerapian, keserasian, keseimbangan, dan pemanfaatan dari ruang, hal ini lah yang akan di teliti dengan mengangkat judul Penataan Pasar Lima Puluh Oleh Pemerintah Kota Pekanbaru. adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses penataan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Pekanbaru di Pasar Lima Puluh, dan untuk mengetahui hambatan apa yang dialami. Adapun tipe penelitian yang penulis gunakan dalam menjalankan penelitian ini adalah dengan cara *Survey Deskriptif*, yaitu memprioritaskan daftar kuisisioner sebagai alat pengumpulan data. sementara itu teknik sampling yang digunakan dalam menetapkan individu sampel adalah Teknik Sensus untuk populasi pegawai, dan teknik *accidental sampling* untuk kelompok populasi Pedagang, jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari, data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuisisioner dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi, dan teknik analisa data yang digunakan adalah dengan mempergunakan alat bantu tabel frekuensi. Berdasarkan teknik analisis inilah maka peneliti menemukan jawaban bahwa hasil penelitian dengan judul Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru yang penulis lakukan ada pada dikategorikan “Cukup Terlaksana” dengan persentase mencapai 54% dengan total jumlah responden mencapai orang, adapun faktor penghambat dalam penelitian ini adalah (1) Transparansi pengawasan dilapangan masih kurang, (2) Akuntabilitas, dalam pelaksanaan sanksi yang kurang, (3) Kondisional, terkait dengan waktu pemungutan retribusi yang tidak tepat, (4) Partisipatif, kurangnya kesadaan pedagang, (5) Kurangnya kesamaan hak yang di dapat pedagang, (6) Keseimbangan Hak, dimana adanya kecemburuan sosial yang terjadi dilapangan.

**IMPLEMENTATION OF MARKET UPTD SERVICE IN MARKETING FIVE
MARKETS OF PULUH PEKANBARU CITY**

ABSTRACT

By

Muhammad Fajri Rangkuti

Keywords: Market, Arrangement, Pekanbaru.

Arrangement is a planning process in an effort to improve orderliness, order and security, structuring becomes part of a government implementation process wherein the structuring process can guarantee the realization of planned goals such as harmonizing objectives, neatness, harmony, balance and utilization of space, things this is what will be examined by taking up the title of Fifty Market Arrangement by Pekanbaru City Government. As for the purpose of this study is to find out the structuring process carried out by the government of Pekanbaru City in the Fifty Market, and to find out what obstacles are experienced. The type of research that the author uses in carrying out this research is by way of Descriptive Survey, which prioritizes the questionnaire list as a data collection tool. Meanwhile the sampling technique used in determining sample individuals is the Census Technique for the employee population, and the accidental sampling technique for the Merchant population group, the type and data collection technique used in this study consisted of, primary data collected using questionnaires and interviews and secondary data collected using observation techniques, and data analysis techniques used are by using frequency table tools. Based on this analysis technique, the researcher found the answer that the results of the research with the title of Fifty Market Arrangement by Pekanbaru City Government which the authors did were categorized as "Sufficiently Implemented" with a percentage reaching 54% with the total number of respondents reaching people, while the inhibiting factors in this study were (1) Transparency of supervision in the field is still lacking, (2) Accountability, in the implementation of less sanctions, (3) Conditional, related to the time of collection of inappropriate retribution, (4) Participatory, lack of availability of traders, (5) Lack of equal rights in getting a trader, (6) Balance of Rights, where there is social jealousy that occurs in the field.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-undang Dasar 1945, negara Indonesia adalah Negara Kesatuan yang berbentuk Republik. Keberadaan Indonesia sebagai suatu Negara, tentunya tidak terlepas dari konsep bernegara itu sendiri. Sebagai Negara Kesatuan, maka daerah merupakan bagian yang tak terpisahkan untuk melaksanakan pemerintahan.

Tujuan Negara merupakan suasana ideal yang dicita-citakan dan bersifat abstrak, tujuan Negara adalah terdapat di dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945 dengan nilai-nilai yang terkandung dalam Pancasila mencerminkan dari rumusan tujuan untuk melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, Memajukan kesejahteraan umum, Mencerdaskan kehidupan bangsa, Ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan abadi dan keadilan.

Berdasarkan tujuan dari Negara, maka di bentuklah pemerintahan yang di harapkan mampu menjadi sebuah fasilitator dalam pencapaian tujuan daripada Negara Indonesia itu sendiri. Karena pemerintahan itu sendiri menurut Ndraha (2003:7) bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan Dan tuntutan tiap orang akan jasa publik dan layanan civil. Oleh karena itu adanya sebuah pemerintahan menjadi syarat mutlak yang harus ada dalam suatu Negara yang berdaulat, seperti Indonesia.

Berdasarkan tujuan Negara pada alinea ke-4, bahwasanya salah satu tujuan dari Negara Indonesia itu adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Dalam menjalankan perannya, pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan rumah tangganya yang dikenal sebagai otonomi daerah, dengan tiga asas penyelenggaraan pemerintahan daerah yaitu asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan. Pengaturan mengenai pemerintahan daerah telah diatur dengan jelas dalam Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi yang seluas-luasnya atau dapat dikatakan dengan asas desentralisasi.

Asas desentralisasi adalah penyerahan kewenangan dari pusat ke daerah, dan domain dari desentralisasi sangat berkaitan dengan penyerahan kekuasaan dari sebelumnya milik pusat menjadi milik daerah. Sedangkan asas dekonsentrasi adalah pelimpahan sebagian urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat kepada gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat, kepada instansi vertikal di wilayah tertentu, atau kepada gubernur dan bupati/wali kota sebagai penanggung jawab urusan pemerintahan umum. Sedang asas tugas pembantuan adalah penugasan dari pemerintah Pusat kepada daerah otonomi untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah Pusat atau dari pemerintah Daerah Provinsi kepada Daerah kabupaten/kota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Provinsi.

Sebagai daerah otonom, daerah dituntut untuk dapat mengembangkan dan mengoptimalkan semua potensi daerah yang ada. Dari penggalan dan optimalisasi potensi yang ada pada daerah tersebut dapat diperoleh sebuah pemasukan bagi daerah itu sendiri dan dapat dikategorikan sebagai Pendapatan Asli Daerah (PAD). Beberapa komponen Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah: pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain PAD yang sah. Pendapatan Asli Daerah (PAD) sangat penting sebagai sumber pembiayaan dan sebagai tolok ukur dalam pelaksanaan otonomi daerah. Sehingga untuk melaksanakan otonomi daerah, pemerintah harus dapat mengidentifikasi sektor-sektor yang dinilai potensial sebagai pendorong pembangunan daerah, terutama dalam memaksimalkan PAD.

Adapun dalam hal ini, Suriadinata dalam Mardiasmo (2007:24) menyatakan bahwa, untuk memperoleh target Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang lebih dipertanggung jawabkan, penyusunannya perlu memperhitungkan berbagai faktor-faktor, antara lain:

1. Realisasi penerimaan pendapatan dari tahun anggaran yang lalu dengan memperhatikan faktor pendukung yang menyebabkan tercapainya realisasi tersebut serta faktor-faktor penghambatnya.
2. Kemungkinan pencarian tunggakan tahun-tahun sebelumnya yang diperkirakan dapat ditagih.
3. Data potensi objek dan estimasi perkembangan perkiraan.
4. Kemungkinan adanya perubahan penyesuaian tarif dan penyempurnaan sistem pungutan.
5. Keadaan sosial ekonomi dan tingkat kesadaran masyarakat selaku wajib bayar.
6. Kebijakan dibidang ekonomi dan moneter.

Retribusi daerah sebagaimana halnya dengan pajak daerah merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD), menjadi salah satu sumber

pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah untuk meningkatkan dan pemeratakan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu retribusi yang penulis fokuskan adalah retribusi pelayanan pasar. Dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 08 Tahun 2017 Tentang Retribusi Pelayanan Pasar pemerintah Kota Pekanbaru, Pasal 1, ayat 10 menyatakan:

“Pasar Pemerintah adalah pasar yang didirikan dan dibangun serta dikelola Pemerintah Kota”.

Kota Pekanbaru adalah Ibu Kota terbesar di Provinsi Riau dan termasuk daerah bagian Indonesia. Kota ini merupakan kota perdagangan dan jasa, termasuk sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi yang tinggi. Kota Pekanbaru merupakan daerah yang berpotensi dalam bidang pasar, grosir, dan pertokoan, hal ini di tunjang oleh beberapa pasar yang berada di Kota Pekanbaru yaitu salah satunya Pasar Pemerintah Di Kota Pekanbaru.

Penataan dan Perhatian yang serius dari Pemerintah Kota Pekanbaru dalam mengelola Pasar sangat berpengaruh terhadap penerimaan retribusi pasar. Dengan perhatian yang lebih tentunya tidak menutupi kemungkinan Pasar Rakyat Wisata dan Budaya Kecamatan Lima Puluh dapat menyumbang PAD yang besar.

Pasar Rakyat Wisata Dan Budaya Kecamatan Lima Puluh sebagaimana pasar lainnya di Kota Pekanbaru memiliki potensi yang dapat digunakan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) Kota Pekanbaru. Dalam pengelolaan potensi yang dimiliki oleh Pasar Rakyat Wisata Dan Budaya Kecamatan Lima Puluh, pemerintah kota Pekanbaru memberi tanggung jawab langsung kepada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pasar Rakyat Wisata Dan Budaya Kecamatan Lima Puluh Kota Pekanbaru.

Retribusi Pelayanan Pasar merupakan salah satu jenis retribusi daerah yang termasuk dalam golongan retribusi jasa umum karena memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a) Jasa tersebut termasuk dalam kelompok urusan pemerintah yang diserahkan kepada daerah dalam pelaksanaan atas asas desentralisasi.
- b) Jasa tersebut memberikan manfaat bagi orang pribadi atau badan yang membayar retribusi.
- c) Retribusi tersebut dapat dipungut secara efektif dan efisien, serta dapat merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang potensial.

Pasar adalah salah satu fasilitas bagi masyarakat untuk mengadakan kegiatan ekonomi. Dengan adanya pasar, maka akan tercipta siklus perputaran uang bagi peningkatan kehidupan perekonomian masyarakat Pekanbaru. Peningkatan perekonomian tersebut secara tidak langsung berdampak bagi Pemkot Pekanbaru untuk senantiasa mengembangkan pasar-pasar yang dikelola, maka akan berdampak pada pengembangan penerimaan retribusi pasar.

Usaha peningkatan penerimaan retribusi pasar pada tiap tahunnya mengalami kendala dan hambatan. Kendala dan hambatan tersebut di antaranya menyangkut perilaku wajib retribusi. Para wajib retribusi pasar seringkali melakukan penunggakan pembayaran retribusi dengan berbagai alasan. Dari penunggakan inilah kemudian penerimaan pada Pendapatan Asli Daerah tidak tercapai atau kurang optimal. Hal ini di dukung oleh hasil survey penulis dengan melakukan wawancara dengan salah satu pedagang yang ada di pasar Pasar Rakyat Wisata dan Budaya Kecamatan Lima Puluh Kota Pekanbaru, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk retribusi pasar Saya belum ada bayar dalam 5 bulan ini, karna biasanya kan ada petugas untuk mungut uang retribusi, dalam beberapa

bulan ini nggak ada keknya ya. Makanya saya pun cuek aja” (Ibu Rohana, 19 Mei 2018, di Pasar Rakyat Wisata dan Budaya Kecamatan Lima Puluh Kota Pekanbaru)

Dari hasil pernyataan di atas hal ini juga di dukung dari data yang penulis dapat dari Unit Pelaksana Teknis Pasar (UPTD) Pasar Rakyat Wisata dan Budaya Kecamatan Lima Puluh Kota Pekanbaru, yaitu sebagai berikut:

Tabel. I.1: Target Dan Realisasi Penerimaan Retribusi Pelayanan Pasar Pada Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kota Pekanbaru Tahun 2016-2017.

No	Tahun	Target (Rp)	Realisasi
1	2016	850.000.000	748.625.250
2	2017	615.356.250	200.014.483

Sumber: Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Pekanbaru, 2018

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa setiap tahun khususnya pada tahun 2016-2017 target Pemerintah menurun dari Rp. 850.000.000 menurun hingga Rp. 615.356.250. Hal ini dikarenakan realisasi penerimaan tidak mencapai target dan jauh dari yang di targetkan oleh Pemerintah. Seperti pada tahun 2016 pemerintah memberikan target Rp.850.000.000 sedangkan realisasinya Rp.748.625.250, dan pada tahun 2017 pemerintah mencoba untuk menurunkan target, dan hasilnya pada realisasi juga tidak mencapai target, yaitu target pemerintah Rp. 615.356.250, tetapi hanya terealisasi tidak mencapai setengah dari target yaitu Rp. 200.014.483. Permasalahan ini tentunya sangat berdampak pada Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Dari hasil realisasi di atas merupakan pungutan retribusi pada wajib retribusi bai itu secara per/orangan ataupun per/toko atau per/kios, yang mana jumlah kios di pasar Rakyat Wisata Dan Budaya Kecamatan Lima Puluh Kota Pekanbaru sebagai berikut:

Tabel I.2: Jumlah Pedagang Di Pasar Rakyat Wisata dan Budaya Kecamatan Lima Puluh Kota Pekanbaru

No	UPTD/ Lokasi Pasar	Type/Seri	Jumlah Petak/ Orang	Tutup	Aktif
1	Pasar Rakyat Wisata dan Budaya Kecamatan Lima Puluh	Kios (2.5X3)	10	0	10
		Kios (2.5X2.5)	102	12	90
		Los	170	63	107
		Kaki Lima	70	0	70
	Jumlah		352	75	70

Sumber: Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Pekanbaru, 2018

Tabel di atas menjelaskan bahwa ada beberapa jumlah tipe atau seri tempat pelapak penjual yang ada di pasar lima puluh tersebut. Selain itu, Type atau seri ini juga mempengaruhi tarif yang dikenakan pada retribusi pelayanan pasar, hal ini ditentukan dalam Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2017 pasal 9 yaitu, adapun ketentuannya sebagai berikut:

Tabel I.3: Tarif Retribusi Pelayanan Pasar Berdasarkan Type atau Seri yang Ditetapkan dalam Perda

No	Type/Seri	Satuan Tarif
		Retribusi Pelayanan Pasar
1	Kios	Rp. 7.000,- Per meter x luas kios/bulan
2	Los	Rp. 45.000,-/bulan
3	Lapak	Rp. 35.000,-/bulan
4	Kaki Lima	Rp. 30.000,-/bulan atau Rp. 2.000,- Per/hari

Berdasarkan tabel di atas tertera ketentuan wajib retribusi pada pelapak yang ada di pasar lima puluh Kota Pekanbaru. Untuk kios para pedagang wajib

membayar Rp. 7.000/meter, Los Rp. 45.000/bulan, Lapak Rp. 35.000/bulan, dan Kaki Lima Rp. 30.000/bulan. Tetapi jika dilihat dari survey penulis bahwa dapat selain Wajib Retribusi yang kurang kesadarannya dalam membayar retribusinya, petugas pemungut wajib retribusi juga tidak optimal dalam menjalankan tugasnya untuk memungut biaya retribusi pasar kepada pedagang. Dengan pemungutan retribusi yang kurang maksimal yang dilakukan oleh Pemerintah, maka fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah kurang maksimal kepada wajib retribusi. Seperti pelayanan berupa pelaksanaan kegiatan penataan dan pemanfaatan sarana dan prasarana pasar, dan fasilitas dilingkup pasar, pelaksanaan bimbingan dan penyuluhan kepada para pedagang untuk menjaga kebersihan, keamanan dan kenyamanan pasar dan perlu adanya asuransi bangunan pasar dan fasilitas asuransi pedagang pasar.

Pelayanan-pelayanan ini bertujuan untuk menjadikan pasar yang aman, nyaman dan bersih baik bagi pengunjung atau pembeli maupun bagi pedagang itu sendiri. Tersedianya fasilitas pelayanan pasar yang baik untuk digunakan seperti kamar mandi umum, mushala, tempat pembuangan sementara, saluran air yang baik, alat pemadam kebakaran untuk mangantisipasi terjadinya kebakaran, dan tersedianya lahan parkir sehingga dapat mengurangi kemacetan di sekitar pasar.

Pelayanan ini akan dapat terpenuhi secara optimal jika upaya pengelolaan dari pemerintah daerah dalam mengarahkan aparatnya guna melaksanakan pemungutan retribusi dan tertib disiplin administrasi, pengawasan yang ketat serta dalam kesempatan itu turut memberikan pembinaan kepada masyarakat dalam meningkatkan kesadarannya membayar retribusi dan memperhatikan sarana dan prasarana yang mempengaruhi penerimaan retribusi.

Dengan adanya retribusi pelayanan pasar ini maka diharapkan kepada Pemerintahan Kota Pekanbaru melakukan penataan pasar dengan optimal. Jadi retribusi ini sangat mempengaruhi pada penataan pasar, khususnya pada pasar lima puluh, jika retribusi yang optimal maka penataan pasarpun menjadi optimal, dan sebaliknya, jika pemungutan retribusi tidak optimal ataupun tidak mencapai target maka hal ini juga berpengaruh pada penataan pasar yang akan dikelola oleh Pemerintah. Tetapi berdasarkan realisasi di lapangan yang penulis amati, bahwa petugas dari UPTD Pasar dengan wajib retribusi kurang maksimal dalam menjalankan retribusi pasar. Hal ini dapat mengakibatkan kurangnya pemahaman dari wajib retribusi, sehingga terjadilah penunggakan ataupun keterlambatan dalam pembayaran retribusi.

Hasil retribusi yang tidak maksimal tentunya mempengaruhi pelayanan pasar yang dilakukan oleh pemerintah sehingga kondisi pasar yang di kelola oleh pemerintah memiliki kekurangan seperti, kurangnya fasilitas tempat parkir sehingga dapat mengakibatkan kemacetan, dan tempat pedagang yang tidak teratur sehingga memkan badan jalan dan mengganggu baki pengguna jalan, tidak adanya saluran air yang baik, dan bertumpuknya sampah karena tidak tersedianya Tempat Pembuangan Sementara (TPS) di sekitar pasar. Kondisi ini harus di tegaskan kepada Dinas Pasar agar lebih memperhatikan petugasnya untuk tekun dan tepat waktu dalam memungut retribusi pasar, dan juga harus diberikan pemahaman yang luas terhadap pentingnya membayar retribusi tepat waktu. Karena kurangnya pemahaman oleh wajib retribusi maka akan dapat menimbulkan penunggakan, dan akan menghambat dalam rencana pengelolaan dan penataan pasar yang lebih baik lagi. Dan sebaliknya jika pedagang membayar

retribusi pasar tepat waktu juga mendukung pada pemungutan pasar tentunya akan memajukan pasar.

