


**ANALISIS PENERIMAAN RETRIBUSI PASAR TERHADAP KINERJA KUALITAS PELAYANAN PASAR TRADISIONAL KOTA SEMARANG : STUDI KASUS PASAR JOHAR**
**Tri Esti Chotimah**

Jurusan Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

**Info Artikel**
**Sejarah Artikel:**

Diterima Februari 2014  
 Disetujui Maret 2014  
 Dipublikasikan April 2014

**Keywords:**

Retribusi Pasar, Kualitas Pelayanan Pasar

**Abstrak**

*Penerimaan retribusi pasar setiap tahun mengalami peningkatan, namun jika dilihat dari target yang ditetapkan retribusi pasar belum mencapai target di setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pemungutan retribusi pasar di Kota Semarang belum optimal. Salah satu usaha yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah dalam mengelola retribusi pasar ini adalah memberikan pelayanan kepada pedagang sesuai dengan apa yang telah mereka bayarkan kepada pemerintah. Permasalahan yang dikaji yaitu penerimaan retribusi pasar yang selalu meningkat apakah sudah diimbangi dengan kualitas pelayanan pasar yang baik dari Dinas Pasar Kota Semarang kepada pedagang pasar Johar.*

*Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Untuk mengukur baik buruknya kualitas pelayanan dapat dilihat dari fasilitas fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Penelitian ini menggunakan 286 sampel berdasarkan rumus slovin dari populasi sebesar 6087. Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif.*

*Hasil penelitian diperoleh fasilitas fisik Pasar Johar masih belum terjaga dengan baik karena keadaan di pasar Johar kurang terjaga kebersihannya, kurangnya penataan kios dan los yang rapi, masih terdapat jalan yang berlubang, masih ada beberapa kios dan los yang rusak dan ketidakaturan tempat parkir yang membuat kemacetan di sekitar pasar. Dilihat dari keandalannya kurangnya kesiapan Dinas Pasar dalam menolong pedagang. Ketigapuan Dinas Pasar dalam menanggapi keluhan pedagang juga masih kurang, dilihat dari jaminan Dinas Pasar sudah cukup terampil dalam melayani pedagang dan indikator empati, Dinas Pasar masih kurang maksimal karena hanya menampung aspirasi pedagang.*

*Kesimpulan dari penelitian ini bahwa penerimaan retribusi pasar selalu meningkat namun penerimaan yang selalu meningkat ini belum diiringi dengan kualitas pelayanan pasar yang baik dari Dinas Pasar Kota Semarang kepada pedagang Pasar Johar. Sarannya Dinas Pasar seharusnya lebih memaksimalkan pelayanan dengan cara melakukan pembenahan fasilitas Pasar Johar Kota Semarang seperti perbaikan serta penataan kios dan los pedagang yang rusak, perbaikan jalan yang berlubang, menyediakan tempat pembuangan sampah di setiap tempat berjualan dan penertiban parkir.*

**Abstract**

*Market acceptance retribution each year has increased, but when viewed from the retribution specified target market has not hit the target in each year. This suggests that the implementation of market fee collection in the city of Semarang is not optimal. One of the efforts made by local governments in managing this is retribution market providing services to merchants in accordance with what they have paid to the government. The problems are studied, namely acceptance retribution ever increasing market if it is balanced with a good quality of service market from the Market Office Semarang to market traders Johar.*

*The data used in this study are secondary data and primary data. For good measure pelayanan poor quality can be seen from the physical facilities, reliability, responsiveness, assurance and empathy. This study used a sample of 286 Slovin formula based on the population of 6087. The sampling technique using random sampling. Data collection methods used were interviews and documentation. Data were analyzed using quantitative descriptive analysis method.*

*The results were obtained physical facilities Johar Market is still not well preserved because of the situation in the market is less Johar kept clean, the lack of arrangement of stalls and los neat, there are still holes in the road, there are still some stalls and los damaged and irregularities which make the parking lot congestion around the market. Judging from the lack of reliability of readiness Market Office in helping merchants. Office Market Responsiveness in response to complaints traders are still lacking, but seen from the indicators warranties, Office of Market already quite skilled in serving merchants and when seen from the indicators of empathy, Office market is still less than the maximum because only the aspirations of traders. The conclusion of this study that the acceptance market is increasing but increasing acceptance is not always accompanied by a good quality of service market from the Market Office Semarang to Johar Market traders. This is the suggestion of the Office Market research should be to maximize the service in a way to reforms facility Johar Market Semarang such as repairs and structuring market stalls and traders los damaged, repair potholes, providing landfills in any place selling and parking enforcement.*

© 2014 Universitas Negeri Semarang

☐ Alamat korespondensi:

Gedung C6 Lantai 1 FE Unnes  
 Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229  
 E-mail: edaj\_unnes@yahoo.com

## PENDAHULUAN

Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan salah satu sumber keuangan yang dimiliki oleh daerah. Pendapatan berasal dari berbagai komponen seperti pajak daerah, retribusi daerah, laba Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan pendapatan lain-lain yang sah. Sumber-sumber pendapatan asli daerah yang potensial terutama pajak dan retribusi daerah harus diperhatikan dalam pengelolaannya. Apabila tidak, maka pengelolaan tidak akan efektif, efisien dan ekonomis. Pada akhirnya akan merugikan masyarakat dan pemerintah daerah sebagai pemungut karena baik pajak ataupun retribusi

daerah tidak mengenai sasaran dan realisasi terhadap penerimaan daerah yang optimal.