Berdasarkan data di atas penulis dapat mengambil fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan, yaitu sebagai berikut:

1. Penataan pasar yang dilakukan oleh pemerintah Kota Pekanbaru sangat berpengaruh dengan retribusi yang diperoleh dari pedagang yang ada di pasar lima puluh. Berdasarkan observasi penulis bahwa pedagang pasar belum membayar retribusi secara maksimal sehingga penataan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru bisa tidak optimal.
2. Pelayanan yang diberikan oleh UPTD Pasar melalui pengurus pasar di nilai belum memberikan kepuasan terhadap pedagang pasar yang berpartisipasi pada retribusi di Pasar Rakyat Wisata dan Budaya Kecamatan Lima Puluh, hal ini dinilai dari fasilitas yang disediakan dan keluhan pedagang yang tidak mendapatkan respon dari pengurus pasar Pasar Rakyat Wisata dan Budaya Kecamatan Lima Puluh Kota Pekanbaru.
3. Kurangnya penegakan aturan yang dilakukan oleh petugas pasar terhadap para pedagang di Pasar Rakyat Wisata dan Budaya Kecamatan Lima Puluh Kota Pekanbaru, hal ini berdasarkan situasi dilapangan dimana banyak pedagang yang tidak membayar retribusi tetapi tetap dapat berjualan di sekitar pasar lima puluh Kota Pekanbaru.

4. Pengurus pasar tidak tanggap terhadap kondisi pasar yang harus di benahi, dimana fasilitas Pasar Rakyat Wisata dan Budaya Kecamatan Lima Puluh Kota Pekanbaru masih banyak yang belum tersedia dan juga banyak yang membutuhkan perbaikan seperti fasilitas umum dan juga perbaikan terhadap lapak para pedagang.

Berhubungan dengan permasalahan di atas dan juga di dukung dengan fakta-fakta dilapangan yang menggambarkan bahwa masih kurang maksimalnya Dinas Pasar dalam menegaskan kepada wajib retribusi dalam menjalankan tugasnya dan kewajibannya sehingga mengakibatkan kurangnya kesadaran wajib retribusi dalam membayar retribusi pasar dan dapat berdampak kepada kurang optimalnya pelayanan pasar yang diwujudkan oleh Pemerintah. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitiannya adalah : **“Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru”**.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan penjelasan pada latar belakang di atas, maka Dinas Pasar memiliki tugas dan fungsinya untuk meningkatkan pemungutan retribusi pasar agar retribusi pelayanan pasar dapat terwujud dengan optimal. Berdasarkan permasalahan yang ada di atas dan juga di dasari pada penjelasan penulis di atas, maka penulis merumuskan permasalahan **“Bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru?”**

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru

- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang di alami oleh UPTD Pasar dalam pelaksanaan pelayanan untuk penataan pasar lima puluh Kota Pekanbaru

2. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan teoritis yaitu penelitian ini diharapkan mampu mengisi dan ikut berpartisipasi dalam perkembangan ilmu administrasi negara, khususnya manajemen dan profesionalisme pegawai.
- b. Kegunaan akademis yaitu penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan masukan untuk peneliti berikutnya dengan tujuan terkait dan juga sebagai masukan bagi pegawai UPTD Pasar khususnya di Kota Pekanbaru dalam rangka meningkatkan Penataan Pasar Pemerintah Kota Pekanbaru
- c. Kegunaan praktis yaitu penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Dinas Pasar, dalam meningkatkan Pelayanan Pasar agar dapat melaksanakan Penataan Pasar Pemerintah di Kota Pekanbaru.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Adapun sebagai bahan acuan penulis mengangkat judul penelitian “Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru”, maka berikut penulis kemukakan beberapa konsep ataupun teori-teori yang mendukung serta yang berkaitan dengan variabel yang di teliti untuk memecahkan permasalahan yang akan penulis antara lain yaitu:

1. Ilmu Pemerintahan

Pemerintahan adalah sebagai organisasi dari Negara yang memperlihatkan dan menjalankan kekuasaannya. Di dalam bahasa Inggris istilah pemerintahan dan pemerintah tidak memiliki perbedaan yang disebut dengan “*government*”. Istilah ini bersumber dari latin yaitu “*gubernauculum*” yang berarti kemudi. Kata *government* dapat bermakna, Melaksanakan wewenang pemerintahan dan cara atau system memerintah.

Pemerintahan adalah organization yang mana diletakkan hak pelaksanaan kekuasaan tertinggi atau berdaulat. Strong memandang pemerintahanlah yang mempunyai kekuasaan. Suatu pengorganisasian kekuatan, tidak selalu berhubungan dengan organisasi kekuatan angkatan bersenjata, tetapi dua atau sekelompok orang dari sekian banyak kelompok orang yang dipersiapkan oleh suatu organisasi untuk mewujudkan maksud-maksud bersama mereka, dengan hal yang memberikan keterangan bagi urusan-urusan umum kemasyarakatan. Organisasi dari Negara yang memperlihatkan dan menjalankan kekuasaannya.

Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat bagi setiap pemerintah untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita dalam bernegara. Dalam rangka itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat dan jelas, sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdayaguna, berhasil, guna, dan bertanggung jawab, serta bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme, Serdamayanti (2004; 195)

Penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan bagi pelaksanaan pembangunan dan pemerintahan diharapkan dapat terlaksana dengan kualitas dan kemampuan dari penyelenggaraan tersebut, selain pelaksanaan tugas pemerintahan umum yang telah ada maka pemerintahannya yang merupakan sebagaimana pendukung dari tugas pemerintahan umum yang ada, Musanef (1982;5).

Menurut Syafie (2005;20) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang pemerintahan bagaimana melaksanakan melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam hubungan pusat dan daerah.

Menurut Ndraha (2003;6) pemerintahan adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap warga negara masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang diperintah anatara lembaga serta antara yang memerintah dengan yang diperintah.

Menurut Ndraha (2003;6), pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana pemerintah (unit kerja) bekerja memenuhi dan melindungi tuntutan (harapan, kebutuhan) yang diperintah akan jasa publik dan layanan sipil dalam hubungan pemerintahan.

Pemerintah dalam paradigma lama memiliki objek material Negara segara sehingga pemerintahan berorientasi pada kekuasaan, namun dalam paradigma baru pemerintahan dipandang memiliki objek materialnya masyarakat, sehingga pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/Negara (Munaf, 2016:47)

Secara lebih tegas, Miftah Thoha (2007) di dalam Munaf (2016:8) bahkan mengatakan telah terjadi perubahan paradigma dari orientasi manajemen pemerintah yang serba Negara menjadi berorientasi ke pasar (market). Menurut Thoha, pasar di sini secara politik bisa dimaknai sebagai rakyat atau masyarakat (public).

Pada era otonomi daerah saat ini merupakan momentum yang sangat baik untuk suatu pembaharuan struktur birokrasi publik yang lebih desentralisasi dan tidak dilengkapi oleh banyaknya aturan organisasi dan prosedur yang berdefinisi dengan jelas (formalitas rendah) yang memungkinkan para birokrat pelaksanaan mendapat keleluasaan untuk melakukan diskripsi yang adaktif dengan perubahan yang ada.

Dengan demikian juga halnya dengan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat oleh pemerintah kecamatan. Kebijakan yang baik adalah kebijakan yang membawa kita kearah tujuan yang diinginkan. Para birokrat sebagaimana

administrator haruslah mempunyai moral dalam penyelenggaraan kegiatan administrasinya. Karena kegiatan ini dituntut untuk menegakkan kebenaran dan kebaikan, untuk mewujudkannya maka diperlukan sumber daya manusia dan para administrator itu sendiri.

Organisasi merupakan elemen yang amat diperlukan di dalam kehidupan manusia (apalagi dalam kehidupan modern). Organisasi membantu kita melaksanakan hal-hal atau kegiatan-kegiatan yang tidak dapat dilaksanakan dengan baik sebagai individu. Di samping itu, dapat dikatakan lagi bahwa organisasi membantu masyarakat, membantu kelangsungan pengetahuan dan ilmu. Organisasi yang efektif dapat memberikan kontribusi dari kinerja organisasi pemerintah, demikian juga dengan penerapan pelayanan publik. Kemampuan organisasi dalam menerapkan sebuah peraturan baru dipengaruhi tiga hal pokok yaitu : struktur organisasi, personel dan finansial. Meskipun suatu kebijakan sudah dirumuskan dengan jelas dan memungkinkan untuk diimplementasikan dengan mudah akan tetapi masih berpeluang untuk gagal oleh kelemahan struktur organisasi dan kelembagaan sistem. Struktur yang ketat dan terpusat akan mendukung kepatuhan. Jika semua dalam kondisi sama baik itu struktur dan sebagaimana keberhasilan implementasi nampak akan sangat tergantung pada karakter dari tujuan kebijakan itu sendiri, jumlah staf yang memadai, hali dan mempunyai motivasi tingkat akan mempermudah proses konversi pesan kebijakan menjadi realitas.

Menurut Soewarjono dan Djohan dalam Muhaddam Labolo (2011:37) menyatakan bahwa salah satu fungsi utama dari pemerintah yaitu membuat kebijakan publik. Argumentasi terpenting dalam hal ini adalah bahwa semua

warga Negara akan bersentuhan kebijakan public yang dikeluarkan oleh pemerintah karena yang diatur oleh kebijakan publik tentunya yang menyangkut kepentingan umum. Dengan demikian, dalam pemenuhan atau pelayanan kebutuhan hidup masyarakat, pemerintah memiliki peran yang penting dan menentukan. Eksistensi pelayanan pemerintah terhadap masyarakat merupakan suatu kebutuhan dan keharusan karena rakyat adalah pemegang saham (sumber-sumber) Negara, dimana posisi rakyat adalah sebagai pemegang kekuasaan tertinggi atau kedaulatan atas Negara.

Dengan demikian dalam pengertian sederhana dapat dijelaskan kembali bahwa Pemerintahan dapat ditinjau dari sejumlah aspek penting seperti kegiatan (dinamika), struktur fungsional, maupun tugas dan kewenangannya. Kegiatan pemerintahan berkaitan dengan segala aktivitas yang terorganisasi, bersumber pada kedaulatan dan berlandaskan pada dasar Negara, mengenai rakyat dan Negara serta demi tujuan Negara. Struktur fungsional menyangkut pemerintahan sebagai seperangkat fungsi Negara yang satu sama lain saling berhubungan secara fungsional dan melaksanakan fungsinya atas dasar tertentu demi tujuan Negara. Sementara itu, tugas dan kewenangannya berhubungan dengan keseluruhan tugas dan kewenangan Negara yang dilakukan oleh pemerintah.

2. Konsep Organisasi Pemerintahan

Secara sederhana organisasi dapat diartikan sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai serangkaian tujuan tertentu. Organisasi juga dapat diartikan dengan struktur pemerintahan dari yang tertinggi hingga terendah untuk mengatur pemerintahan.

Menurut Kast dan Rosenzweig dalam Nawawi (2010:23) menyebutkan bahwa organisasi merupakan sekelompok orang yang terikat secara formal dalam hubungan atasan dan bawahan yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama pula. Definisi tersebut memberikan informasi bahwa organisasi itu terdiri dari dua bagian penting yaitu sebagai wadah berbagai kegiatan dan sebagai proses interaksi antara orang-orang yang terdapat didalamnya.

Menurut Allen dalam Hasibuan (2003:11) organisasi dapat diartikan sebagai proses penentuan dan pengelompokan pekerjaan yang akan di kerjakan, menetapkan dan melimpahkan wewenang dan tanggung jawab, dengan maksud untuk memungkinkan orang-orang bekerja sama secara efektif dalam mencapai tujuan.

Menurut Hasibuan (2003:11) organisasi adalah suatu system perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan. Sedangkan menurut John M. Pfifner dan Frank P. Sherwood dalam Hasibuan (2003:11) organisasi adalah pola keadaan di mana sejumlah orang banyak, sangat banyak mempunyai teman berhubungan langsung dengan semua yang lain, dan menangani tugas-tugas yang kompleks, menghubungkan mereka sendiri satu sama lain dengan sadar, penentuan dan pencapaian yang sistematis dari tujuan-tujuan yang saling disetujui.

Berikut ini peneliti akan kemukakan beberapa pengertian organisasi menurut para ahli. Menurut Hasibuan (2011:120) memberikan pengertian organisasi sebagai berikut:

“Organisasi adalah suatu system perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dan sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan.”

Menurut Barnard (dalam Syafi'ie 2011 : 11) Organisasi adalah sebagai sebuah sistem tentang aktifitas kerjasama dua orang atau lebih dari suatu yang tidak terwujud dan tidak pandang bulu, yang sebagian besar tentang persoalan silaturahmi.

Sedangkan menurut Gulick (dalam Syafi'ie 2011 : 12) organisasi adalah sebagai suatu alat saling hubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang di tempatkan dalam struktur kewenangan , jadi dengan demikian pekerjaan dapat dikoordinasikan oleh perintah dari para atasan kepada para bawahan yang menjangkau dari puncak sampai ke dasar dari seluruh badan usaha.

Pemerintah bisa kita artikan sebagai orang atau sekelompok orang yang memiliki kekuasaan untuk memerintah, atau lebih sederhana lagi diartikan sebagai orang atau sekelompok orang yang memberikan perintah. Namun secara keilmuan, Pemerintah diartikan dalam beberapa definisi, antara lain ada yang mendefinisikan sebagai lembaga atau badan public yang mempunyai fungsi dan tujuan Negara, ada pula yang mendefinisikan sebagai sekumpulan orang-orang yang mengelola kewenangan-kewenangan, melaksanakan kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan serta pembangunan masyarakat dari lembaga-lembaga dimana mereka ditempatkan.

Dalam ilmu pemerintahan dikenal adanya dua definisi pemerintah yakni dalam arti sempit dan arti luas, dalam arti luas pemerintah didefinisikan sebagai suatu bentuk organisasi yang bekerja dengan tugas menjalankan suatu sistem pemerintahan, sedangkan dalam arti sempit didefinisikan sebagai Suatu badan

persekumpulan yang memiliki kebijakan tersendiri untuk mengelola, memanaage, serta mengatur jalannya suatu sistem pemerintahan. Pemerintah adalah lembaga atau badan-badan publik dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan Negara. Pemerintahan dalam arti luas adalah segala kegiatan badan-badan publik yang meliputi kegiatan legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam usaha mencapai tujuan negara. Pemerintahan dalam arti sempit adalah segala kegiatan badan-badan publik yang hanya meliputi kekuasaan eksekutif.

3. Manajemen Pemerintahan Daerah

Menurut Manullang (2002 ; 3), Bila mempelajari literatur manajemen, maka akan ditemukan bahwa istilah manajemen sebagai suatu proses, kedua, manajemen sebagai kolektivitas orang orang yang melakukan aktivitas manajemen, dan ketiga manajemen sebagai suatu seni (*art*) dan sebagai suatu ilmu.

Menurut Budiyo (dalam Terry, 2004; 7) mendefinisikan manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengadiln yang dilakukan untuk menentukan melalui pemanfaatan daya manusia dan sumber daya lainnya.

Manajemen sebagai suatu seni (*Art*) dan sebagai suatu ilmu pengetahuan, tetapi banyak para pendapat dan para ahli berbeda pendapat tentang manajemen.

Ciri-ciri manajemen sebagai ilmu :

1. Kesuksesan dalam mencapai tujuan sangat di pengaruhi dan di dukung oleh sifat-sifat dan bakat.
2. Dalam proses pencapaian tujuan sering kali melibatkan unsur naluri.
3. Dalam pelaksanaan kegiatan, faktor yang cukup yang menentukan keberhasilan.

Menurut Feriyanto dan Shyta (2015;4) Manajemen adalah suatu proses penyelenggaraan berbagai proses kegiatan dalam rangka menerapkan tujuan dan sebagai kemampuan dan keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Menurut pendapat Siagian (2003;5), mengatakan, manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Dalam manajemen adanya peranan disetiap tanggungjawab untuk mencapai tujuan bersama. Berpedoman kepada sejumlah literatur ilmu administrasi dan manajemen, juga di temukan sudut pandang yang berbeda dikalangan para praktisi dan akademisi dalam merumuskan batasan atau definisi konsep manajemen.

Definisi konsep manajemen yang menunjukkan secara eksplisit esensialnya penataan terhadap sumber daya organisasi, tergambar pada rumusan yang dikemukakan oleh The Liang Gie (dalam Zulkifli 2009;16) menurutnya manajemen suatu sub konsep tata pimpinan merupakan rangkaian kegiatan penataan yang berupa penggerakan orang orang dan pengerahan fasilitas kerja.

agar tujuan kerja sama benar-benar tercapai. Dia juga mengemukakan bahwa manajemen sebagai suatu proses memiliki 6 fungsi utama: Perencanaan, Pembuatan keputusan, Pengarahan, Pengkoordinasian, Pengontrolan dan Penyempurnaan.

Perencanaan adalah kegiatan yang menentukan hal hal yang harus dikerjakan dalam rangka mencapai tujuan yang telah di tentukan serta bagaimana cara-cara mengerjakannya.

1. *Pembuatan keputusan* adalah kegiatan yang melakukan pemilihan diantara berbagai kemungkinan untuk menyelesaikan masalah, perselisihan, keraguan yang timbul dalam kerja sama.
2. *Pengarahan* adalah kegiatan membimbing bawahan dengan jalan memberikan perintah, memberikan petunjuk, mendorong semangat kerja, menegakkan disiplin, memberikan teguran, dan lain usaha semacam itu agar mereka dalam melakukan pekerjaan mengikuti arah yang telah di tetapkan.
3. *Pengkoordinasian* adalah kegiatan menghubungkan orang-orang dan tugas tugas sehingga terjamin adanya kesatuan atau keselarasan keputusan, kebijaksanaan, tindakan, langkah, sikap serta mencegah pertentangan, kekacauan, kekembaran, kekosongan tindakan.
4. *Pengontrolan* adalah kegiatan yang mengusahakan pekerjaan serta hasil hasil kerja sesuai dengan rencana, perintah, petunjuk atau ketentuan ketentuan ditetapkan.
5. *Penyempurnaan* adalah kegiatan memperbaiki segenap segi penataan agar tujuan organisasi dapat tercapai dapat tercapai secara efisien.