Kota Semarang merupakan salah satu dari 35 kabupaten/kota di Jawa Tengah yang mempunyai potensi yang besar dilihat dari struktur perekonomiannya, jumlah penduduk, serta fasilitas lain yang mendukung. Kota Semarang dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan dalam pelaksanaan otonomi daerah di Propinsi Jawa Tengah. Adanya potensi yang dimiliki, pemerintah Kota Semarang telah berupaya terus menerus meningkatkan pendapatan asli daerahnya dengan berbagai cara seperti memperluas cakupan pungutan, salah satu nya dari retribusi.

**Tabel 1. Realisasi Pendapatan Asli Daerah Kota Semarang tahun 2008-2102**

No	Tahun	Pajak Daerah	Retribusi Daerah	BUMD	Lain-lain PAD yang sah	Total PAD
1	2008	128.535.917	77.049.365	3.824.208	28.828.507	238.237.999
2	2009	143.460.195	84.757.259	5.405.368	34.291.429	267.914.250
3	2010	154.505.287	69.874.090	5.467.609	76.265.435	306.112.422
4	2011	177.680.372	80.559.887	6.210.427	63.541.571	327.992.258
5	2012	275.562.250	82.853.535	5.338.489	63.557.381	427.311.655

*Sumber : Kota Semarang Dalam Angka Tahun 2008 – 2012 (dalam milyaran rupiah)*

Tabel 1 menjelaskan bahwa realisasi penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) selama periode 5 tahun anggaran Kota Semarang cenderung mengalami peningkatan dari mulai tahun 2008 hingga tahun 2012. Pada tahun 2010 pendapatan retribusi daerah Kota Semarang mengalami penurunan dari Rp 84.757.259 di tahun 2009 menjadi Rp 69.874.090, tetapi hal tersebut tidak mempengaruhi terhadap total penerimaan PAD pada tahun 2010 tersebut. Pada tahun 2011 retribusi daerah kembali mengalami peningkatan, total pendapatannya pada tahun 2011 yaitu sebesar Rp 80.559.887. Diikuti tahun 2012 pendapatan retribusi daerah lebih meningkat dari tahun 2011 yaitu sebesar Rp 82.853.535, tetapi peningkatan pendapatan 2

tahun terakhir tersebut belum dapat melebihi pendapatan retribusi daerah di tahun 2009 yaitu sebesar Rp 84.757.259. Hal tersebut menunjukkan bahwa di Kota Semarang salah satu sumber pendapatan asli daerah yang belum optimal dan belum terkelola dengan baik yaitu retribusi daerah karena retribusi daerah Kota Semarang di setiap tahunnya mengalami fluktuasi.

Permasalahan umum yang sering ditemukan dalam pengelolaan retribusi daerah yaitu masih terbatasnya kemampuan daerah dalam mengidentifikasi dan menentukan potensi rill obyek retribusi yang dimilikinya. Seharusnya upaya untuk meningkatkan penerimaan retribusi didasarkan pada jenis retribusi yang berpotensi di daerah tersebut yaitu retribusi pasar.

Tabel 2. Realisasi Retribusi Daerah Kota Semarang Tahun 2008-2012

No	Jenis Retribusi	Jumlah (000 Rp)				
		2008	2009	2010	2011	2012
	<b>Retribusi Jasa Umum</b>	<b>25.448.056</b>	<b>28.842.976</b>	<b>30.708.123</b>	<b>36.126.325</b>	<b>44.123.497</b>
1	R. Pelayanan kesehatan	8.110.826	10.178.568	11.399.673	14.575.640	15.769.614
2	R. Kebersihan	5.536.181	5.645.516	5.705.411	5.968.934	7.009.427
3	R. Biaya cetak KTP	3.268.500	3.221.206	4.468.201	1.775.041	2.857.117
4	R. Biaya cetak akte catatan sipil	3.268.500	3.221.206	960.368	1.120.915	1.164.417
5	R. Pelayanan pemakaman	44.762	54.950	86.937	116.137	85.305
6	R. Pengabuan mayat	44.762	54.950	0	0	0
7	R. Parkir di tepi jalan	307.286	304.870	529.159	979.729	5.537.653
8	<i>R. Pelayanan pasar</i>	<i>8.571.638</i>	<i>10.703.232</i>	<i>11.231.507</i>	<i>12.647.546</i>	<i>13.528.163</i>
9	R. Air bersih	0	0	0	0	0
10	R. Pengujian kendaraan bermotor	2.238.343	2.640.918	2.935.103	4.332.963	3.611.139
11	R. Pemeriksaan alat pemadam kebakaran	18.558	20.073	24.680	27.263	32.904
12	R. Biaya cetak peta	2.047.967	2.538.224	0	2.524.846	2.718.561
	<b>Retribusi Jasa Usaha</b>	<b>3.604.296</b>	<b>4.005.345</b>	<b>4.929.872</b>	<b>6.310.806</b>	<b>8.373.397</b>
13	R. Pemakaian kekayaan daerah	1.818.935	2.039.936	2.562.139	3.615.195	5.231.351
14	R. Pasar grosir/pertokoan	0	0	0	0	0
15	R. Tempat pelelangan	0	0	0	0	0
16	R. Terminal	666.323	560.432	376.653	432.722	737.879
17	R. Tempat khusus parkir	195.342	239.135	425.650	499.565	559.359
18	R. Tempat penginapan/villa	230.706	160.918	268.225	480.907	291.644
19	R. Penyedotan kakus	70.164	85.641	68.731	56.815	106.169
20	R. Rumah potong hewan	0	0	0	0	0
21	R. Pelabuhan kapal	0	0	0	0	0
22	R. Tempat rekreasi dan olahraga	622.826	919.283	1.228.474	1.225.602	1.446.995
23	R. Penyebrangan di atas air	0	0	0	0	0
24	R. Pengolahan limbah cair	0	0	0	0	0
25	R. Penjualan produksi usaha daerah	0	0	0	0	0
	<b>Retribusi Perijinan Tertentu</b>	<b>7.383.848</b>	<b>8.769.992</b>	<b>10.477.366</b>	<b>13.008.898</b>	<b>9.133.551</b>
26	R. Ijin Peruntukan Penggunaan Tanah	0	0	0	0	0
27	R. Ijin mendirikan bangunan	4.913.703	5.867.854	7.834.976	9.677.642	5.379.717
28	R. Tempat penjualan minuman beralkohol	0	0	0	0	0
29	R. Ijin gangguan	2.389.411	2.809.972	2.538.431	3.247.515	3.652.528
30	R. Ijin trayek	80.743	92.166	103.959	83.741	101.306
31	R. Ijin pengambilan hasil hutan ikutan	0	0	0	0	0