3.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktifitas, secara umum sumber daya manusia yang terdapat dalam suatu organisasi bisa di kelompokkan atas 2 macam yaitu (a) Sumber Daya Manusia, (b) Sumber Daya Non Manusia.

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya perusahaan, karyawan, dan masyarakat. (Hasibuan,2012;10)

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia bila di uraikan berasal dari kata manajemen dan sumber daya manusia. Manajemen berarti mengarahkan dan mendorong Sumber Daya Manusia yang ada untuk saling bekerja sebagai partner dalam mencapai kesuksesan organisasi dimasa sekarang dan di masa yang akan datang.

Manajemen adalah ilmu dan seni untuk melakukan tindakan guna mencapai tujuan. Manajemen sebagai suatu ilmu adalah akumulasi pengetahuan yang disistematisasikan atau kesatuan pengetahuan yang terorganisasi. Manajemen sebagai suatu ilmu dapat pula di lihat sebagai suatu pendekatan (approach) terhadap seluruh dunia empiris, yaitu dunia yang terikat oleh faktor ruang dan waktu, dunia yang pada prinsipnya dapat diamati oleh indra manusia. (siswanto,2011:7).

Menurut Malayu (2007 ; 9) Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen ini terdiri dari enam unsur (6 M) yaitu :*man, money,metode,materials,machines dan market*. Unsur man (manusia) ini berkembang menjadi satu Bidang Ilmu Manajemen yang di sebut Manajemen Sumber Daya Manusia.

Menurut Indrastuti dan Amries (2012 : 1) “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya manusia (tenaga kerja) yang dimiliki individu yang di manage oleh para

profesional Sumber Daya Manusia dan manajer sehingga 6M (Man, Money, Machines, Method, Materials, Market) dapat dikelola secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (*goal*)”

Manajemen sumber daya manusia adalah fungsi manajemen yang berhubungan dengan rekrutmen, penempatan, pelatihan, dan pengembangan organisasi. Sedangkan Rivai (dalam Suswanto dan Donni 2011;29) mengatakan bahwa manajemen Sumber Daya Manusia merupakan satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian.

Menurut Flippo (dalam Handoko 1995;6) Manajemen Sumber Daya Manusia yaitu: perencanaan, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat. Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia dapat disoroti dari berbagai perspektif.

Adapun unsur-unsur sumber daya manusia yaitu: kemampuan, sikap, nilai-nilai, kebutuhan-kebutuhan, karakteristik demografisnya (penduduk). Unsur sumber daya manusia sangat berpengaruh oleh lingkungan sekitar, seperti norma-norma dan nilai-nilai masyarakat, tingkat pendidikan dan juga peluang yang tersedia. Sumber daya manusia sangat berperan aktif dalam menciptakan ketertiban dan kenyamanan dalam berlalu lintas. Dimana dengan adanya manusia yang berpendidikan dan memiliki kemampuan dalam manajemen maka itu akan sangat membantu organisasi dalam mewujudkan tujuan yang telah di buat.

Menurut mangkunegara (2011;2) manajemen sumber daya manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Manajemen sumber daya administrasi juga dapat di definisikan sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai). Hubungan manajemen dengan sumber daya manusia merupakan proses usaha pencapaian tujuan melalui kerja sama dengan orang lain. Ini berarti menunjukkan pemanfaatan daya yang bersumber dari orang lain untuk mencapai tujuan. Untuk itu manajemen sumber daya manusia perlu dikelola secara profesional dan baik agar dapat terwujudnya keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan perkembangan teknologi dan lingkungan serta kemampuan organisasi. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama suatu organisasi agar dapat berkembang secara produktif dan wajar.

3.2 Manajemen Pelayanan publik

Menurut Savas (dalam Waluyo, 2007) Pada sektor publik terminologi pelayanan pemerintah (*govermant service*) diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya (*the delivery of service by a govermant agency using is owen employes*). Untuk melakukan pelayanan publik tentunya dibutuhkan manajemen sebagai tata laksana kegiatan organisasi khususnya pada organisasi pemerintahan.

Stoner (dalam Zulkifi, 2005: 28) menyatakan bahwa manajemen merupakan proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan

mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan. Selanjutnya Pelayanan Publik disebutkan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Suatu proses menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan, mengawasi dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik. Prinsip-prinsip manajemen pelayanan kebutuhan publik menurut LANRI (dalam Ibrahim, 2008: 27), yaitu:

1. Persamaan keuntungan dan logika usaha, pelanggan merasakan kualitas pelayanan sehingga memberikan keuntungan.
2. Kewenangan dalam pengambilan keputusan, pengambilan keputusan harus di desentralisasikan sedapat mungkin antara organisasi dan pelanggan.

4 Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima

menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Ratminto (2005) mendefinisikan 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 di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangkapelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan. Sedangkan penyelenggara

pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

b. Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol

masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perludisusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen Dalam Sinambela (2010:6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. **Transparan**
Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**
Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**
Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak**
Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. **Keseimbangan Hak Dan Kewajiban**
Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Di Indonesia sendiri di tetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan;
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan;

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Prosedur Pelayanan
4. Waktu Penyelesaian
5. Biaya Pelayanan
6. Produk pelayanan
7. Sarana dan Prasarana
8. Kompetensi Petugas Pelayanan
9. Pengawasan Intern
10. Pengawasan Extern
11. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
12. Jaminana pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, dasar pertimbangannya cukup realiiistis karena memasukan materi muatan dasar hukum memberikan kepastian adanya

jaminanhukum/legalitas bagi standar pelayanan tersebut. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengeti dan diterima oleh masyarakat/ *stakeholder*.

5 Konsep Pelayanan Retribusi Pasar

Berdasarkan Perda Kota Pekanbaru Nomor 6 Tahun 2012 Pelayanan Pasar adalah fasilitas pasar yang berupa Pelantaran Los yang dikelola oleh Pemerintah Daerah dan khusus disediakan untuk pedagang.

Retribusi menurut Munawir dalam Adisasmita (2011:85) merupakan iuran kepada pemerintah yang dapat dipaksakan dan jasa balik secara langsung dapat ditunjuk. Paksaan disini bersifat ekonomis karena siapa saja yang tidak merasakan jasa balik dari pemerintah dia tidak akan dikenakan iuran itu.

Menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan factor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pasar berdasarkan Wikipedia adalah salah satu dari berbagai sistem, institusi, prosedur, hubungan sosial dan infrastruktur tempat usaha menjual barang, jasa, dan tenaga kerja untuk orang-orang dengan imbalan uang.

Pelayanan Pasar adalah pemungutan biaya atas pelayanan/penggunaan fasilitas pasar yang dikelola Pemerintah Daerah. Tingkat penggunaan jasa retribusi pelayanan pasar, diukur berdasarkan:

- a. Tipe Pasar
- b. Penggunaan tempat
- c. Sewa penggunaan tanah pasar sesuai peruntukkan
- d. Jenis bangunan yang disewa pertama kali
- e. Jenis hewan yang dijual
- f. Jenis penjualan
- g. Biaya administrasi sewa
- h. Jenis kendaraan dalam bongkar muat barang
- i. Pemanfaat lahan/peralatan pasar.

Prinsip penetapan struktur dan besarnya tarif retribusi pelayanan pasar adalah untuk biaya administrasi, biaya pengadaan, biaya perawatan/pemeliharaan, biaya penyusutan dan biaya pembinaan.

Jadi Retribusi Pelayanan Pasar adalah iuran yang diberikan kepada pemerintah yang imbalannya langsung dapat dirasakan oleh wajib retribusi, atas dasar pelayanan pasar yang di sediakan oleh pemerintah dan digunakan oleh wajib retribusi, pelayanan pasar yang disediakan oleh Pemerintah adalah pelayanan fasilitas seperti kamar mandi umum, mushala, tempat pembuangan sementara (TPS), saluran pembuangan air yang baik, dan tersedianya lahan parkir.

6 Konsep Penataan Pasar Pemerintah

Penataan adalah kegiatan atau upaya untuk mengatur dan menata dalam suatu susunan yang sistematis dengan memperhatikan kegunaan, bentuk dan sifat penataan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, penataan berasal dari kata “tata” yang berarti aturan. Penataan merupakan hal, cara atau hasil pekerjaan

menata (menata adalah mengatur, meyyusun sesuai dengan, aturan sistem). Hal ini sepadan dengan kata *to manage* yang artinya mengatur. Sedangkan sebagai sebuah proses penataan dapat langsung diarahkan pada pengertian manajemen.

Di dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2007 tentang Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern dijelaskan bahwa:

“Pasar adalah area tempat jual beli barang dengan penjual lebih dari satu baik yang disebut sebagai pusat perbelanjaan, pasar tradisional, pertokoan, mall, plaza, pusat perdagangan maupun dengan sebutan lainnya. Sedangkan pasar tradisional adalah pasar yang dibangun dan dikelola oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, Swasta, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah termasuk kerja sama dengan swasta dengan tempat usaha berupa toko, kios, los, dan tenda yang dimiliki/dikelola oleh pedagang kecil, menengah, swadaya masyarakat atau koperasi dengan usaha skala kecil, modal kecil, dan proses jual beli barang dagangan melalui tawar menawar.”

Menurut Perda Kota Pekanbaru Nomor 6 Tahun 2012 tentang Retribusi Pelayanan Pasar, bahwa pengertian pasar adalah lahan yang diberi batas tertentu yang terdiri dari halaman/Pelataran, bangunan berbentuk toko, kios, los, dan lapak serta bentuk lainnya yang khusus disediakan untuk berusaha atau berdagang. sedangkan pasar pemerintah adalah pasar yang didirikan dan di bangun serta dikelola Pemerintah Kota.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Penataan Pasar Pemerintah adalah kegiatan atau upaya untuk mengatur dan menata tempat jual beli atau pasar yang di kelola langsung oleh pemerintah, dan berada di lahan milik Pemerintah. Jadi pasar tersebut di tata dan di kelola agar tercipta pasar yang layak digunakan oleh pedagang dan menyediakan fasilitas-fasilitas yang berkualitas, yang teruma di atur adalah tempat atau los maupun kios pedagang agar teratur dan

juga harus diperhatikan juga tempat yang strategis dan dapat menguntungkan para pedagang, setelah itu tempat parkir yang memadai dan tidak sembaraut sehingga tidak mengakibatkan kemacetan jalan. Dan yang tidak kalah pentingnya yang perlu di kelola oleh Pemerintah adalah retribusi dari wajib retribusi yaitu pedagang yang menggunakan fasilitas yang disediakan oleh pemerintah.

7 Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 08 Tahun 2017

Perda Kota Pekanbaru Nomor 08 Tahun 2017 adalah peraturan yang mengatur tentang Retribusi Pelayanan Pasar di Kota Pekanbaru. Berikut beberapa isi dari Perda Kota Pekanbaru Nomor 08 Tahun 2017:

Berdasarkan Pasal 6 adapun Cara Pengukuran Tingkat Penggunaan Jasa Retribusi adalah:

- a. Luas tempat kegiatan berusaha atau berdagang
- b. Jenis untuk bangunan yang digunakan sebagai tempat berusaha atau berdagang.
- c. Suatu waktu atau masa berlaku yang digunakan sebagai tempat berusaha atau berdagang.

Selanjutnya Prinsip dan Sasaran Dalam Penetapan Struktur dan Besaran Tarif (Pasal 7) adalah :

1. Prinsip dan sasaran dalam penetapan struktur dan besaran Tarif Retribusi didasarkan pada konvensasi yang layak sebagai pengganti biaya penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan fasilitas pasar dengan mempertimbangkan kemampuan masyarakat dan aspek keadilan.
2. Biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi biaya yang berkaitan langsung dengan penyediaan jasa dan administrasi umum, meliputi biaya operasi dan pemeliharaan, biaya bunga, dan biaya modal.
3. Dalam hal penetapan tarif sepenuhnya memperhatikan biaya penyediaan jasa, penetapan tarif hanya untuk menutup sebagai biaya.

Berikut Struktur dan Besaran Tarif Retribusi (Pasal 8):

1. Retribusi Pasar yang dinyatakan dalam rupiah (Rp) Per meter Per Segi (M2) Perbulan dan jenis objek retribusi perhari di tetapkan sebagai berikut.

No	Type/Seri	Satuan Tarif
		Retribusi Pelayanan Pasar
1	Kios	Rp. 7.000,- Per meter x luas kios/bulan
2	Los	Rp. 45.000,-/bulan
3	Lapak	Rp. 35.000,-/bulan
4	Kaki Lima	Rp. 30.000,-/bulan atau Rp. 2.000,- Per/hari

2. Retribusi tempat parkir kendaraan diatur dengan Peraturan Daerah tersendiri
3. Retribusi kamar mandi/water closed (WC) ditetapkan sebesar 1.000,- (seribu rupiah) sekali pakai.
4. Setiap pemanfaatan instalasi listrik dikenakan biaya pemakaian listrik sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Setiap pemanfaatan sarana air dikenakan biaya pemakaian listrik sesuai ketentuan yang berlaku.

Menurut Pasal 9 Bagi pedagang yang terkena akibat sesuatu hal harus menempati tempat penampungan sementara (TPS), pedagang yang bersangkutan dikenakan Tarif Retirbusi:

No.	Jenis Objek Retribusi	Satuan Tarif	
		Retribusi Pasar	Retribusi Kebersihan
1.	2	3	4
2.	Kios	RP. 6.000,-M2/bulanan	Rp. 22.500,-/bulan
3.	Los	Rp.1.250,-/hari	Rp.750,-/hari
4.	Lapak	Rp.1.000,-/hari	Rp.750,-/hari
5.	Kaki Lima	Rp.750,-/hari	Rp.1.000,-/hari

Berdasarkan Pasal 10 bahan Pengelolaan Fasilitas penunjang dan fasilitas lainnya yang berada didalam pasar dan kawasan pasar dapat dikrjasamakan denhan pihak ketiga dan pengelolaan tersebut diatur dalam perjanjian kerjasama antara kepala SKPD dengan Pihak Ketiga.

Adapun Tata Cara Pemungutan menurut Pasal 13 adalah:

1. Pemungutan Retribusi tidak dapat diborongkan
2. Retribusi dipungut dengan menggunakan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) atau dokumen lain yang dipersamakan
3. Dokumen lain yang dipersamakan dapat berupa karcis, kupon, dan kartu langganan.
4. SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan harus diporporasi oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.
5. Petugas Pemungut harus memakai tanda pengenal dan Surat Tugas dari Walikota Pekanbaru atau Pejabat yang ditunjuk.

Sedangkan Tata Cara Pembayaran berdasarkan pasal 14 adalah:

1. Retribusi yang terutang harus dibayar disana
2. Setiap pembayaran Retribusi diberikan tanda bukti pembayaran yang sah
3. Retribusi terutang dilunasi selambat-lambatnya 15 (lima belas hari) sejak diterbitkannya Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) atau dokumen lain yang di persamakan
4. Pembayaran Retribusi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diterbitkan tanda Bukti Pembayaran Retribusi Pasar (TBPRP)
5. Tata cara pembayaran, penyetoran, tempat pembayaran retribusi pasar di atur dengan Peraturan Walikota Pekanbaru.

Tata Cara Penagihan Penagihan berdasarkan pasal 15 adalah:

1. Retribusi terutang dipungut berdasarkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) atau dokumen lain yang di persamakan.
2. Penagihan Retribusi melalui tim dilaksanakan berdasarkan Keputusan Walikota Pekanbaru atau Pejabat lain yang ditunjuk.

Lebih lanjut Pasal 18 menjelaskan sebagai berikut:

1. Dalam hal wajib retribusi tertentu tidak membayar tepat pada waktunya, atau kurang membayar, dikenakan sanksi administrative berupa denda 2% (dua persen) setiap bulan dari Retribusi yang terutang yang tidak atau kurang bayar dan ditagih dengan menggunakan Surat Tagihan Retribusi Daerah (STRD)
2. Sebelum dilakukan tindak pidana, terlebih dahulu dilakukan tindakan Preventif berupa sanksi administrasi.
3. Tindakan Preventif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah agar supaya wajib retribusi dapat memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
4. Apabila 1 (satu) bulan setelah dikeluarkan Surat Tagihan Retribusi Daerah (STRD) dan sudah diterima oleh wajib retribusi atau yang mewakili, wajib retribusi tetap tidak membayar keuangan retribusi dan dendanya, maka hak pemakaian kios dicabut oleh kepala SKPD.

5. Pencabutan hak penggunaan kios sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tidak mengurangi kewajiban wajib retribusi untuk membayar retribusi dan dendanya.
6. Apabila wajib retribusi yang sudah dicabut haknya sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tetap berada dan tetap menempati kios yang sudah bukan haknya maka kepala SKPD wajib memindahkan dagangan dan perlengkapannya secara paksa keluar dari kios.
7. Kepala SKPD tidak bertanggung jawab terhadap dagangan dan perlengkapannya yang sudah dipindahkan.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1: Perbedaan Penelitian Penulis dengan Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Universitas	Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu
1.	Dharma Hamman Nur Mubarrok	Potensi Penerimaan Retribusi Pelayanan Pasar dan Kontribusi Serta Prospeknya Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Samarinda.	Universitas Mulawarman	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian yang penulis lakukan ini berfokus pada Penataan Pasar terhadap Penataan Pasar Pemerintah. 2. Penulis melakukan penelitian Pasar Arengka Kota Pekanbaru, sedangkan penelitian terdahulu melakukan penelitian pada Kota Samarinda.
2.	L. Anggreini	Penataan Pasar Tradisional Di Kota Manado (Studi Di Pasar Tradisional Bahu	Univerustas Sam Ratulangi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian yang penulis lakukan ini berfokus pada Dampak Retribusi Pelayanan Pasar terhadap Penataan Pasar Tradisional. 2. Peneliti melakukan penelitian di Kota Pekanbaru, sedangkan penelitian terdahulu melakukan penelitian di Kota Pekanbaru

No	Nama	Judul	Universitas	Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu
3.	Anis Sumaria	Kebijakan Pemerintah Dalam Penataan Keberadaan Pasar Tradisional Di Kabupaten Klaten	Universitas Muhammadiyah Surakarta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian yang penulis lakukan ini berfokus pada Dampak Retribusi Pelayanan Pasar terhadap Penataan Pasar Pemerintah. 2. Peneliti melakukan penelitian di Kota Pekanbaru, sedangkan penelitian terdahulu melakukan penelitian di Kota Pekanbaru
4.	Ina Laelatu Toyibah	Analisis Pengelolaan Pasar Patikraja	IAIN PURWOKERTO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian yang penulis lakukan ini berfokus pada Penataan Pasar terhadap Penataan Pasar Pemerintah. 2. Penulis melakukan penelitian Pasar Arengka Kota Pekanbaru, sedangkan penelitian terdahulu melakukan penelitian pada Kota Samarinda.
5.	Evi Revitasari	Pengelolaan Pasar Tradisional Oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Di Kabupaten Lebak	Universitas Sultan Ageng Tirtayasa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian yang penulis lakukan ini berfokus pada Dampak Retribusi Pelayanan Pasar terhadap Penataan Pasar Pemerintah. 2. Peneliti melakukan penelitian di Kota Pekanbaru, sedangkan penelitian terdahulu melakukan penelitian di Kota Pekanbaru

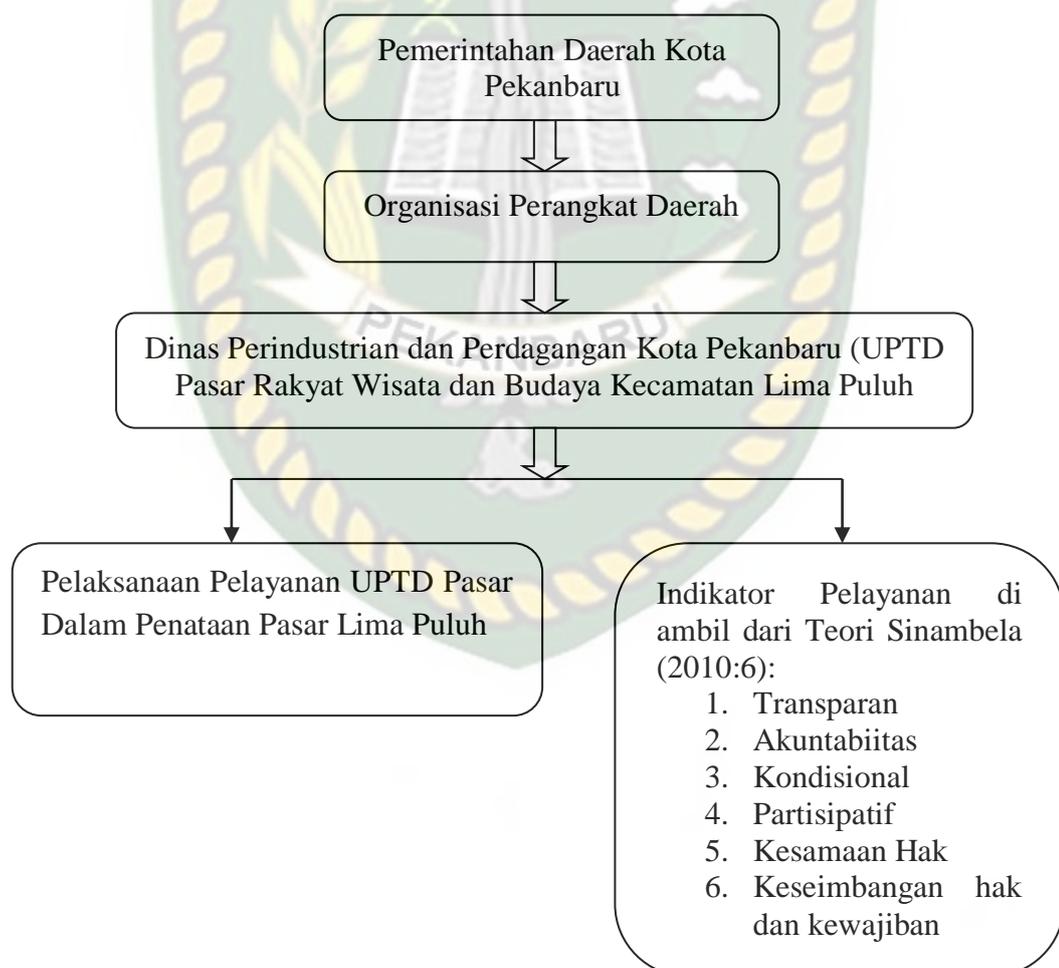
Berdasarkan tabel penelitian terdahulu, penelitian penulis memiliki persamaan dan perbedaan. Adapaun persamaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah bahwa teletak pada objek penelitian yaitu penataan

dan pengelolaan pasar, yang menjadi perbedaannya adalah terletak pada tempat penelitian dan fokus penelitian.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah serangkaian konsep dan kejelasan hubungan antar konsep tersebut yang dirumuskan oleh peneliti berdasarkan tinjauan pustaka, dan meninjau teori yang disusun dan hasil-hasil penelitian yang terdahulu terkait. Sesuai dengan konsep dan teori-teori yang telah dikemukakan, maka kerangka pikir dalam penelitian ini dapat dijelaskan melalui gambar bagan sebagai berikut:

Gambar II.I : Kerangka Pikir Tentang Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru



Sumber : Sinambela 2010:6

D. Konsep Operasional

Konsep Operasional adalah konsep yang digunakan untuk memberikan gambaran dalam bentuk nyata dari konsep teori agar mudah dipahami dan dapat diukur sesuai dengan realita.

Untuk menjelaskan variabel dalam penelitian ini, maka perlu peneliti menyusun konsep operasional sebagai berikut.

1. Ilmu Pemerintahan adalah suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian ke dalam dan hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya di wakili oleh dinas itu.
2. Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta cara formal terikat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seseorang/sekelompok orang yang disebut bawahan.
3. Manajemen Pemerintah adalah suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengadilan yang dilakukan untuk menentukan melalui pemanfaatan daya manusia dan sumber daya lainnya.
4. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.
5. Retribusi Pelayanan Pasar adalah iuran yang diberikan kepada pemerintah yang imbalannya langsung dapat dirasakan oleh wajib

retribusi, atas dasar pelayanan pasar yang di sediakan oleh pemerintah dan digunakan oleh wajib retribusi, pelayanan pasar yang disediakan oleh Pemerintah adalah pelayanan fasilitas seperti kamar mandi umum, mushala, tempat pembuangan sementara (TPS), saluran pembuangan air yang baik, dan tersedianya lahar parkir.

6. Penataan Pasar Pemerintah adalah kegiatan atau upaya untuk mengatur dan menata tempat jual beli atau pasar yang di kelola langsung oleh pemerintah, dan berada di lahan milik Pemerintah.
7. Indikator Dari Variabel Retribusi Pelayanan Pasar adalah:
 1. Transparan Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
 2. Akuntabilitas Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 3. Kondisional Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
 4. Partisipatif Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
 5. Kesamaan Hak Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
 6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

E. Operasional Variabel

Tabel II.2 : Operasional Variabel Tentang Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala pengukuran
1	2	3	4	5
<p>Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima (Sinambela, 2018:3)</p>	<p>Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh</p>	Transparan	<p>a. Memberikan tanda bukti pembayaran yang sah oleh petugas.</p> <p>b. Petugas menunjukkan catatan pengutan retribusi yang harus di bayarkan wajib retribusi.</p>	<p>Terlaksana</p> <p>Cukup Terlaksana</p> <p>Tidak Terlaksana</p>
		Akuntabilitas	<p>a. Petugas memungut retribusi kepada pedagang sesuai yang ditetapkan dengan peraturan</p> <p>b. Pihak Dinas memberikan denda kepada pedagang sesuai peraturan yang ditetapkan.</p>	<p>Terlaksana</p> <p>Cukup Terlaksana</p> <p>Tidak Terlaksana</p>
		Kondisional	<p>a. Petugas memungut retribusi kepada pedagang sesuai waktu dan ketentuan.</p> <p>b. Jumlah retribusi yang dibebankan sesuai dengan hasil penjualan pedagang.</p>	<p>Terlaksana</p> <p>Cukup Terlaksana</p> <p>Tidak Terlaksana</p>
		Partisipatif	<p>a. Keseriusan dari petugas dalam memungut retribusi pasar dengan cara tidak membiarkan pedagang menunggak</p> <p>b. Kesadaran pedagang untuk membayar retribusi pasar</p>	<p>Terlaksana</p> <p>Cukup Terlaksana</p> <p>Tidak Terlaksana</p>
		Kesamaan Hak	<p>a. Petugas tidak membedakan pedagang pada saat melakukan pemungutan retribusi</p> <p>b. Setiap pedagang mendapatkan pelayanan retribusi secara adil dan merata</p>	<p>Terlaksana</p> <p>Cukup Terlaksana</p> <p>Tidak Terlaksana</p>

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala pengukuran
1	2	3	4	5
		Keseimbangan Hak dan Kewajiban	a. Pemungutan retribusi pelayanan pasar yang dilakukan, sesuai dengan fasilitas atau penataan pasar yang di dapatkan oleh pedagang b. Retribusi pelayanan pasar sesuai dengan kemampuan pedagang, dan hal ini timbal balik dengan penataan pasar yang dilakukan oleh pihak pemerintahan	Terlaksana Cukup Terlaksana Tidak Terlaksana

Sumber : Manggaukang Raba (2006:44-45)

F. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala likert, dengan terlebih dahulu menetapkan kategori ukuran untuk penilaian setiap indikator.

Adapun pengukuran untuk indikator variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

Terlaksana : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru Mencapai (67%100%)

Cukup Terlaksana : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru Mencapai (34%-66%)

Tidak Terlaksana : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru Mencapai (1%-33%)

a. Transparan

Terlaksana : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Transparan Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (67%-100%)

Cukup Terlaksana : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Transparan Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (34%-66%)

Tidak Tidak : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Transparan Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (1%-33%)

b. Akuntabilitas

Terlaksana : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Akuntabilitas Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (67%-100%)

Cukup Terlaksana : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Akuntabilitas Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (34%-66%)

Tidak Terlaksana : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Akuntabilitas Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (1%-33%)

c. Kondisional

Terlaksana : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kondisional Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (67%-100%)

Cukup Terlaksana : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kondisional Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (34%-66%)

Tidak Terlaksana : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kondisional Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (1%-33%)

d. Partisipatif

Terlaksana : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Partisipatif Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (67%-100%)

Cukup Terlaksana : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Partisipatif Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (34%-66%)

Tidak Terlaksana : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Partisipatif Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (1%-33%).

e. Kesamaan Hak

Terlaksana : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kesamaan Hak Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (67%-100%)

Cukup Terlaksana : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kesamaan Hak Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (34%-66%)

Tidak Terlaksana : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Kesamaan Hak Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (1%-33%).

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Terlaksana : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (67%-100%)

Cukup Terlaksana : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pada Skala Penilaian Di Angka (34%-66%)

Tidak Terlaksana : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (1%-33%).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian merupakan serangkaian pengamatan yang dilakukan selama jangka waktu tertentu terhadap suatu fenomena yang memerlukan jawaban dan penjelasan. Metode penelitian mempunyai peranan yang penting dalam upaya menghimpun data yang diperlukan dalam penelitian serta dalam melakukan analisis masalah yang diteliti. Peneliti menggunakan tipe survey penelitian deskriptif, yaitu salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial atau yang dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang di uji. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya atau yang sebenarnya tentang Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru.

Penelitian deskriptif adalah uraian sistematis tentang teori dan hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang di teliti. (Sugiono, 2016;63). Kemudian metode penelitian ini adalah metode kuantitatif. menggunakan metode penelitian kuantitatif yang menurut Sugiyono (2012 : 16) proses penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bersifat linear, dimana langkah-langkahnya jelas, mulai dari rumusan masalah, berteori, berhipotesis, mengumpulkan data, analisis data dan membuat kesimpulan dan saran.

Penelitian kuantitatif lebih menekankan pada penggunaan angka-angka yang membuatnya lebih mendetail dan jelas, selain itu penggunaan tabel, grafik dan juga diagram.

B. Lokasi Penelitian

1. Lokasi penelitian adalah di Pasar Pemerintahan yaitu Pasar Rakyat Wisata dan Budaya Kecamatan Lima Puluh Kota Pekanbaru.
2. Selanjutnya penulis melakukan penelitian di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru

Alasan penulis memilih lokasi penelitian berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan terkait dengan Retribusi Pelayanan Pasar belum berdampak maksimal terhadap penataan pasar Pemerintah Dikota Pekanbaru.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2012;90). Sampel adalah satu subjek atau bagian dari populasi berdasarkan apakah itu representatif atau tidak. Sampel merupakan bagian tertentu yang dipilih dari populasi (Silalahi,2012;254).

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono,2011;91).

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu meliputi: Kepala Dinas Pasar, Sekretaris Dinas Pasar, Bidang Pasar, Bidang Retribusi, Pegawai Dinas Pasar, pedagang yang berjualan di Pasar Arengka.

Tabel III.1 : Jumlah Populasi dan Sampel Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase (%)
1	Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru	1	1	100%
2	Petugas Pemungut Retribusi Pasar Lima Puluh Pekanbaru	1	1	100%
3	Pedagang Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru	277	50	18%
Jumlah		279	52	19%

Sumber : Olahan Penulis tahun 2018

Penelitian Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh memiliki populasi yang mana adalah Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan sebanyak 1 Orang, dengan persentase 100%, UPTD Pasar Kecamatan Lima Puluh sebanyak 1 Orang dengan persentase 100%, Petugas Pemungut Retribusi sebanyak 1 orang dengan persentase 100% dan yang terakhir adalah Pedagang memiliki populasi sebanyak 277 dengan sampel 50 Orang dengan persentase 18%. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi (Sugiyono,2007;73). Jadi sampel yang di tentukan oleh penulis merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakter.

D. Teknik Penarikan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkim mempelajari

semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono,2011;91).

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan, UPTD Pasar Kecamatan Lima Puluh, dan Petugas Pemungut Retribusi digunakan teknik sampling jenuh yang istilah lain adalah sensus, sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.
- b. Untuk Pedagang Pasar Rakyat Wisata dan Budaya Kecamatan Lima Puluh digunakan teknik accidental sampling, pemilihan sample secara kebetulan atau aksidental, juga disebut pemilihan sample konvenien (ocnvenience sampling), merupakan pemilihan sampel dari siapa saja yang kebetulan ada atau di jumpai menurut keinginan peneliti.

E. Jenis Dan Sumber Data

Pada penelitian ini data yang digunakan melalui beberapa sumber data yaitu:

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh merupakan hasil jawaban wawancara, kusioner dan hasil pengamatan dilapangan secara langsung oleh penulis. Data yang diperoleh seperti:

- a. Identitas responden
- b. Tanggapan responden tentang Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar

Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperlukan untuk menggambarkan situasi tempat penelitian dan yang mendukung hasil penelitian ini. Dan diperoleh dari dokumen-dokumen dan bahan-bahan tertulis yang terdapat pada Kantor Desa Sumber Sari. Adapun data yang diperlukan berkaitan dengan :

- a. Sejarah singkat Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan.
- b. Keadaan geografis lokasi penelitian
- c. Struktur Organisasi Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan.
- d. Dan Data-data lain yang mendukung kesempurnaan penyelesaian penelitian yang sedang di laksanakan penulis.

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut

a. Angket (kuesioner)

Angket (kuesioner) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dengan pertimbangan bahwa responden adalah subyek yang dianggap tahu tentang obyek penelitian peneliti. Seperti tanggapan responden terhadap Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru.

b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan gejala atau kondisi, baik yang bersifat fisik maupun non fisik dengan menggunakan indera atau nalar penulis, yaitu seperti melihat langsung kelapangan. Observasi merupakan teknik pengumpulan data

mempunyai ciri yang spesifik bila di bandingkan dengan teknik yang lain, yaitu kelengkapan. Observasi merupakan teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila di bandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kusioner. Kalau wawancara dan kusioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang tetapi juga subjek-subjek alam yang lain.

c. Wawancara (*interview*)

Wawancara (*interview*) adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden berdasarkan tujuan penelitian, guna untuk mendapatkan data mengenai obyek penelitian. Wawancara digunakan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka maupun dengan menggunakan telepon.

d. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggugurkan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari tulisan, buku, dll.

G. Teknik Analisis Data

Analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif (analisa data dengan satu variabel). Setelah data terkumpul, maka data tersebut kemudian penulis klasifikasikan sesuai dengan kebutuhan analisa.

Selanjutnya dianalisis secara kualitatif yang hasilnya akan disajikan dalam bentuk tabel, angka, persentase, dan dilengkapi dengan uraian serta keterangan yang mendukung, sehingga dapat diambil kesimpulannya.

H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal kegiatan penelitian adalah pembagian waktu berdasarkan rencana pengaturan urutan kerja, daftar atau tabel kegiatan atau rencana kegiatan dengan pembagian waktu pelaksanaan yang terperinci.

Tabel III.2 : Perincian jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh

No	Jenis Kegiatan	Bulan Dan Minggu Ke																							
		Juli				Agust				Sept				Okt				Nov				Des			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal	■	■	■	■																				
2	Ujian Proposal							■																	
3	Revisi Proposal								■	■	■														
4	Kuisisioner											■													
5	Rekomendasi survay												■												
6	Survay Lapangan													■											
7	Analisis data															■	■								
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian.																■	■							
9	Konsultasi Revisi Skripsi																			■					
10	Ujian Konferehensif Skripsi																				■				
11	Revisi Skripsi																					■			
12	Pengandaan Skripsi																							■	

Sumber: Data Olahan Penulis, 2019

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Ringkas Kota Pekanbaru

1. Keadaan Geografis Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan salah satu daerah yang ada di Provinsi Riau yang menyandang predikat sebagai Ibukota Provinsi Riau. Sehingga dengan demikian Kota Pekanbaru adalah salah satu kegiatan perekonomian dan administrasi Provinsi Riau.