Sumber : Badan Pusat Statistik (diolah)

Tabel 2 menjelaskan bahwa retribusi pasar merupakan salah satu retribusi jasa umum yang memberikan kontribusi yang cukup besar bagi retribusi daerah Kota Semarang. Hal ini dapat dilihat dari penerimaan retribusi pasar di setiap tahunnya yang cukup besar dan selalu meningkat. Pada tahun 2008 total pendapatan retribusi pasar sebesar Rp 8.571.638.236 dan mengalami kenaikan hingga tahun 2012 yaitu

Tabel 3. target dan realisasi penerimaan retribusi pasar di Kota Semarang

No	Tahun	Target	Realisasi
1	2008	10.086.791.100	8.571.638.236

pendapatannya sebesar Rp 13.528.163.487. Hal ini menunjukkan bahwa pendapatan retribusi pasar selama 5 tahun terakhir ini sudah cukup baik. Namun kenaikan retribusi pasar ini tidak mencapai target yang sudah ditentukan. Berikut data target dan realisasi penerimaan retribusi pasar di Kota Semarang:

2	2009	12.193.667.976	10.703.232.523
3	2010	13.226.199.000	11.231.507.169
4	2011	15.179.473.350	12.661.523.949
5	2012	16.159.408.384	13.528.163.487

*Sumber : Dinas Pasar Kota Semarang (dalam milyaran rupiah)*

Tabel 3 menunjukkan bahwa penerimaan retribusi Pasar dari tahun 2008 hingga tahun 2012 selalu mengalami peningkatan. Pada tahun 2008 Penerimaan retribusi pasar sebesar Rp 8.571.638.236 yang kemudian meningkat di tahun 2009 yaitu sebesar Rp 10.703.232.523. Pada tahun 2010 mengalami kenaikan kembali sebesar Rp 11.231.507.169 dan di tahun 2011 peenerimaannya sebesar Rp 12.661.523.949 lebih besar dari tahun-tahun sebelumnya hingga tahun 2012 pendapatan retribusi pasar Johar masih mengalami peningkatan yaitu penerimaannya sebesar Rp 13.528.163.487 namun jika dilihat dari targetnya retribusi pasar selalu di bawah target yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pemungutan retribusi pasar di Kota Semarang belum optimal ataupun belum terkelola dengan baik.

Salah satu usaha yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah dalam mengelola retribusi pasar ini adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan apa yang telah mereka bayarkan kepada pemerintah. Keberadaan pelayanan ini dirasakan cukup penting sebagai aspek yang harus dilakukan dalam tatanan demokrasi di daerah itu sendiri. Pelayanan publik sebagai indikator utama bagi Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan dikelola dengan baik, karena pengelolaan retribusi pasar tidak dapat dilepaskan dari pelayanan yang diberikan. Namun pada kenyataannya, di pengelolaan retribusi pasar selama ini belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa pasar.

Pasar Johar merupakan pasar terbesar di Kota Semarang sehingga pendapatan retribusi pasar Johar merupakan pendapatan retribusi

pasar yang paling besar dibanding pasar yang lain yang ada di Kota Semarang.