Pekanbaru merupakan ibu kota Provinsi Riau dengan luas sekitar 632.26 km² dan secara astronomis terletak di antara 0° 25' - 0° 45' Lintang Utara dan 101° 14' – 101° 34' Bujur Timur. Dengan batas-batas wilayah Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

- Di bagian utara Pekanbaru berbatasan dengan Kabupaten Siak,
- Di bagian timur berbatasan dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- Di bagian selatan berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Kampar,
- Sedangkan di bagian barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari ± 62,96 Km² menjadi ± 446,50 Km², terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah kota Pekanbaru adalah 632,26 km². Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkat.

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah ini terus berkembang menjadi kawasan pemukiman baru dan seiring waktu berubah menjadi Dusun Payung Sekaki yang terletak di muara Sungai Siak

Pada tanggal 9 April tahun 1689, telah diperbaharui sebuah perjanjian antara Kerajaan Johor dengan Belanda (VOC) dimana dalam perjanjian tersebut Belanda diberi hak yang lebih luas. Diantaranya pembebasan cukai dan monopoli terhadap beberapa jenis barang dagangan. Selain itu Belanda juga mendirikan Loji di Petapahan yang saat itu merupakan kawasan yang maju dan cukup penting. Karena kapal Belanda tidak dapat masuk ke Petapahan, maka Senapelan menjadi tempat perhentian kapal-kapal Belanda, selanjutnya pelayaran ke Petapahan dilanjutkan dengan perahu-perahu kecil. Dengan kondisi ini, Payung Sekaki atau Senapelan menjadi tempat penumpukan berbagai komoditi perdagangan baik dari luar untuk diangkut ke pedalaman, maupun dari pedalaman untuk dibawa keluar berupa bahan tambang seperti timah, emas, barang kerajinan kayu dan hasil hutan lainnya.

Terus berkembang, Payung Sekaki atau Senapelan memegang peranan penting dalam lalu lintas perdagangan. Letak Senapelan yang strategis dan kondisi Sungai Siak yang tenang dan dalam membuat perkampungan ini memegang posisi silang baik dari pedalaman Tapung maupun pedalaman Minangkabau dan Kampar. Hal ini juga merangsang berkembangnya sarana jalan darat melalui rute Teratak Buluh (Sungai Kelulut), Tangkerang hingga ke Senapelan sebagai daerah yang strategis dan menjadi pintu gerbang perdagangan yang cukup penting bagi para pengusaha pada jaman itu.

Perkembangan Senapelan sangat erat dengan Kerajaan Siak Sri Indra Pura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun Istana di Kampung Bukit dan diperkirakan Istana tersebut terletak disekitar lokasi Mesjid Raya sekarang. Sultan kemudian berinisiatif membuat pekan atau pasar di Senapelan namun tidak berkembang. Kemudian usaha yang dirintis tersebut dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali yang bergelar Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah meskipun lokasi pasar bergeser di sekitar Pelabuhan Pekanbaru sekarang.

Akhirnya menurut catatan yang dibuat oleh Imam Suhil Siak, Senapelan yang kemudian lebih populer disebut Pekanbaru resmi didirikan pada tanggal 21 Rajab hari Selasa tahun 1204 H bersamaan dengan 23 Juni 1784 M oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah dibawah pemerintahan Sultan Yahya yang kemudian ditetapkan sebagai hari jadi Kota Pekanbaru.

Sejak ditinggal oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah, penguasaan Senapelan diserahkan kepada Datuk Bandar yang dibantu oleh empat Datuk besar yaitu Datuk Lima Puluh, Datuk Tanah Datar, Datuk Pesisir dan Datuk Kampar. Mereka tidak memiliki wilayah sendiri tetapi mendampingi Datuk Bandar. Keempat Datuk tersebut bertanggungjawab kepada Sultan Siak dan jalannya pemerintahan berada sepenuhnya ditangan Datuk Bandar.

Selanjutnya perkembangan tentang pemerintahan di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan :

- 1) SK Kerajaan Bershuit van Inlandsch Zelfbestuur van Siak No. 1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru bagian dari Kerajaan Siak yang disebut District.

- 2) Tahun 1932 Pekanbaru masuk wilayah Kampar Kiri dipimpin oleh seorang Controleur berkedudukan di Pekanbaru.
- 3) Tanggal 8 Maret 1942 Pekanbaru dipimpin oleh seorang Gubernur Militer Go Kung, Distrik menjadi GUM yang dikepalai oleh GUNCO.
- 4) Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 No. 103, Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut Haminte.
- 5) UU No.22 tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi status Kota Kecil.
- 6) UU No.8 tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru sebagai Kota Kecil.
- 7) UU No.1 tahun 1957 status Pekanbaru menjadi Kota Praja.
- 8) Kepmendagri No. 52/1/44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru menjadi Ibukota Propinsi Riau.
- 9) UU No.18 tahun 1965 resmi pemakaian sebutan Kotamadya Pekanbaru.
- 10) UU No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebutan Kotamadya berubah menjadi Kota Pekanbaru.

Sebelum tahun 1960, Pekanbaru hanyalah kota dengan luas 16 km² yang kemudian bertambah menjadi 62.96 km² dengan 2 kecamatan yaitu Kecamatan Senapelan dan Kecamatan Limapuluh. Selanjutnya pada tahun 1965 bertambah menjadi 6 kecamatan dan tahun 1987 menjadi 8 kecamatan dengan luas wilayah 446.50 km².

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan Lainnya.

Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, 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

Kota Pekanbaru dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur. Memiliki beberapa anak sungai antara lain : Sungai Umban Sari, Air Hitam, Siban, Setukul, Pengambang, Ukui, Sago, Senapelan, Limau, Tampan dan Sungai Sail. Sungai Siak juga merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta dari daerah lainnya.

Keadaan iklim Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1 derajat celcius sampai dengan 35,6 derajat celcius dan suhu minimum antara 20,2 derajat celcius sampai dengan 23,0 derajat celcius. Curah hujan antara 38,6 sampai dengan 435,0 mm/tahun dengan keadaan musim berkisar di musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember sementara itu untuk musim kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus.

2. Keadaan Penduduk Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan kota berkembang sehingga menjadi salah satu kota tujuan bagi kaum pendatang untuk mengadu nasib di kota Pekanbaru. Seiring semakin banyaknya warga pendatang untuk menetap di kota Pekanbaru, pemerintah kota pekanbaru harus serius menghadapi dan menangani masalah kependudukan dimulai dari pendataan warga, penataan rumah penduduk, penyediaan lahan pekerjaan, serta penyediaan sarana dan prasarana baik disektor kesehatan, sektor pendidikan, tempat ibadah, fasilitas umum dan lainnya. Sehingga kesejahteraan penduduk kota Pekanbaru tetap terjamin dan sejahtera terkait fasilitas umum yang di sediakan oleh pemerintah Kota Pekanbaru.

Sebagian besar penduduk yang mendiami wilayah kota Pekanbaru adalah suku Melayu. Namun demikian juga terdapat suku lainnya yang merupakan penduduk pendatang ke daerah ini seperti suku Jawa, Batak, Minang dan sebagainya. Mata pencarian penduduk terutama ialah pegawai pemerintah maupun pegawai swasta dan pedagang.

Berikut ini merupakan jumlah distribusi data mengenai data penduduk menurut jenis kelamin di dua belas kecamatan yaitu Kecamatan Tampan, Payung Sekaki, Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Sail, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Rumbai, Kecamatan Lima Puluh, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kecamatan Senapelan Dan Kecamatan Rumbai Pesisir di kota Pekanbaru, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel IV.1 berikut ini :

Tabel IV.1 : Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Jenis Kelamin Di Kota Pekanbaru Tahun 2013

No	Kecamatan	Penduduk (Jiwa)		
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	Tampan	89.344	86.290	175.634
2.	Payung Sekaki	36.546	38.707	74.253
3.	Bukit Raya	50.131	45.731	94.042
4.	Marpoyan Damai	69.399	61.149	120.598
5.	Tenayan Raya	56.559	55.470	112.029
6.	Sail	11.271	11.517	22.793
7.	Sukajadi	22.490	24.095	47.584
8.	Rumbai	35.582	32.144	66.943
9.	Lima Puluh	20.284	20.889	41.623
10.	Pekanbaru Kota	14.438	14.454	28.892
11.	Senapelan	17.694	22.852	36.014
12.	Rumbai Pesisir	34.321	32.722	67.033
Jumlah		458.059	446.020	887.438

Sumber: Badan Statistik Kota Pekanbaru 2018

Berikut ini merupakan jumlah distribusi data mengenai data penduduk menurut usia laki-laki dan perempuan yang ada di Kota Pekanbaru yang memiliki jumlah kecamatan sebanyak 12 kecamatan yaitu Kecamatan Tampan, Payung Sekaki, Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Sail, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Rumbai, Kecamatan Lima Puluh, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kecamatan Senapelan Dan Kecamatan Rumbai Pesisir di kota Pekanbaru, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.2 : Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Usia di Kota Pekanbaru Tahun 2013

No	Kecamatan	0-6	7-12	13-15	16-17	18	19-24	>24
1.	Tampan	30.077	18.880	9.110	6.715	4.472	30.321	76.022
2.	Payung Sekaki	21.897	6.646	7.076	16.915	8.707	8.556	19.157
3.	Bukit Raya	18.226	9.089	4.504	3.110	2.022	16.425	46.355
4.	Marpoyan Damai	26.422	10.187	9.547	25.262	11.891	7.436	36.099
5.	Tenayan Raya	22.196	13.208	18.316	2.556	904	13.990	71.300
6.	Sail	7.137	4.945	2.518	1.355	1.156	8.667	20.006
7.	Sukajadi	4.675	7.500	3.704	2.932	1.652	3.580	29.320
8.	Rumbai	11.869	8.831	3.220	2.587	1.188	7.523	31.285
9.	Lima Puluh	5.281	4.742	2.219	1.459	739	5.138	22.232
10.	Pekanbaru Kota	2.570	1.907	1.663	894	481	2.589	19.116
11.	Senapelan	4.424	3.731	1.835	1.329	688	5.172	18.835
12.	Rumbai Pesisir	9.355	7.257	3.489	2.900	1.611	8.558	30.523
Jumlah		190.551	99.923	67.201	68.014	35.511	117.952	420.250

Sumber: Badan Statistik Kota Pekanbaru 2018

Sebagian besar penduduk yang mendiami wilayah kota Pekanbaru adalah suku Melayu. Namun demikian juga terdapat suku lainnya yang merupakan penduduk pendatang kedaerah ini seperti suku Jawa, Batak, Minang dan sebagainya. Mata pencaharian penduduk terutama ialah pegawai pemerintah maupun pegawai swasta dan pedagang.

3. Pemerintahan Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru dipimpin oleh seorang Walikota yang diangkat oleh Gubernur. Penyelenggaraan roda pemerintahan kota Pekanbaru dipusatkan pada kantor Gubernur kota Pekanbaru, susunan organisasi pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat di kota Pekanbaru terdiri dari unsur Walikota, Wakil Walikota, Sekretaris Walikota dan masing-masing kepala seksi yaitu seksi pemerintahan, seksi ketentraman dan ketertiban, seksi pembangunan dan kelompok jabatan fungsional.

Kota Pekanbaru memiliki dua belas kecamatan yaitu Kecamatan Tampan yang terdiri dari empat kelurahan yaitu Kelurahan Simpang Baru, Kelurahan Sidomulyo Barat, Kelurahan Tuah Karya Dan Kelurahan Delima. Kecamatan Payung Sekaki yang terdiri dari empat kelurahan yaitu Kelurahan Labuh Baru Timur, Kelurahan Tampan, Kelurahan Air Hitam, Kelurahan Labuh Baru Barat. Kecamatan Bukit Raya yang terdiri dari empat kelurahan yaitu Kelurahan Simpang Tiga, Kelurahan Tangkerang Selatan, Kelurahan Tangkerang Utara dan Kelurahan Tangkerang Labuai. Kecamatan Marpoyan Damai yang terdiri dari lima kelurahan yaitu Kelurahan Tangkerang Tengah, Kelurahan Tangkerang Barat, Kelurahan Maharatu, Kelurahan Sidomulyo Timur dan Kelurahan Wonorejo. Kecamatan Tenayan Raya yang terdiri dari empat kelurahan yaitu Kelurahan

Kulim, kelurahan Tangkerang Timur, kelurahan Rejosari dan kelurahan Sail. Kecamatan Sail yang memiliki tiga kelurahan yaitu kelurahan Cita raya, kelurahan Suka maju dan kelurahan Suka Mulia. Kecamatan Sukajadi terdiri dari tujuh kelurahan yaitu kelurahan Kampung tengah, kelurahan Kampung Melayu, kelurahan Kendungsari, Kelurahan Harjosari, kelurahan Sukajadi dan kelurahan pulau karam. Kecamatan Rumbai yang terdiri dari lima kelurahan yaitu kelurahan Lembun sari, kelurahan muarafajar, kelurahan rumbai bukit, kelurahan palas dan kelurahan sri meranti. Kecamatan Lima Puluh yang terdiri dari empat kelurahan yaitu kelurahan Rintis, Kelurahan Sekip, kelurahan Tanjung Rhu dan kelurahan pesisir.

Kecamatan Pekanbaru Kota yang terdiri dari enam kelurahan yaitu kelurahan Simpang tiga, kelurahan Sumahilang, kelurahan Tanah datar, kelurahan Kota baru, kelurahan Suka Ramai dan Kelurahan Kota Tinggi. KecamatanRumbai pesisir yang terdiri dari enam kelurahan yaitu kelurahan meranti pendek, kelurahan limbungan, kelurahan lembah sari, kelurahan limbungan baru dan kelurahan tebing tinggi okura. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.3: Nama Kecamatan Beserta Nama Kelurahan Yang Ada Di Kota Pekanbaru

No	Nama Kecamatan	Nama Kelurahan	
1	2	3	
1.	Kecamatan Tampan	Simpang baru Sidomulyo barat	Tuah karya Delima
2.	Kecamatan Payung Sekaki	Labuh Baru Timur Tampan/	Air hitam Labuh baru barat
3.	Kecamatan Bukit Raya	Simpang tiga Tangkerang Selatan	Tangkerang Utara Tangkerang Labuai

No	Nama Kecamatan	Nama Kelurahan	
4.	Kecamatan Marpoyan Damai	Tangerang Tengah Tangerang Barat	Maharatu Sidomulyo Timur Wonorejo
5.	Kecamatan Tenayan Raya	Kulim Tangerang Timur	Rejosari Sail
6.	Kecamatan Sail	Cita Raja Suka Maju Suka Mulia	
7.	Kecamatan Lima Puluh	Rintis Sekip	Tanjung Rhu Pesisir
8.	Kecamatan Pekanbaru Kota	Simpang empat Sumahilang Tanah Datar	Kota Baru Suka Ramai Kota Tinggi
9.	Kecamatan Senapelan	Padang Bulan Padang Terubuk Sago	Kampung dalam Kampung Bandar Kampung Baru
10.	Kecamatan Sukajadi	Jatirejo Kampung tengah Kampung melayu	Kendungsari Harjosari Sukajadi Pulau koran
11.	Kecamatan Rumbai	Limbunsari Muara fajar	Rumbai bukit Palas Sri meranti
12.	Kecamatan Rumbai Pesisir	Meranti Pandek Limbungan Lembah sari	Lembah damai Limbungan baru Tebing tinggi okura

Sumber : Pekanbaru Dalam Angka, 2018

B. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Bidang Pasar Kota Pekanbaru

Bidang Pasar merupakan salah satu dari empat bidang yang ada di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Pekanbaru sebagai hasil dari proses pelaksanaan Organisasi Perangkat Daerah (OPD).

Adapun visi dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Bidang Pasar Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

“Terwujudnya pusat perdagangan dan jasa yang didukung oleh Industri yang mapan, guna menunjang ekonomi kerakyatan”.

Sedangkan misi dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru adalah:

1. Menciptakan Industri yang kondusif dan distribusi barang yang merata;
2. Menumbuh kembangkan industry dan perdagangan yang berwawasan lingkungan;
3. Meningkatkan mutu produk industry yang mempunyai daya saing dan bertanggung jawab;
4. Memanfaatkan sumber daya yang ada meningkatkan kualitas dan profesionalisme di bidang industry dan perdagangan;
5. Menyediakan informasi industry dan perdagangan yang akurat;
6. Meningkatkan pembinaan dan kerjasama dalam pengembangan pasar, distribusi, promosi peningkatan penggunaan produk dalam negeri dan pengawasan barang beredar / jasa serta perlindungan konsumen.

C. Unit Pelaksana Tekhnis Dinas Pasar (UPTD Pasar)

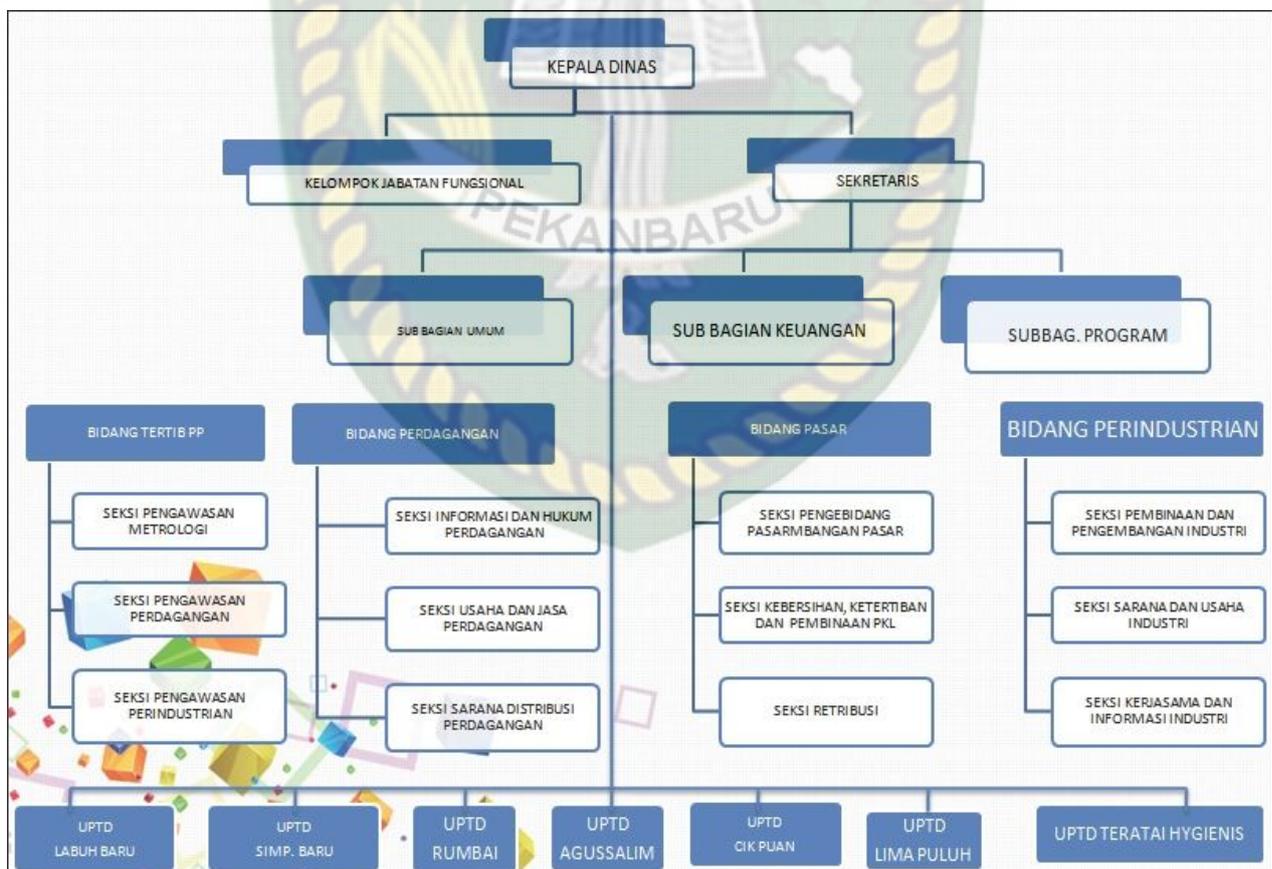
Unit Pelaksana Tekhnis Dinas Pasar atau UPTD Pasar adalah suatu unit khusus yang berada dibawah koordinasi langsung Kepala Dinas Pasar yang secara langsung ditempatkan pada masing-masing pasar yang ada didalam Kota Pekanbaru. Saat ini UPTD Pasar yang ada dibawah Koordinasi Dinas Pasar Kota Pekanbaru adalah sebanyak 7 (tujuh) UPTD Pasar, yaitu :

1. UPTD Pasar Sukaramai, yang membawahi 2 (dua) buah pasar, yaitu :
 - a. Pasar Sukaramai (eks. PD. Pembangunan Riau)
 - b. Pasar Inpres H. A. Agussalim
2. UPTD Pasar Senapelan, yang membawahi Pasar Senapelan

3. UPTD Pasar Sukajadi, yang membawahi 2 (dua) buah pasar, yaitu :
 - a. Pasar Cik Puan
 - b. Pasar Mayang Terurai
4. UPTD Pasar Bawah, yang membawahi 2 (dua) buah pasar, yaitu :
 - a. Pasar Bawah
 - b. Pasar Tengah
5. UPTD Pasar Sail, yang membawahi Pasar Sail
6. UPTD Pasar Lima Puluh, yang membawahi Pasar Lima Puluh
7. UPTD Pasar Rumbai, yang membawahi Pasar Rumbai
8. UPTD Pasar labuh Baru, yang membawahi Pasar Labuh Baru
9. UPTD Pasar Simpang Baru, yang membawahi Pasar Simpang Baru.

Masing-masing UPTD Pasar dipimpin oleh seorang Kepala UPTD Pasar yang bertanggungjawab penuh atas pengelolaan pasar yang menjadi kewenangannya dan bertanggungjawab langsung kepada Kepala Dinas Pasar selaku atasan langsung.

D. Struktur Organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan



Sumber : Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru 2019

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Dalam menentukan hasil penelitian penulis yang sangat berperan penting adalah responden, karena dari dalam penelitian ini mengangkat masalah tentang Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru. Oleh karena itu penulis melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan, UPTD Pasar Kecamatan Lima Puluh, Petugas Pemungut Retribusi, serta melakukan penyebaran kuesioner kepada pedagang dengan jumlah sampel 50 orang.

Sehubungan dengan penelitian Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh, diperlukannya data ataupun identitas responden, maka berikut akan di paparkan kriteria responden mulai dari jenis kelamin, usia, dan golongan.

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Penelitian tentang Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru, selain melakukan wawancara juga digunakan dengan cara penyebaran kuesioner kepada pedagang yang ada di pasar lima puluh Kota Pekanbaru, oleh karena itu sangat diperlukan penulis mengetahui identitas Pedagang. Untuk pertama yang perlu diketahui dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin, karena penulis ingin melihat jumlah dari masing-masing pedagang berdasarkan jenis kelamin yang sudah penulis sebar kuesioner yaitu sebanyak 50 orang responden. Untuk lebih jelasnya penulis akan paparkan pada tabel sebagai berikut ini:

Tabel V.1 : Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Jenis Kelamin Pedagang

No	Klasifikasi Responden	Jumlah	Persentase %
1	Laki-Laki	27	54%
2	Perempuan	23	46%
Jumlah		50	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari tabel V.1 diatas dapat dilihat bahwa responden Pedagang yang dijadikan sampel dalam penelitian yang membahas tentang Penataan Pasar Lima Puluh Oleh Pemerintah Kota Pekanbaru adalah dominannya laki-laki dengan jumlah 27 orang dengan persentase 54% dan jumlah responden pedagang perempuan memiliki jumlah 23 orang dengan persentase 46% dari total keseluruhan pedagang yang dijadikan responden adalah 50 orang.

2. Identitas Responden Berdasarkan Latar Belakang Usia

Identitas ke dua yang penulis peroleh dari lapangan adalah berdasarkan latar belakang usia. Usia merupakan salah satu penentu dalam pelaksanaan penelitian ini, karena semakin matang usia seseorang maka cara berfikirnya tentu sudah berbeda dengan seseorang yang belum memiliki cukup umur. Penulis menilai bahwa usia sangat mempengaruhi cara dan sudut pandang dalam menentukan nilai dan pilihan suatu masalah terkait penelitian ini. Dari hasil penelitian tentang Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh, serta dengan cara penyebaran kuisioner yang dilakukan oleh peneliti, maka identitas responden penelitian yang digunakan berdasarkan latar belakang usia berdasarkan tabel berikut ini:

Tabel V.2 : Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Usia Pedagang

No	Klasifikasi Responden	Frekuensi	Persentase %
1	20-30 Tahun	2	4%
2	31-40 Tahun	40	98%
3	41-50 Tahun	8	16%
4	>50 Tahun	0	0%
Jumlah		50	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari tabel V.2 diatas dinyatakan bahwa responden dari Pedagang, responden yang paling banyak, usia 31-40 Tahun sebanyak 40 orang dengan persentase 98% dan usia pada 41-50 Tahun yang berjumlah 8 orang (16%), selanjutnya usia 20-30 Tahun berjumlah 2 orang responden dengan persentase 4% dari total keseluruhan jumlah responden pedagang yaitu 50 sampel.

3. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

Dan identitas yang ketiga yang penulis dapatkan dari lapangan berdasarkan latar belakang pendidikannya, rata-rata responden memiliki pendidikan SMA. Pendidikan sangat mempengaruhi cara sudut pandang seseorang, baik itu dalam memberikan pendapat maupun dalam melakukan suatu tindakan. Dari hasil penelitian tentang Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh, serta dengan cara penyebaran kuisioner yang dilakukan oleh peneliti, maka identitas responden penelitian yang digunakan berdasarkan latar belakang Jenjang Pendidikan berdasarkan tabel berikut ini:

Tabel V.3 : Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Jenjang Pendidikan Pedagang

No	Klasifikasi Responden	Frekuensi	Persentase %
1	SD	2	4%
2	SMP	6	12%
3	SMA	40	80%
4	Diploma	1	2%
5	Sarjana S1/S2	1	2%
Jumlah		50	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pendidikan terakhir responden Pedagang adalah yang dijadikan sampel dalam penelitian yang berjudul Penataan Pasar Lima Puluh Oleh Pemerintah Kota Pekanbaru dominannya adalah pendidikan SMA yaitu berjumlah 40 orang dengan persentase 80%, responden yang memiliki pendidikan SMP berjumlah 6 orang dengan persentase 12%, responden yang memiliki pendidikan SD berjumlah 2 orang dengan persentase 4%, sedangkan yang paling minim adalah responden yang memiliki pendidikan Diploma dan Sarjana S1/S2 yaitu berjumlah masing-masing 1 orang dengan persentase 2%.

B. Hasil Dan Pembahasan Dari Indikator Variabel Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh

Observasi adalah sebagai pengamatan yang sistematis berkenaan dengan perhatian terhadap fenomena-fenomena yang Nampak. Perhatian yang di maksud yaitu harus di berikan kepada unit kegiatan yang diamati terjadi (Harbani Pasolong (2013 : 131). Ada beberapa indikator yang akan penulis paparkan di dalam penelitian yang berjudul Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam

Penataan Pasar Lima Puluh adalah berdasarkan teori dari Manggaukang Raba (2006:44-45). Dan indikator-indikator yang akan penulis gunakan dalam mencari hasil dari penelitian ini yang pertama adalah: Transparan, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Dan di dalam setiap indikatornya akan dilengkapi dengan tiap-tiap sub indikator yang berguna sebagai alat untuk menentukan item penilaian yang akan penulis gunakan dalam mencari jawaban dan hasil dari penelitian. Dan untuk mengetahui hasil dari indikator pertama yaitu pembahas akan menganalisis tentang indikator Transparan maka penulis akan menyajikannya dalam bentuk tabel dan juga penjelesan-penjelasan yang didukung dengan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada Pedagang yang dijadikan sebagai sampel. Berikut hasil penelitian penulis yang disajikan dalam bentuk tabel:

1. Transparan

Transparan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan serta hasil yang dicapai menurut Labolo (2013:13)

Di dalam indikator ini ada dua poin penilaian sebagai pendukung indikator pertama ini yaitu, Memberikan tanda bukti pembayaran yang sah oleh petugas, Petugas menunjukkan catatan pemungutan retribusi yang harus dibayarkan wajib retribusi.

Tabel V.4 : Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pedagang Terhadap Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru (Transparan)

No	Sub Indiator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1	Memberikan tanda bukti pembayaran yang sah oleh petugas	7 (14%)	30 (60%)	13 (26%)	50 (100%)
2	Petugas menunjukkan catatan pemungutan retribusi yang harus dibayarkan wajib retribusi.	2 (4%)	44 (88%)	4 (8%)	50 (100%)
Jumlah		9	74	17	100
Rata-Rata		4	37	9	50
Persentase		8%	74%	18%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Berdasarkan penjelasan pada tabel V.4 di atas, dapat dilihat bahwa jawaban yang diberikan oleh pedagang yang ada pada kategori “Terlaksana” adalah rata-rata 4 orang dan persentasenya adalah 8%, sedangkan responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Cukup Terlaksana” adalah rata-rata 37 orang dengan persentase 74%, dan pedagang yang memberikan tanggapan pada kategori “Tidak Terlaksana” yaitu berjumlah 9 orang dengan persentase 18% dari total keseluruhan jumlah responden masyarakat yaitu 50 orang.

Bertujuan untuk melengkapi hasil penelitian yang telah penulis dapatkan diatas dari hasil penyebaran kuesioner dilapangan yang di isi oleh responden Pedagang Di Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru, maka penulis melengkapinya dengan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap informan penelitian ini

yang berasal dari pihak Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru, yaitu Bapak Drs. H. Suhardi, M.Si yang menjabat selaku Ketua Bidang Pasar Kota Pekanbaru, selain beliau, penulis juga melakukan wawancara dengan petugas dilapangan yang bertugas memungut retribusi kepada para pedagang, dimana hal ini penulis lakukan dengan Bapak Afrizal Salam yaitu Petugas pemungut retribusi di Pasar Lima Puluh, dan adapun hasil wawancara yang penulis lakukan dengan masing-masing informan yang dikaitkan dengan pembahasan indikator diatas, dapat dilihat pada hasil wawancara dibawah ini:

Hasil wawancara pertama adalah dengan informan Dinas Perindustrian Dan perdagangan Kota Pekanbaru, yaitu Bapak Drs. H. Suhardi, M.Si yang menjabat selaku Ketua Bidang Pasar Kota Pekanbaru, yang mana tanggapan beliau terhadap pertanyaan penulis berkaitan dengan indikator diatas adalah:

“Disaat ada transaksi pembayaran retribusi, pastinya petugas kita memberikan karcis retribusi tersebut sebagai bukti bahwa hari ini sudah dilakukan pembayaran, dan itu sudah ketentuan yang wajib dijalankan, apabila tidak ada karcis retribusi yang diberikan oleh petugas pemungut dilapangan, maka hal itu di anggap ilegal dan dapat di pidanakan atau diproses hukum” (Wawancara, 24 April 2019. Drs. H. Suhardi, M.Si Kabid Pasar Kota Pekanbaru)

Selain dari hasil wawancara yang penulis dapatkan diatas, dibawah ini penulis juga akan menyajikan hasil wawancara dengan petugas pasar Lima Puluh yang bertugas memungut retribusi pasar secara langsung, dan adapun hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Afrizal Salam adalah:

“Tentu diberikan, karna itu sebagai bukti laporan saya ke UPTD Pasar, berapa karcis yang saya keluarkan ke pedagang, maka itulah uang retribusi yang akan saya setorkan ke atasan nantinya, dan pedagang juga tentunya akan menanyakan tiket atau karcis apabila memang kami petugas tidak memberikannya, karna mereka tau hal itu ilegal, dan kami akan di berikan tindakan sanksi untuk hal tersebut” (Wawancara, 27 April 2019. Afrizal Salam, Petugas Retribusi Pasar Kota Pekanbaru)

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan, penulis menemukan fakta bahwa memang secara mendominasi jawaban pedagang pasar lima puluh mengakui bahwa petugas retribusi memang memberikan karcis retribusi sebagai tanda terima bahwa hari ini mereka telah melakukan pembayaran kewajiban mereka terhadap retribusi pasar tempat mereka berjualan, akan tetapi beberapa pedagang juga ada yang mengatakan kadang ada beberapa oknum yang tidak menyerahkan karcis ketika memungut uang retribusi pasar tersebut, dan hal tersebut biasanya dilakukan karna sudah merasa akrab dan ada kedekatan sehingga para pedagang pasar percaya dan tidak menaruh keawatiran terhadap tindakan-tindakan yang dilakukan petugas tersebut.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah sebuah kewajiban melaporkan dan pertanggungjawaban dari pemerintah yang memiliki kewenangan dalam mengatur tatanan administrasi publik seperti lembaga eksekutif, yudikatif, dan legislatif. Jadi akuntabilitas pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Akuntabilitas adalah sebuah kewajiban melaporkan dan pertanggungjawaban dari pemerintah yang memiliki kewenangan dalam mengatur tatanan administrasi publik seperti lembaga eksekutif, yudikatif, dan legislatif. Jadi akuntabilitas pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Mardiasmo, 2002:20)

Selanjutnya penulis akan menyajikan hasil penelitian yang membahas tentang indikator yang ke dua yaitu indikator yang membahas tentang “Akuntabilitas” yang memiliki pembahasan pada masing-masing Sub Item Penilaian, dan adapun pembahasannya adalah sebagai berikut:

Tabel V.5 : Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pedagang Terhadap Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru (Akuntabilitas)

No	Sub Indiator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1	Petugas memungut retribusi kepada pedagang sesuai yang ditetapkan dengan peraturan	9 (18%)	25 (50%)	16 (32%)	50 (100%)
2	Pihak Dinas memberikan denda kepada pedagang sesuai peraturan yang ditetapkan	4 (8%)	22 (44%)	24 (48%)	50 (100%)
Jumlah		13	47	40	100
Rata-Rata		6	24	20	50
Persentase		12%	48%	40%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Berdasarkan penjelasan pada tabel V.5 di atas, dapat di lihat bahwa jawaban yang diberikan oleh pedagang yang ada pada kategori “Terlaksana” adalah rata-rata 6 orang dan persentasenya adalah 12%, sedangkan responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Cukup Terlaksana” adalah rata-rata 24 orang dengan persentase 48%, dan Pedagang yang memberikan tanggapan pada kategori “Tidak Terlaksana” yaitu berjumlah 20 orang dengan persentase 40% dari total keseluruhan jumlah responden pedagang yaitu 50 orang.

Bertujuan untuk melengkapi hasil penelitian yang telah penulis dapatkan diatas dari hasil penyebaran kuesioner dilapangan yang di isi oleh responden Pedagang Di Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru, maka penulis melengkapinya dengan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap informan penelitian ini

yang berasal dari pihak Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru, yaitu Bapak Drs. H. Suhardi, M.Si yang menjabat selaku Ketua Bidang Pasar Kota Pekanbaru, selain beliau, penulis juga melakukan wawancara dengan petugas dilapangan yang bertugas memungut retribusi kepada para pedagang, dimana hal ini penulis lakukan dengan Bapak Afrizal Salam yaitu Petugas pemungut retribusi di Pasar Lima Puluh, dan adapun hasil wawancara yang penulis lakukan dengan masing-masing informan yang dikaitkan dengan pembahasan indikator diatas, dapat dilihat pada hasil wawancara dibawah ini:

Hasil wawancara pertama adalah dengan informan Dinas Perindustrian Dan perdagangan Kota Pekanbaru, yaitu Bapak Drs. H. Suhardi, M.Si yang menjabat selaku Ketua Bidang Pasar Kota Pekanbaru, yang mana tanggapan beliau terhadap pertanyaan penulis berkaitan dengan indikator diatas adalah:

“Kita melakukan pengawasan juga terhadap situasi dilapangan, ada UPTD yang bertanggung jawab untuk pelangawasan langsung dilapangan terkait dengan pemungutan retribusi tersebut, dan saya rasa jika memang ada beberapa kesalahan atau pelanggaran yang dilakukan oleh petugas pemungut retribusi dilapangan, pedagang bisa melaporkannya kepada UPTD Pasar Lima Puluh, dan sanksi juga tidak hanya kepada petugas, pedagang yang tidak mau membayar retribusi juga diberikan sanksi tentunya, baik administrasi atau pun menutupan lapak jualan mereka” (Wawancara, 24 April 2019. Drs. H. Suhardi, M.Si Kabid Pasar Kota Pekanbaru)

Selain dari hasil wawancara yang penulis dapatkan diatas, dibawah ini penulis juga akan menyajikan hasil wawancara dengan petugas pasar Lima Puluh yang bertugas memungut retribusi pasar secara langsung, dan adapun hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Afrizal Salam adalah:

“Sudah sesuai dengan jumlah yang ditetapkan di karcis retribusinya, karna setiap karcis pasti akan tertera jumlah retribusi yang akan dibayarkan oleh masing-masing pedagang” (Wawancara, 27 April 2019. Afrizal Salam, Petugas Retribusi Pasar Kota Pekanbaru)

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan, penulis menemukan fakta bahwa memang jawaban yang dominan diberikan pedagang adalah mengatakan pemungutan retribusi sudah sesuai dengan jumlah yang ditetapkan di karcis tersebut, tetapi yang terkadang yang menjadi masalah adalah tidak diberikannya tiket karcis ketika memungut uang retribusi, tetapi dikarenakan pedagang merasa tidak dirugikan akan tindakan tersebut, maka mereka tidak mempermasalahkan tindakan tersebut, dan berdasarkan pengakuan mereka juga, penulis menemukan fakta bahwa sanksi terberat yang diberikan petugas kepada pedagang adalah dengan tidak diberikannya izin lagi untuk berjualan di areal pasar apabila memang terbukti melakukan pelanggaran baik terkait dengan pembayaran retribusi pasar ataupun permasalahan lain yang berhubungan dengan kebijakan-kebijakan yang ada di pasar lima puluh itu sendiri.