Tabel 4. Realisasi Penerimaan Retribusi Pasar Johar

No	Tahun	Penerimaan retribusi Pasar Johar
1	2008	1.788.180.837
2	2009	1.897.050.161
3	2010	2.414.108.472
4	2011	2.694.617.575
5	2012	2.905.920.153

*Sumber : Dinas Pasar Kota Semarang  
Tahun 2008-2012 (dalam milyaran rupiah)*

Tabel 4 menjelaskan bahwa penerimaan retribusi pasar Johar dari tahun 2008 hingga tahun 2012 selalu mengalami peningkatan. Pada tahun 2008 Penerimaan retribusi pasar sebesar Rp 1.788.180.837 yang kemudian meningkat di tahun 2009 yaitu sebesar Rp 1.897.050.161 Pada tahun 2010 mengalami kenaikan kembali sebesar Rp 2.414.108.472 dan di tahun 2011 peenerimaannya sebesar Rp 2.694.617.575 lebih besar dari tahun-tahun sebelumnya hingga tahun 2012 pendapatan retribusi pasar johar masih mengalami peningkatan yaitu penerimaannya sebesar Rp 2.905.920.153. Pendapatan yang besar dan selalu meningkat seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik namun jika dilihat dari keadaan pasar Johar saat ini pelayanannya belum maksimal. Di pasar Johar masih terdapat beberapa masalah mengenai kondisi fisik maupun non fisik yang membutuhkan penanganan segera dari pemerintah yang tentunya dengan dukungan dari para pedagang pasar.

Tabel 5. Kondisi fasilitas pasar Johar Kota Semarang

No	Fasilitas	Kondisi	
		Baik	Buruk
1	Kios dan Los	✓	
2	MCK		✓
3	Mushola	✓	
4	Lahan Parkir		✓
5	Tempat Pembuangan Sementara		✓
6	Jalan		✓
7	Penerangan Jalan	✓	
8	Saluran Air		✓
9	Kebersihan		✓
10	Ketertiban		✓

Sumber : Dinas Pasar Kota Semarang

Tabel 5 menjelaskan bahwa kondisi fasilitas pasar Johar masih membutuhkan penanganan dari pemerintah. Kondisi fasilitas di pasar Johar masih kurangnya frekuensi penyapuan/pembersihan sampah, masih seringnya terjadinya banjir jika musim penghujan tiba sehingga kondisi jalan menjadi becek. Selain itu terjadi ketidakteraturan pedagang kaki lima yang tidak tertib yang menjadikan suasana pasar menjadi tidak nyaman. Berdasarkan kondisi-kondisi ini maka dapat dilihat bahwa pasar terasa buruk, panas, kotor, dan kumuh serta keamanan yang kurang sehingga membuat para pedagang merasa tidak nyaman. Kondisi seperti ini tentunya membutuhkan perhatian yang khusus dari Pemerintah Daerah. Jika dilihat dari penerimaan retribusi pasar di setiap tahunnya seharusnya dapat memberikan fasilitas dan pelayanan yang maksimal bagi para pedagang.

Pelayanan tersebut yaitu dapat berupa pelaksanaan kegiatan penataan dan pemanfaatan sarana dan prasarana pasar, pelaksanaan pemeliharaan kebersihan bangunan pasar dan fasilitas di lingkup 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 tersebut bertujuan untuk menjadikan pasar yang aman, nyaman, dan bersih baik bagi

pengunjung/pembeli maupun bagi pedagang itu sendiri, tersedianya fasilitas pelayanan pasar yang baik untuk digunakan seperti kamar mandi umum, mushola, tempat pembuangan sementara (TPS), saluran pembuangan air yang baik, alat pemadam kebakaran untuk mengantisipasi terjadinya kebakaran, dan tersedianya lahan parkir sehingga dapat mengurangi kemacetan di sekitar pasar tersebut serta meningkatkan citra pasar yang baik dan dapat meningkatkan PAD di sektor retribusi pasar guna menunjang penyelenggaraan pembangunan di Kota Semarang. Dari jumlah pendapatan setiap tahunnya setidaknya pelayanan pasar dapat terjamin dari segi keamanan, kenyamanan, ketertiban dan tersedianya kebutuhan bagi pengguna pasar sehingga anggaran tersebut dapat memenuhi kualitas pelayanan pasar.

## LANDASAN TEORI

### Teori Retribusi Daerah

Salah satu kriteria penting untuk mengetahui secara nyata kemampuan daerah dalam mengatur dan mengurus rumah tangganya adalah kemampuan *self supporting* dalam bidang keuangan dan pendapatan daerah juga tidak lepas dari retribusi akan tetapi banyak pengertian-pengertian retribusi dari beberapa tokoh. Menurut pendapat Suparmoko (2002:85) : "Retribusi yaitu suatu pembayaran dari rakyat kepada pemerintah, dimana kita dapat melihat

adanya hubungan balas jasa yang langsung diterima dengan adanya pembayaran retribusi tersebut.

Menurut pendapat Soelarno (2003:26) mengatakan bahwa "Retribusi yaitu pungutan pemerintah (pusat atau daerah) pada badan atau orang berdasarkan norma-norma yang telah ditetapkan berhubungan dengan jasa yang diberikan, atas permohonan secara langsung dan untuk kepentingan orang atau badan yang memerlukan. Dari setiap pungutan retribusi yang dikenakan pada wajib retribusi akan digunakan untuk meningkatkan pembangunan dan yang paling utama adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya besarnya retribusi yang harus dibayar oleh pribadi atau badan dihitung dari perkalian antara tingkat penggunaan jasa dan tarif retribusi.

#### **Retribusi Pasar**

Retribusi Pasar atau retribusi pelayanan pasar merupakan salah satu jenis retribusi jasa umum yang keberadaannya cukup dimanfaatkan oleh masyarakat. Retribusi pasar juga mempunyai objek yang sama dengan retribusi jasa umum lain yaitu pelayanan yang disediakan atau diberikan pemerintah daerah untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau golongan.

Menurut Peraturan Daerah Kota Semarang No 2 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum di Kota Semarang menyebutkan Pasar adalah tempat yang disediakan oleh pemerintah daerah sebagai tempat jual beli umum dan secara langsung memperdagangkan barang dan jasa. Peraturan Daerah Kota Semarang No 2 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum di Kota Semarang pun juga menyebutkan Retribusi Pelayanan Pasar adalah retribusi yang dipungut dari pedagang atas penggunaan fasilitas pasar.

#### **Kualitas/Pelayanan Jasa**

Dalam definisi strategis dinyatakan bahwa "Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (Sinambela 2006:6). Pelayanan adalah sama sebagai ilmu yang menerapkan

dalam mengkoordinasi aktivitas dalam organisasi. "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan "(Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih 2005:2).

Dari definisi pelayanan tersebut diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tingkat kasat mata dan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Untuk hal ini pelayanan yang dilakukan pada public service yaitu istilah pelayanan umum, pelayanan umum dapat disejajarkan dengan istilah pelayanan publik.

Pelayanan yang diberikan ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak untuk melayani masyarakat, oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif, serta lebih efisien.

Pengukuran kualitas, Tjiptono (2005 : 223) telah mengembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan meliputi 5 dimensi, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat

dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

*Empathy* (empati), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

## METODE PENELITIAN

### Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Data sekunder yang digunakan adalah data yang dicatat secara sistematis yang berbentuk data runtut waktu 5 tahun. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber pada laporan Badan Pusat Statistik (BPS) dan Dinas Pasar. Data yang diteliti meliputi data Pendapatan asli Daerah (PAD) Kota Semarang, retribusi daerah Kota Semarang, penerimaan retribusi pasar Kota Semarang, penerimaan retribusi pasar Johar. Sedangkan data primer dalam penelitian diperoleh melalui cara penyebaran kuesioner (angket) kepada sumber data. Sumber data dalam penelitian ini adalah para pedagang pasar Johar.

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data sangat penting digunakan dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara

dan dokumentasi. Wawancara, dalam penelitian ini dilakukan dengan bertanya langsung kepada responden dengan menggunakan metode kuesioner. Kuesioner yaitu daftar pertanyaan yang disusun secara tertulis, yang bertujuan untuk memperoleh data berupa jawaban-jawaban para responden. Dokumentasi, dalam penelitian ini dokumentasi bersumber dari Badan Pusat Statistik (BPS) dan Dinas Pasar Kota Semarang.

### Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan persentase yaitu data yang berwujud angka-angka, baik hasil perhitungan maupun pengukuran diproses dengan teknik deskriptif kuantitatif dengan persentase yang kemudian dipaparkan secara sistematis dan fluktual sesuai keadaan yang ada di lapangan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerimaan Retribusi Pasar Johar dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan namun peningkatan pendapatan tersebut belum diiringi dengan pelayanan kualitas yang baik di pasar Johar tersebut. Berikut tabel tentang kualitas pelayanan pasar Johar saat ini yang belum optimal :

Tabel 6. Kualitas Pelayanan Pasar Johar Saat ini

No	Kualitas Pelayanan Pasar Johar	Jumlah Responden	
		TS	KS
1	Kebersihan pasar Johar sudah terjaga dengan baik	189	
2	Kerapian pasar Johar sudah tertata dengan rapi	185	
3	Penataan kios dan los pedagang sudah tertata dengan rapi	210	
4	Infrastruktur Jalan yang ada di pasar Johar sudah baik	164	
5	Dinas Pasar Kota Semarang selalu siap dalam Menolong pedagang		164
6	Mendapatkan perbaikan fasilitas secara berkala oleh Dinas Pasar	137	
7	Mendapatkan perbaikan dengan segera bila terjadi kesalahan oleh Dinas Pasar		145
8	Dinas Pasar Kota Semarang cepat tanggap dalam menghadapi masalah		129

9	Dinas Pasar Kota Semarang cepat tanggap dalam menghadapi keluhan pedagang		190
10	Dinas Pasar Kota Semarang cepat menyelesaikan masalah yang timbul		180
11	Dinas Pasar Kota Semarang sudah terampil dalam melayani pedagang		215
12	Dinas Pasar Kota Semarang sudah memahami kebutuhan pedagang dengan baik		188
13	Dinas Pasar Kota Semarang sudah bertanggung jawab dalam melaksanaan tugasnya		197
14	Dinas Pasar menampung aspirasi pedagang dan mampu mewujudkan dalam bentuk nyata		172