Selanjutnya penulis akan menyajikan pembahasan tentang indikator yang ke tiga yaitu “Kondisional”, dimana pembahasan ini juga disertai dengan hasil penyebaran kuesioner dan hasil wawancara penulis dengan informan, dan adapun hasil penelitian yang penulis lakukan terkait dengan indikator tersebut, dapat dilihat hasilnya pada pembahasan dibawah ini:

3. Kondisional

Kondisional pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Selanjutnya penulis akan menyajikan hasil penelitian yang membahas tentang indicator yang ke dua yaitu indicator yang membahas tentang “Kondisional” yang memiliki pembahasan pada masing-masing Sub Item Penilaian, dan adapun pembahasannya adalah sebagai berikut:

Tabel V.6 : Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pedagang Terhadap Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru (Kondisional)

No	Sub Indiator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1	Petugas memungut retribusi kepada pedagang sesuai waktu dan ketentuan.	7 (14%)	28 (56%)	15 (30%)	50 (100%)
2	Jumlah retribusi yang dibebankan sesuai dengan hasil penjualan pedagang	24 (48%)	22 (44%)	4 (8%)	50 (100%)
Jumlah		31	50	19	100
Rata-Rata		15	25	10	50
Persentase		30%	50%	20%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Berdasarkan penjelasan pada tabel V.6 di atas, dapat di lihat bahwa jawaban yang diberikan oleh pedagang yang ada pada kategori “Terlaksana” adalah rata-rata 15 orang dan persentasenya adalah 30%, sedangkan responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Cukup Terlaksana” adalah rata-rata 25 orang dengan persentase 50%, dan pedagang yang memberikan tanggapan pada kategori “Tidak Terlaksana” yaitu berjumlah 10 orang dengan persentase 20% dari total keseluruhan jumlah responden pedagang yaitu 50 orang.

Bertujuan untuk melengkapi hasil penelitian yang telah penulis dapatkan diatas dari hasil penyebaran kuesioner dilapangan yang di isi oleh responden Pedagang Di Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru, maka penulis melengkapinya

dengan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap informan penelitian ini yang berasal dari pihak Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru, yaitu Bapak Drs. H. Suhardi, M.Si yang menjabat selaku Ketua Bidang Pasar Kota Pekanbaru, selain beliau, penulis juga melakukan wawancara dengan petugas dilapangan yang bertugas memungut retribusi kepada para pedagang, dimana hal ini penulis lakukan dengan Bapak Afrizal Salam yaitu Petugas pemungut retribusi di Pasar Lima Puluh, dan adapun hasil wawancara yang penulis lakukan dengan masing-masing informan yang dikaitkan dengan pembahasan indikator diatas, dapat dilihat pada hasil wawancara dibawah ini:

Hasil wawancara pertama adalah dengan informan Dinas Perindustrian Dan perdagangan Kota Pekanbaru, yaitu Bapak Drs. H. Suhardi, M.Si yang menjabat selaku Ketua Bidang Pasar Kota Pekanbaru, yang mana tanggapan beliau terhadap pertanyaan penulis berkaitan dengan indikator diatas adalah:

“Untuk waktu pemungutan retribusi, itu kita lakukan ditengah waktu operasional pasar, contohnya waktu pasar dimulai dari pagi jam 08.00 WIB – 12.00 WIB, maka kita melakukan pemungutan di jam 10.00 sampai jam 11.00 WIB hal itu dilakukan untuk mengantisipasi para pedagang yang pulang terlebih dahulu, dan juga memberikan waktu untuk pedagang menjual barang dagangannya terlebih dahulu sebelum membayar uang retribusi mereka” (Wawancara, 24 April 2019. Drs. H. Suhardi, M.Si Kabid Pasar Kota Pekanbaru)

Selain dari hasil wawancara yang penulis dapatkan diatas, dibawah ini penulis juga akan menyajikan hasil wawancara dengan petugas pasar Lima Puluh yang bertugas memungut retribusi pasar secara langsung, dan adapun hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Afrizal Salam adalah:

“Jumlah uang retribusi yang harus dibayarkan oleh pedagang itu sudah atur tarifnya, jadi tidak ada perbedaan, semuanya sama mau itu jualannya laku ataupun tidak laku, jumlahnya sama saja yang harus dibayarkan oleh para pedagang tersebut” (Wawancara, 27 April 2019. Afrizal Salam, Petugas Retribusi Pasar Kota Pekanbaru)

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan, penulis menemukan fakta bahwa memang jawaban yang dominan dari proses penelitian dan pantauan penulis dilapangan memberikan gambaran yaitu pemungutan retribusi yang dilakukan oleh petugas adalah pada jam-jam sibuk, atau jam dimana para pedagang sudah melakukan proses berjualan, hal ini tentunya mengantisipasi adanya keterlambatan petugas apabila memungut retribusi terlalu siang, ketakutkan bahwa para pedagang akan pulang terlebih dahulu sebelum para petugas pemungut retribusi melakukan penagihan, hal ini jugalah yang diakui oleh para pedagang yang ada di pasar lima puluh.

Selanjutnya penulis akan menyajikan hasil penelitian terhadap indikator yang kelima, yaitu partisipatif, indikator ini akan disajikan dalam bentuk tabel pengumpulan data kuesioner dan juga hasil wawancara yang penulis lakukan dengan informan dari pihak Dinas terkait, dimana pembahasannya adalah sebagai berikut:

4. Partisipatif

Partisipatif pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Partisipatif adalah keterlibatan mental dan emosional seseorang atau individu dalam situasi kelompok yang mendorong dia untuk berkontribusi terhadap tujuan kelompok dan mempertanggung-jawabkan keterlibatannya. (Davis, 2000:142) Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan para responden yang penulis jadikan sebagai sampel dalam penelitian ini maka penulis akan menyajikannya pada tabel dan sajian analisis di bawah ini:

Tabel V.7 : Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pedagang Terhadap Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru (Partisipatif)

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1	Keseriusan dari petugas dalam memungut retribusi pasar dengan cara tidak membiarkan pedagang menunggak	11 (22%)	30 (60%)	9 (18%)	50 (100%)
2	Kesadaran pedagang untuk membayar retribusi pasar	11 (22%)	29 (58%)	10 (20%)	50 (100%)
Jumlah		22	59	19	100
Rata-Rata		11	29	10	50
Persentase		22%	58%	20%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Berdasarkan penjelasan pada tabel V.7 di atas, dapat di lihat bahwa jawaban yang diberikan oleh pedagang yang ada pada kategori “Terlaksana” adalah rata-rata 11 orang dan persentasenya adalah 22%, sedangkan responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Cukup Terlaksana” adalah rata-rata 29 orang dengan persentase 58%, dan pedagang yang memberikan tanggapan pada kategori “Tidak Terlaksana” yaitu berjumlah 10 orang dengan persentase 20% dari total keseluruhan jumlah responden pedagang yaitu 50 orang.

Bertujuan untuk melengkapi hasil penelitian yang telah penulis dapatkan diatas dari hasil penyebaran kuesioner dilapangan yang di isi oleh responden Pedagang Di Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru, maka penulis melengkapinya dengan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap informan penelitian ini

yang berasal dari pihak Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru, yaitu Bapak Drs. H. Suhardi, M.Si yang menjabat selaku Ketua Bidang Pasar Kota Pekanbaru, selain beliau, penulis juga melakukan wawancara dengan petugas dilapangan yang bertugas memungut retribusi kepada para pedagang, dimana hal ini penulis lakukan dengan Bapak Afrizal Salam yaitu Petugas pemungut retribusi di Pasar Lima Puluh, dan adapun hasil wawancara yang penulis lakukan dengan masing-masing informan yang dikaitkan dengan pembahasan indikator diatas, dapat dilihat pada hasil wawancara dibawah ini:

Hasil wawancara pertama adalah dengan informan Dinas Perindustrian Dan perdagangan Kota Pekanbaru, yaitu Bapak Drs. H. Suhardi, M.Si yang menjabat selaku Ketua Bidang Pasar Kota Pekanbaru, yang mana tanggapan beliau terhadap pertanyaan penulis berkaitan dengan indikator diatas adalah:

“Dalam hal ini sudah ada aturan yang mengikat kerja sama dengan para petugas dilapangan, bahwa mereka wajib melakukan tugas pemungutan retribusi disaat jam operasional pasar, dan pedagang juga sudah ada kesepakatan dengan pengelola pasar terkait dengan pembayaran retribusi tersebut, itu semua dilakukan dengan sadar dan tidak ada paksaan tentuna, karna saling menguntungkan dan pemerintah pekanbarulah yang memiliki hal untuk menjual tempat atau penyedia jasa” (Wawancara, 24 April 2019. Drs. H. Suhardi, M.Si Kabid Pasar Kota Pekanbaru)

Selain dari hasil wawancara yang penulis dapatkan diatas, dibawah ini penulis juga akan menyajikan hasil wawancara dengan petugas pasar Lima Puluh yang bertugas memungut retribusi pasar secara langsung, dan adapun hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Afrizal Salam adalah:

“Faktanya adalah, kita tidak memaksa pedagang untuk berjualan di pasar lima puluh, banyak yang ngantri untuk menyewa lapak di dalam pasar, jadi saya pastikan semua pembayaran yang dilakukan pedagang itu sifatnya kesepakatan, tidak ada paksaan yang terjadi di dalamnya, itu saya pastikan kebenarannya dan ada perdanya” (Wawancara, 27 April 2019. Afrizal Salam, Petugas Retribusi Pasar Kota Pekanbaru)

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan, penulis menemukan fakta bahwa memang proses pemungutan retribusi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru terhadap pedagang pasar itu bersifat kesepakatan jadi tidak ada kata sukarela atau ikhlas dan tidak ikhlas, karna berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru juga diatur terkait dengan berapa jumlah retribusi yang harus dibayarkan oleh masyarakat atau Pedagang, Pemerintah Kota Pekanbaru memiliki tanggung jawab untuk menyediakan lokasi berjualan bagi masyarakatnya, dimana dalam hal ini disediakanlah area pasar yaitu pasar lima puluh, dengan demikian, masyarakat yang berminat menempati lapak yang disediakan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru, diwajibkan memberikan sejumlah uang untuk biaya perawatan dan kebersihan Pasar Lima Puluh, jadi dapat dikatakan, pada dasarnya pasar tersebut hanya membebankan biaya kebersihan dan perawatan pasar saja.

5. Kesamaan Hak

Kesamaan hak pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan status sosial dan lain-lain. Kesamaan hak yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah, bahwa petugas pemungut retribusi tidak membedakan dalam melakukan pemungutan dan memberikan denda kepada pedagang yang tidak membayar retribusi. Selain itu kesamaan hak yang dimaksudkan adalah pedagang mendapatkan pelayanan yang sama dan adil baik dalam memberikan pelayanan pasar maupun mendapatkan sarana dan fasilitas yang baik dan berkualitas.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan para responden yang penulis jadikan sebagai sampel dalam penelitian ini maka penulis akan menyajikannya pada tabel dan sajian analisis di bawah ini:

Tabel V.8 : Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pedagang Terhadap Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru (Kesamaan Hak)

No	Sub Indiator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1	Petugas tidak membedakan pedagang pada saat melakukan pemungutan retribusi	13 (26%)	21 (42%)	16 (32%)	50 (100%)
2	Setiap pedagang mendapatkan pelayanan retribusi secara adil dan merata	12 (24%)	23 (46%)	15 (30%)	50 (100%)
Jumlah		25	44	31	100
Rata-Rata		13	22	15	50
Persentase		26%	44%	30%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Berdasarkan penjelasan pada tabel V.8 di atas, dapat di lihat bahwa jawaban yang diberikan oleh pedagang yang ada pada kategori “Terlaksana” adalah rata-rata 13 orang dan persentasenya adalah 26%, sedangkan responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Cukup Terlaksana” adalah rata-rata 22 orang dengan persentase 44%, dan pedagang yang memberikan tanggapan pada kategori “Tidak Terlaksana” yaitu berjumlah 15 orang dengan persentase 30% dari total keseluruhan jumlah responden pedagang yaitu 50 orang.

Bertujuan untuk melengkapi hasil penelitian yang telah penulis dapatkan diatas dari hasil penyebaran kuesioner dilapangan yang di isi oleh responden Pedagang Di Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru, maka penulis melengkapinya dengan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap informan penelitian ini

yang berasal dari pihak Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru, yaitu Bapak Drs. H. Suhardi, M.Si yang menjabat selaku Ketua Bidang Pasar Kota Pekanbaru, selain beliau, penulis juga melakukan wawancara dengan petugas dilapangan yang bertugas memungut retribusi kepada para pedagang, dimana hal ini penulis lakukan dengan Bapak Afrizal Salam yaitu Petugas pemungut retribusi di Pasar Lima Puluh, dan adapun hasil wawancara yang penulis lakukan dengan masing-masing informan yang dikaitkan dengan pembahasan indikator diatas, dapat dilihat pada hasil wawancara dibawah ini:

Hasil wawancara pertama adalah dengan informan Dinas Perindustrian Dan perdagangan Kota Pekanbaru, yaitu Bapak Drs. H. Suhardi, M.Si yang menjabat selaku Ketua Bidang Pasar Kota Pekanbaru, yang mana tanggapan beliau terhadap pertanyaan penulis berkaitan dengan indikator diatas adalah:

“Saya rasa tidak ada perbedaan, semua sama saja, baik itu pedagang baru atau lama, semua dipungut retribusi juga, walaupun yang jualan itu keluarga dari si petugas pemungut retribusi, tetap saja dipungut biaya retribusinya, kan tidak mahal juga, hanya beberapa ribu rupiah saja, apa yang mau di hindarkan, kecuali ratusan ribu, barulah kita bisa menaruh kecurigaan” (Wawancara, 24 April 2019. Drs. H. Suhardi, M.Si Kabid Pasar Kota Pekanbaru)

Selain dari hasil wawancara yang penulis dapatkan diatas, dibawah ini penulis juga akan menyajikan hasil wawancara dengan petugas pasar Lima Puluh yang bertugas memungut retribusi pasar secara langsung, dan adapun hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Afrizal Salam adalah:

“Tidak ada perbedaan dilapangan, saya sendiri yang melakukan pemungutan tersebut, semua dipungut biaya retribusinya, baik itu pedagang yang besar, ataupun pedagang kecil sekalipun, kan sudah ada porsinya, pedagang kecil mendapatkan beban retribusi sekitar 2000/hari nya” (Wawancara, 27 April 2019. Afrizal Salam, Petugas Retribusi Pasar Kota Pekanbaru)

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan, penulis menemukan fakta terkait dengan pemungutan yang dilakukan oleh petugas retribusi pasar, seluruh pedagang yang menempati lapak di dalam ataupun diluar pasar lima puluh tetap di bebaskan terkait pemungutan retribusi yang dilakukan oleh petugas UPTD Pasar Lima Puluh, Kota Pekanbaru.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Keseimbangan antara hak dan kewajiban mengandung arti bahwa di samping menuntut dan melaksanakan hak, kita harus juga mengutamakan kewajiban. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan para responden yang penulis jadikan sebagai sampel dalam penelitian ini maka penulis akan menyajikannya pada tabel di bawah ini:

Tabel V.9 : Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pedagang Terhadap Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru (Keseimbangan Hak dan Kewajiban)

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1	Pemungutan retibusi pelayanan pasar yang dilakukan, sesuai dengan fasilitas atau penataan pasar yang di dapatkan oleh pedagang	12 (24%)	25 (50%)	13 (26%)	50 (100%)
2	Retribusi pelayanan pasar sesuai dengan kemampuan pedagang, dan hal ini timbal balik dengan penataan pasar yang dilakukan oleh pihak pemerintahan	19 (38%)	20 (40%)	11 (22%)	50 (100%)
Jumlah		31	45	24	100
Rata-Rata		15	23	12	50
Persentase		30%	46%	24%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Berdasarkan penjelasan pada tabel V.9 di atas, dapat di lihat bahwa jawaban yang diberikan oleh pedagang yang ada pada kategori “Terlaksana” adalah rata-rata 15 orang dan persentasenya adalah 30%, sedangkan responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Cukup Terlaksana” adalah rata-rata 23 orang dengan persentase 46%, dan pedagang yang memberikan tanggapan pada kategori “Tidak Terlaksana” yaitu berjumlah 12 orang dengan persentase 24% dari total keseluruhan jumlah responden pedagang yaitu 50 orang.