Tabel 6 menjelaskan bahwa kualitas pelayanan di pasar Johar belum terkelola dengan baik. Pada kebersihan pasar, responden sebanyak 189 atau 66% dari 286 responden menyatakan bahwa kebersihan pasar belum terjaga dengan baik karena keadaan pasar masih kotor disebabkan minimnya tempat pembuangan sampah yang menyebabkan sampah berserakan dimana-mana dan tidak tertampung, membuat lingkungan menjadi bau dan tidak nyaman. Kemudian pada kerapian los dan pedagang, responden sebanyak 185 dari 286 responden atau 64% menyatakan bahwa kerapian pasar belum terjaga dengan baik karena keadaan pasar Johar masih terlihat acak-acakan sehingga diperlukan adanya penataan pasar. Selanjutnya penataan kios dan los pedagang, sebanyak 210 responden dari 286 responden atau 74% menyatakan bahwa penataan kios dan los pedagang sudah belum rapi karena tempat untuk berjualan para pedagang masih tidak teratur dalam penataannya seperti jalan yang ada di dalam pasar sangat sempit karena los atau kios yang terlalu berdekatan. Pada infrastruktur jalan, responden sebanyak 164 dari 286 responden atau 57% menyatakan bahwa jalan yang ada di pasar Johar belum memenuhi standar karena masih banyak terdapat jalan yang tidak rata atau berlubang sehingga menyebabkan adanya genangan air dan menjadi becek dan bau karena tercampur dengan sampah barang dagangan sendiri.

Pada indikator kesiapan Dinas Pasar dalam menolong pedagang, responden sebanyak

164 dari 286 responden atau 57% menyatakan bahwa kurang setuju bahwa Dinas Pasar selalu siap dalam menolong pedagang karena menurut pedagang Dinas Pasar kurang handal dalam membantu pedagang seperti pelayanan yang lambat ketika ada yang complain contohnya masalah kebersihan. Selanjutnya pada indikator perbaikan fasilitas secara berkala, responden sebanyak 137 dari 286 responden atau 48% menyatakan bahwa tidak ada perbaikan fasilitas secara berkala karena Dinas Pasar belum melakukan perbaikan fasilitas secara berkala. Pada indikator adanya perbaikan dengan segera apabila terjadi kesalahan, responden sebanyak 145 dari 286 responden atau 51% menyatakan bahwa tidak adanya perbaikan yang segera dari pihak Dinas Pasar ketika terjadi kesalahan, misalnya kesalahan pada penentuan tarif retribusi pasar atau saat pengembalian uang.

Pada indikator ketanggapan Dinas Pasar dalam menghadapi masalah, responden sebanyak 129 dari 286 responden atau 45% menyatakan bahwa Dinas Pasar tidak cepat merespon dalam menghadapi masalah, contohnya masalah kemacetan yang ada di sekitar pasar. Dinas Pasar belum melakukan tindakan apapun untuk mengatasi masalah tersebut. Indikator ketanggapan Dinas Pasar terhadap keluhan pedagang, responden sebanyak 190 orang dari 286 responden atau 66% menyatakan bahwa Dinas Pasar tidak cepat merespon terhadap keluhan pedagang. Misalnya ketika pedagang mengeluh tentang kebersihan pasar, pihak Dinas Pasar tidak cepat merespon keluhan tersebut. Kemudian pada indikator

kecepatan Dinas Pasar dalam menyelesaikan masalah, responden sebanyak 180 orang dari 286 responden atau 63% menyatakan bahwa Dinas Pasar tidak cepat menyelesaikan masalah yang timbul. Misalnya masalah saluran air yang tersumbat mengakibatkan air menggenang di sekitar pasar. Kemudian pada indikator keterampilan Dinas Pasar dalam melayani pedagang, responden sebanyak 215 orang dari 286 responden atau 75% menyatakan bahwa Dinas Pasar belum terampil dalam melayani pedagang karena menurut pedagang pelayanan dari Dinas Pasar sangat lamban terutama masalah kebersihan.

Pada indikator Dinas Pasar sudah memahami kebutuhan pedagang dengan baik, sebanyak 188 responden dari 286 responden atau 66% menyatakan bahwa Dinas Pasar belum memenuhi kebutuhan pedagang dengan baik karena misalnya jika ada kerusakan pada pintu kios atau rooling door, meja los, pihak Dinas Pasar tidak mengetahui karena kurangnya pengontrolan yang dilakukan Dinas Pasar. Kemudian indikator Dinas Pasar sudah bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya, responden sebanyak 197 dari 286 responden atau 69% menyatakan bahwa Dinas Pasar belum bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugasnya karena menurut pedagang Dinas Pasar dalam menarik retribusi dapat tepat waktu namun dalam pelayanannya yang di dapat oleh pedagang masih sangat kurang. Indikator yang terakhir yaitu penampungan aspirasi pedagang dan mewujudkan dalam bentuk nyata, responden sebanyak 172 dari 286 responden atau 60% menyatakan bahwa Dinas Pasar belum sepenuhnya menampung aspirasi pedagang dan mewujudkan dalam bentuk nyata. Misalnya dalam merespon keluhan tentang kebersihan, keamanan dan kerapian pasar. Dinas Pasar hanya menampung keluhan dari pedagang namun belum ada tindakan untuk mengatasi keluhan-keluhan tersebut.