Bertujuan untuk melengkapi hasil penelitian yang telah penulis dapatkan diatas dari hasil penyebaran kuesioner dilapangan yang di isi oleh responden Pedagang Di Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru, maka penulis melengkapinya dengan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap informan penelitian ini yang berasal dari pihak Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru, yaitu Bapak Drs. H. Suhardi, M.Si yang menjabat selaku Ketua Bidang Pasar Kota Pekanbaru, selain beliau, penulis juga melakukan wawancara dengan petugas dilapangan yang bertugas memungut retribusi kepada para pedagang, dimana hal ini penulis lakukan dengan Bapak Afrizal Salam yaitu Petugas pemungut retribusi di Pasar Lima Puluh, dan adapun hasil wawancara yang penulis lakukan dengan masing-masing informan yang dikaitkan dengan pembahasan indikator diatas, dapat dilihat pada hasil wawancara dibawah ini:

Hasil wawancara pertama adalah dengan informan Dinas Perindustrian Dan perdagangan Kota Pekanbaru, yaitu Bapak Drs. H. Suhardi, M.Si yang menjabat selaku Ketua Bidang Pasar Kota Pekanbaru, yang mana tanggapan beliau terhadap pertanyaan penulis berkaitan dengan indikator diatas adalah:

“Perbaikan atau peningkatan kualitas pasar lima puluh memang sudah menjadi tanggung jawab dari Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Bidang Pasar, hal inilah yang mendasari pemungutan retribusi tersebut, untuk mendukung proses tersebut terus dilakukan, maka pemerintah melakukan pemungutan retribusi yang didasari dari Peraturan Walikota Pekanbaru, kalau tidak dilakukan perawatan dan peningkatan kualitas fungsi pasar, tidak mungkin pedagang dan pengunjung bisa berbelanja dan berjualan dengan nyaman sampai sekarang ini, kita selalu mengupayakan hal tersebut.” (Wawancara, 24 April 2019. Drs. H. Suhardi, M.Si Kabid Pasar Kota Pekanbaru)

Selain dari hasil wawancara yang penulis dapatkan diatas, dibawah ini penulis juga akan menyajikan hasil wawancara dengan petugas pasar Lima Puluh yang bertugas memungut retribusi pasar secara langsung, dan adapun hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Afrizal Salam adalah:

“Saya rasa sudah cukup adil ya, karna memang biaya retribusi yang dibebankan itu tidak besar, bahkan sangat kecil apabila dibandingkan dari keuntungan yang diperoleh dari hasil penjualan mereka, biaya sewa lapak tidak lebih dari 3000/hari, sudah sangat adil dan terjangkau menurut saya pribadi” (Wawancara, 27 April 2019. Afrizal Salam, Petugas Retribusi Pasar Kota Pekanbaru)

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan, penulis menemukan fakta terkait dengan perawatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Bidang Pasar, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru memang sudah dilakukan, hal ini dibuktikan dari adanya perbaikan-perbaikan dan petugas kebersihan yang selalu bekerja di dalam pasar lima puluh setelah pedagang selesai melakukan aktivitas berdagang.

Berdasarkan pengakuan dari para pedagang yang penulis jumpai, mereka mengatakan memang ada perawatan yang dilakukan oleh petugas pasar, tetapi beberapa lapak yang membutuhkan perbaikan, cukup lama diperbaiki, sehingga

mereka lebih sering melakukan perbaikan sendiri agar tidak mengganggu proses jual beli yang dilakukan pada saat pasar.

C. Rekapitulasi Dari Hasil Penelitian Yang Berjudul Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh

Berdasarkan hasil penelitian yang berhasil penulis lakukan dimasing-masing indikator di atas yang mana diantaranya adalah indikator yang pertama yang membahas tentang “Transparan” kemudian indikator yang kedua adalah “Akuntabilitas”, indikator ke tiga “Kondisional” dan indikator ke empat adalah “Partisipatif”, dan indikator yang ke lima adalah “Kesamaan Hak” , serta indikator yang ke enam adalah “Keseimbangan Hak dan Kewajiban” dan didukung dengan hasil observasi yang penulis lakukan di lapangan, yang dalam pelaksanaannya, secara detail penulis melaukannya pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru, yang diarahkan kepada Bidang Pasar, dan sampel yang penulis jadikan key informan adalah beberapa orang yang dinggap memiliki kriteria dan kompeten untuk memberikan informasi terkait dengan penelitian yang penulis lakukan di Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru.

Setelah dihitung hasil dari tanggapan responden yang berdasarkan kuesioner dari ke-enam indikator tersebut, maka, dapat dibuat rekapitulasi dari hasil keseluruhan tabel-tabel pada indikator tersebut, guna untuk memperoleh hasil keseluruhannya, dan dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan tanggapan responden, jadi, ke-enam indikator ini di jabarkan di atas, penulis dapat membuat rekapitulasi untuk mengetahui hasil secara keseluruhannya. Berikut hasil rekapitulasi dari hasil kuesioner yang disebarkan pada masyarakat yang dapat dilihat dibawah ini:

Tabel V.10 : Rekapitulasi Hasil Akhir Tanggapan Responden Pedagang Terkait Penelitian Yang Berjudul Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh

No	Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1	Transparan	4 (1%)	37 (72%)	9 (27%)	50 (100%)
2	Akuntabilitas	6 (3%)	24 (64%)	20 (33%)	50 (100%)
3	Kondisional	15 (30%)	25 (50%)	10 (20%)	50 (100%)
4	Partisipatif	11 (22%)	29 (58%)	10 (20%)	50 (100%)
5	Kesamaan Hak	13 (26%)	22 (44%)	15 (30%)	50 (100%)
6	Keseimbangan Hak dan Kewajiban	15 (30%)	23 (46%)	12 (24%)	50 (100%)
Jumlah		64	160	76	300
Rata-Rata		11	27	13	50
Persentase		22%	54%	26%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Berdasarkan data pada tabel V.10 di atas dan dari hasil pengamatan penulis dilapangan secara langsung terhadap Penataan Pasar Lima Puluh Oleh Pemerintah Kota Pekanbaru, dengan menggunakan teori sebagai tolak ukur, yaitu Transparan, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban, maka di peroleh rata-rata responden memberikan tanggapan pada kategori “Cukup Terlaksana” yaitu 27 orang

responden dengan persentase 54%. Jadi berdasarkan hasil penyebaran kuesioner secara keseluruhannya pedagang menilai bahwa pihak UPTD Pasar sudah memberikan pelayanan retribusi untuk melakukan penataan pada pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru. Fasilitas yang sudah diberikan di pasar lima puluh oleh UPTD Pasar seperti kios atau tempat jualan, mushallah, parkir, dan tempat kamar mandi umum. Tetapi kondisinya sangat tidak diperhatikan oleh Pemerintah baik itu dari kebersihan dan perawatan fasilitas-fasilitas yang ada dipasar lima puluh tersebut.

Selanjutnya pada kategori “Tidak Terlaksana” responden yang memberikan tanggapan rata-rata 13 orang responden dengan persentase 26%. Hal ini dikarnakan bahwa pedagang menilai fasilitas yang diberikan oleh pemerintah tidak sesuai dengan retribusi yang diberikan. Terutama tentang kebersihan dan kenyamanan bagi pedagang untuk berjualan di pasar tersebut, masih jauh dari kualitas higienis, selain itu bangunan pasar tersebut tidak mendapatkan perhatian, selain ada atap yang bocor, dindingnya ada yang bolong-bolong, dan kamar mandinyapun tidak diperhatikannya kebersihan. Jadi pedagang disana menanggapi bahwa pemerintah tidak serius dalam melaksanakan penataan pasar khususnya pada pasar lima puluh.

Berdasarkan dari pernyataan di atas, penulis juga membandingkan dengan hasil penelitian di UPTD Pasar, mereka menyatakan bahwa pedagang yang ada di pasar lima puluh tidak rutin dan bahkan ada yang menunggak pada pembayaran retribusi. Karna pihak pemerintah sudah memberikan fasilitas untuk berjualan dalam pasar tersebut, dari kios-kios berjumlah 102 tempat, dan puluhan los yang

siap digunakan untuk pedagang. Untuk pembangunannya kami selalu melakukan rehap atau perbaikan apabila ada kerusakan dan itu juga sudah ada bagian dari dana APBD serta hasil uang retribusi yang dipungut oleh pihak UPTD Pasar melalui Petugas Pasar. Jadi semua kebutuhan untuk pedagang sudah diberikan oleh pemerintah, dan apabila mereka juga ingin mendapatkan keamanan dan kenyamanan berjualan dipasar tersebut, mereka harus rutin membayar retribusi tanpa ada tunggakan jadi ada *feedback*, dengan apa yang diberikan oleh pemerintah harus ada keuntungan yang didapat oleh pemerintah.

Secara garis besar, pelaksanaan pemungutan retribusi di kawasan pasar lima puluh Kota Pekanbaru kurang terlaksana dengan baik. Hal itu terlihat dari kepatuhan dari petugas pasar lima puluh dalam menjalankan tugas dan fungsinya yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Karna dari pihak UPTD Pasar juga mengakui bahwa petugas pasar juga kurang aktif dan tidak disiplin dalam melakukan pemungutan, dan yang paling sulit adalah kurangnya ketegasan yang dilakukan oleh pihak petugas pasar, jadi untuk pemberian sanksi haruslah dari pihak UPTD Pasar yang turun tangan. Sanksi yang diberikan ada berupa sanksi administrasi atau denda, apabila pedagang sudah diberikan peringatan dan sanksi administrasi, maka akan diberikan tindakan penutupan tempat dagang, jadi kios atau los yang mereka tempati dinonaktifkan sesuai waktu yang ditentukan. Apabila sudah lewat dengan waktu yang ditentukan maka pedagang tersebut tidak diperbolehkan berjualan lagi dipasar tersebut. Jadi untuk mendapatkan penataan fasilitas yang sesuai dengan diinginkan maka pihak UPTD Pasar harus menjalankan pelayanan retribusi pasar, dan petugas pasar harus memiliki sikap

yang tegas terhadap pedagang yang tidak tepat waktu dalam melakukan pembayaran, selain itu juga diperlukan sikap dari pedagang yang sadar akan memenuhi kewajibannya apabila ingin mendapatkan haknya.

Dan yang terakhir pada kategori “Terlaksana” rata-rata responden memberikan tanggapan 11 orang responden dengan persentase 22%. Hal ini dikarenakan bahwa pedagang menilai bahwa mereka sudah mendapatkan fasilitas yang sudah cukup dari pemerintah.

D. Faktor Penghambat Yang Di Alami Oleh Pihak Dinas Perindustrian dan Perdagangan Bidang (UPTD Pasar) dalam Melaksanakan Pelayanan Untuk Penataan Pasar Lima Puluh

Dalam pelaksanaan kebijakan terkait dengan Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru yang dalam hal ini dilaksanakan oleh pihak Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru melalui UPTD Pasar, tentunya akan menemukan beberapa kendala dilapangan, hal ini dikarenakan kebijakan yang di ambil berkaitan dengan jumlah masyarakat yang cukup banyak, dan untuk mengetahui faktor kendala yang di alami oleh pihak pengelola pasar dalam melakukan penataan pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Transparan, Faktor penghambat yang di alami oleh pihak Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru melalui UPTD Pasar adalah proses dilapangan yang memang masih memerlukan pengawasan lebih ketat lagi, hal ini dikarenakan proses pemungutan dilapangan masih bisa di manipulasi oleh petugas dengan cara memungut retribusi kepada pedagang tetapi tidak memberikan karcis retribusi resmi kepada pedagang yang bersangkutan.

2. Akuntabilitas, salah satu faktor yang menjadi kendala adalah pelaksanaan denda atau sanksi yang memang cenderung mendapatkan perlawanan oleh para pedagang apabila mereka melakukan pelanggaran, hal seperti sering kali menciptakan keributan di dalam area pasar lima puluh dan menjadi masalah yang menjadi Pekerjaan untuk UPTD Pasar Lima Puluh.
3. Kondisional, kendala yang sering dihadapi dalam menjalankan proses pemungutan retribusi adalah terkait dengan waktu pemungutannya, dimana jika petugas melakukan pemungutan dipagi hari, sering kali pedagang mengaku bahwa dagangannya belum laku, dan jika dilakukan pemungutan retribusi di siang hari, maka pedagang lebih sering sudah selesai berdagang dan meninggalkan lapak jualan mereka, hal ini yang serimng menjadi masalah.
4. Partisipatif, kurangnya kesadaran pedagang untuk membayar retribusi pasar yang menjadi kewajiban mereka menjadi salah satu penghambat yang dialami oleh UPTD Pasar Lima Puluh.
5. Kesamaan Hak, kendala yang sering terjadi dalam hal kesamaan hak adalah kecemburuan sosial, dimana beberapa pedagang beranggapan bahwa mereka di abaikan oleh petugas pasar, hal ini berkaitan dengan perbaikan-perbaikan fasilitas yang ada di Pasar Lima Puluh.
6. Keseimbangan Hal dan Kewajiban, kendala yang terakhir juga berkaitan dengan kecemburuan sosial seperti yang penulis jelaskan sebelumnya, dimana akibat adalah kecemburuan sosial tersebut, maka beberapa pedagang terkadang melakukan aksi tidak mau membayar retribusi pasar.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil dari penelitian yang penulis lakukan dilapangan yang telah dilengkapi dengan analisis serta dengan pembahasan hasil pada masing-masing indikatornya, maka penulis mendapatkan kesimpulan pada tiap tahapan pengumpulan data yang penulis lakukan, baik berdasarkan pengamatan dilokasi penelitian, wawancara dilapangan dan juga pengumpulan data berdasarkan penyebaran kuisioner yang penulis lakukan, penulis menemukan jawaban yang menjadi kesimpulan terhadap penelitian yang berjudul Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru adalah jawaban yang masuk ke dalam kategori “Cukup Terlaksana” dengan persentase mencapai 54% responden.
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pelaksana kebijakan dalam menerapkan Penataan Pasar Lima Puluh Kota Pekanbaru adalah:
 - a. Transparan, Faktor penghambat yang di alami oleh pihak Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru melalui UPTD Pasar adalah proses dilapangan yang memang masih memerlukan pengawasan lebih ketat lagi, hal ini dikarenakan proses pemungutan dilapangan masih bisa di manipulasi oleh petugas dengan cara memungut retribusi kepada pedagang tetapi tidak memberikan karcis retribusi resmi kepada pedagang yang bersangkutan.

- b. Akuntabilitas, salah satu faktor yang menjadi kendala adalah pelaksanaan denda atau sanksi yang memang cenderung mendapatkan perlawanan oleh para pedagang apabila mereka melakukan pelanggaran, hal seperti sering kali menciptakan keributan di dalam area pasar lima puluh dan menjadi masalah yang menjadi Pekerjaan untuk UPTD Pasar Lima Puluh.
- c. Kondisional, kendala yang sering dihadapi dalam menjalankan proses pemungutan retribusi adalah terkait dengan waktu pemungutannya, dimana jika petugas melakukan pemungutan dipagi hari, sering kali pedagang mengaku bahwa dagangannya belum laku, dan jika dilakukan pemungutan retribusi di siang hari, maka pedagang lebih sering sudah selesai berdagang dan meninggalkan lapak jualan mereka.
- d. Partisipatif, kurangnya kesadaran pedagang untuk membayar retribusi pasar yang menjadi kewajiban mereka..
- e. Kesamaan Hak, kendala yang sering terjadi dalam hal kesamaan hak adalah kecemburuan sosial, dimana beberapa pedagang beranggapan bahwa mereka di abaikan oleh petugas pasar, hal ini berkaitan dengan perbaikan terhadap fasilitas tempat berjualan.
- f. Keseimbangan Hal dan Kewajiban, kendala yang terakhir juga berkaitan dengan kecemburuan sosial seperti yang penulis jelaskan sebelumnya, dimana akibat adalah kecemburuan sosial tersebut, maka beberapa pedagang terkadang melakukan aksi tidak mau membayar retribusi pasar.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis dapatkan diatas, dimana hasil penelitian tersebut dilengkapi oleh pembahasan terkait penelitian pelaksana kebijakan dalam hal Pelaksanaan Pelayanan UPTD Pasar Dalam Penataan Pasar Lima Puluh, maka penulis akan memberikan saran-saran yang berkaitan dengan faktor-faktor penghambat diatas, dimana saran yang penulis berikan ditujukan kepada pelaksana kebijakan yaitu itu UPTD Bidang Pasar Kota Pekanbaru, dan juga kepada masyarakat atau pedagang yang berjualan di area pasar tersebut:

1. Saran pertama adalah, agar pihak UPTD Pasar agar memberikan tindakan tegas dan peringatan kepada pedagang di Pasar Lima Puluh yang memang sudah menjadi target atau sudah beberapa kali melakukan penunggakan pembayaran retribusi, baik yang bulanan ataupun yang menggunakan sistem harian, sanksi yang mungkin dapat diterapkan adalah larangan berjualan dipasar Lima Puluh apabila memang tidak mengikuti aturan yang berlaku. Karna retribusi sangat berpengaruh kepada pelayanan serta penataan fasilitas yang akan diberikan kepada pedagang kaki lima.
2. Penulis menyarankan kepada pihak UPTD Bidang Pasar Lima Puluh untuk mengubah sistem pendataan terhadap pedagang yang ada di Pasar Lima Puluh, dimana jumlah pedagang yang berjualan di dalam area pasar dilakukan pembatasan, dengan demikian, maka jumlah pedagang yang terdaftar dan berhak melakukan aktifitas berjualan menjadi lebih pasti dan tidak ada lagi permasalahan yang timbul dari hal seperti pedagang gelap atau pedagang tidak terdata.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Yani. 2002. *Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Daerah Di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Bastian, Indra. 2001. *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia, Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFPE.
- Hasibuan, Malayu SP. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara
- _____. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Labolo, Muhadam. 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Munaf, Yusri. 2016. *Hukum Administrasi Negara*. Marpoyan Tujuh: Pekanbaru
- Musanef. 1982. *Manajemen Kepegawaian Di Indonesia*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jilid 1-2. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nawawi, Ismail. 2013. *Budaya organisasi kepemimpinan dan Kinerja*. Jakarta: PT. Fajar Iterpratama Mandiri.
- _____. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2004. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju
- Suparmako. 2002. *Ekonomi Publik Untuk Keuangan dan Pembangunan Daerah*. Yogyakarta: Andi
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

_____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Syafiie, Inu Kencana. 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.

_____. 2011. *Manajemen Pemerintahan*. Jawa Barat: Pustaka Reka Cipta.

Wajong. 1974. *Administrasi Keuangan Daerah*. Bandung: PT. Persada

Yani, Ahmad . 2002. *Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Daerah Di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Dokumentasi:

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2007 tentang Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Otonomi Daerah

Undang-undang No. 34 tahun 2000 Tentanng Retribusi

Perda Kota Pekanbaru Nomor 6 Tahun 2012 Pelayanan Pasar