Hal ini menunjukkan bahwa para pedagang belum mendapatkan fasilitas yang mencukupi padahal para pedagang telah memenuhi tanggung jawab mereka dengan membayar retribusi pasar sesuai tarif yang telah

ditentukan. Seharusnya para pedagang mendapatkan pelayanan maksimal berupa fasilitas-fasilitas yang mencukupi dan layak sebagai penunjang dalam mencari rejeki dengan berdagang di Pasar Johar. Memberikan pelayanan yang maksimal berarti memberikan kepuasan kepada pedagang, sehingga akan meningkatkan kesadaran pedagang bahwa penarikan retribusi dilakukan dengan tujuan akhir memperbaiki fasilitas bagi pedagang dengan begitu perlu adanya pembenahan-pembenahan terhadap fasilitas-fasilitas pasar.

Kualitas pelayanan pasar yang baik sangat penting untuk meningkatkan kenyamanan penjual maupun pembeli dan untuk meningkatkan citra pasar yang baik. Permasalahan yang ada di pasar Johar saat ini di gambarkan dari kuesioner yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pasar misalnya dilihat dari kondisi pasar yang belum maksimal seperti masih terdapat jalan yang berlubang, kurangnya kebersihan dan kerapian pasar, ketidakteraturan parkir yang membuat kemacetan di sekitar pasar.

Dimensi yang menjadi ukuran kualitas pelayanan pasar yaitu :

#### 1. Fasilitas Fisik

Berdasarkan hasil penelitian fasilitas fisik Pasar Johar masih belum terjaga dengan baik karena keadaan di pasar Johar kurang terjaga kebersihannya, masih kurangnya penataan kios dan los yang rapi, masih terdapat jalan yang berlubang, masih ada beberapa kios dan los yang rusak seperti atap kios yang roboh dan meja los yang patah dan ketidakteraturan tempat parkir yang membuat kemacetan di sekitar pasar. Seharusnya kebersihan pasar harus di utamakan karena sebagai bentuk kenyamanan bagi konsumen.

#### 2. Keandalan

Cepat, tepat dan akurat merupakan sebuah poin penting dalam keandalan sebuah pasar. Berdasarkan hasil penelitian keandalan dari Dinas Pasar dalam melayani pedagang masih kurang karena kurangnya kesiapan Dinas Pasar dalam menolong pedagang jika pedagang meminta bantuan seperti masalah kebersihan pasar, karena banyaknya sampah yang

berserakan membuat ketidaknyamanan pedagang maupun pembeli namun dalam masalah ini pihak Dinas Pasar tidak segera melakukan tindakan. Hal ini menunjukkan Dinas Pasar Kota Semarang kurang handal dalam membantu pedagang.

### 3. Daya Tanggap

Respon yang tinggi untuk setiap keluhan oleh pedagang sebagai bentuk dalam menampung aspirasi pedagang dan menjadi nilai plus apabila aspirasi tersebut dipenuhi oleh pihak pengelola dalam hal ini yaitu Dinas Pasar Kota Semarang. Berdasarkan hasil penelitian ketanggapan dari Dinas Pasar dalam menanggapi pedagang masih kurang karena dilihat dari kurangnya ketanggapan Dinas Pasar dalam menanggapi keluhan pedagang seperti keluhan pedagang tentang keadaan kios dan los yang rusak seperti atap kios yang roboh atau berlubang, meja pedagang los yang patah. Pihak Dinas Pasar hanya menampung keluhan namun tidak ada tindakan yang dilakukan sehingga dalam hal ini para pedagang menilai bahwa Dinas Pasar kurang tanggap dalam menanggapi keluhan-keluhan pedagang.

### 4. Jaminan

Pengetahuan dan kecakapan pegawai menjalankan tugasnya sebagai bentuk sumber daya manusia yang masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil penelitian ini Dinas Pasar Kota Semarang sudah cukup terampil dalam melayani pedagang karena dilihat dari adanya pemberian informasi yang jelas kepada pedagang tentang retribusi pasar dan pelayanan pasar, meskipun masih ada sebagian kecil pedagang yang belum paham dengan penjelasan informasi tersebut. Selain itu keramahan pegawai penarik retribusi dan kerapian penampilan pegawai penarik retribusi menurut pedagang sudah baik karena pegawai penarik retribusi ramah kepada para pedagang dan penampilannya rapi ketika sedang menarik retribusi kepada pedagang. Hal ini membuktikan bahwa Dinas Pasar dalam berkomunikasi kepada pedagang sudah cukup baik.

### 5. Empati

Bertanggungjawab terhadap kenyamanan, memberi perhatian yang baik

kepada pedagang dan memahami kebutuhan pedagang merupakan hal yang harus diperhatikan. Berdasarkan hasil penelitian ini tanggungjawab yang diberikan oleh Dinas Pasar masih kurang karena dilihat dari kurangnya perhatian dari pihak Dinas Pasar kepada pedagang. Dinas Pasar hanya menampung aspirasi pedagang namun tidak ada tindakan yang nyata setiap keluhan pedagang seperti keluhan tentang kerusakan yang terjadi pada kios dan los, kurangnya kebersihan pasar, keluhan tentang saluran air yang tersumbat karena sampah yang menyebabkan air menggenang di sekitar tempat berjualan. Keadaan-keadaan ini membuat pedagang merasa tidak nyaman. Hal ini membuktikan bahwa tanggungjawab dari Dinas Pasar masih kurang.

## SIMPULAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penerimaan retribusi pasar dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan penerimaan retribusi pasar setiap tahunnya memiliki hasil yang baik. Penerimaan retribusi yang selalu meningkat juga di pengaruhi oleh kesediaannya para pedagang untuk membayar retribusi pasar dan ketepatannya pedagang dalam membayar.

2. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan pasar di Pasar Johar Kota Semarang oleh pihak Dinas Pasar masih rendah karena masih terdapat kekurangan dalam pelayanannya antara lain : tidak terjaganya kebersihan dan kerapian pasar, kurangnya respon Dinas Pasar dalam memahami kebutuhan pedagang.

3. Hubungan antara retribusi pasar dan kualitas pelayanan pasar tidak seimbang. Penerimaan retribusi pasar yang selalu meningkat dari tahun ke tahun dan dari pedagang yang selalu memperhatikan biaya untuk membayar retribusi belum diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dari Dinas Pasar.

### Saran

Jika melihat dari hasil dan pembahasan dapat disarankan sebagai berikut :

1. Dinas Pasar Kota Semarang seharusnya lebih memaksimalkan pelayanan dengan cara melakukan pemberahan-pemberahan fasilitas Pasar Johar Kota Semarang.

2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasar Dinas Pasar seharusnya memberikan pelayanan yang baik kepada para pedagang secara serius agar tertata rapi, nyaman dan pemberahan fasilitas-fasilitas fisik pasar seperti perbaikan serta penataan kios dan los pedagang yang rusak, perbaikan jalan yang berlubang, menyediakan tempat pembuangan sampah di setiap tempat berjualan, penertiban parkir dengan cara pengaturan parkir yang semula di tepi jalan dipindahkan ke gedung parkir pasar Johar guna mengurangi kemacetan.

3. Untuk menyeimbangkan antara hasil retribusi pasar dengan kualitas pelayanannya seharusnya dari pihak Dinas Pasar memberikan pelayanan yang baik kepada pedagang yang telah bersedia untuk membayar retribusi pasar dengan meningkatkan hubungan kerjasamanya dengan pedagang seperti meningkatkan komunikasi antara pihak Dinas Pasar dengan pedagang dengan cara memasang spanduk yang menyarankan kepada pedagang untuk menjaga kebersihan pasar, mengadakan pertemuan secara berkala antara pihak Dinas Pasar dan pedagang sehingga Dinas Pasar Kota Semarang dapat memahami segala keluhan dan kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan oleh pedagang.

### DAFTAR PUSTAKA

- Admin. 2007. *Potensi, Efisiensi dan Efektifitas Pemungutan Retribusi Pasar di Kabupaten Cilacap*. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang : Banyumedia Publishing
- Arikunto, Suharsimi. 1997. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. 2008. *Kota Semarang Dalam Angka 2008*. Semarang: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah.
- 2009. *Kota Semarang Dalam Angka 2009*. Semarang: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah.
- 2010. *Kota Semarang Dalam Angka 2010*. Semarang: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah.
- 2011. *Kota Semarang Dalam Angka 2011*. Semarang: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah.
- 2012. *Kota Semarang Dalam Angka 2012*. Semarang: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah.
- Dinas Pasar. 2008. *Laporan Rekapitulasi Pendapatan Retribusi Pasar Kota Semarang 2008*. Semarang : Dinas Pasar Kota Semarang.
- 2009. *Laporan Rekapitulasi Pendapatan Retribusi Pasar Kota Semarang 2009*. Semarang : Dinas Pasar Kota Semarang.
- 2010. *Laporan Rekapitulasi Pendapatan Retribusi Pasar Kota Semarang 2010*. Semarang : Dinas Pasar Kota Semarang.
- 2011. *Laporan Rekapitulasi Pendapatan Retribusi Pasar Kota Semarang 2011*. Semarang : Dinas Pasar Kota Semarang.
- 2012. *Laporan Rekapitulasi Pendapatan Retribusi Pasar Kota Semarang 2012*. Semarang : Dinas Pasar Kota Semarang.
- Handayaningrat, Soewarno. 1996. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. Jakarta : PT. Toko Gunung Agung.
- Istijanto. 2008. *Riset Sumber Daya Manusia Cetakan Ketiga*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kaho, Josef Riwo. 2003. *Prospek Otonomi Daerah Di Negara Republik Indonesia*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kuncoro, Mudrajat. 2011. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi untuk Ekonomi dan Bisnis Edisi IV*. Yogyakarta: Beta Offset.
- Mardiasmo. 2004. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta : Andi.
- Mi'raz, Dudi. 2002. *Potensi Penerimaan Retribusi Pasar terhadap Pendapatan Asli*

- Daerah di Kota Depok. Yogyakarta : PPs Universitas Gajahmada.
- Moenir, A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sa'ari. 2008. *Pengaruh Penerimaan Retribusi Pasar terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Tenggamus*. Lampung : Universitas Negeri Lampung
- Sinambela, Lijen Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Soelarno, Slamet. 2003. *Administrasi Pendapatan Daerah*. Jakarta : STIA LAN Press
- Sugiyono. 2007. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Suparmoko, M. 2002. *Ekonomi Publik Untuk Keuangan Dan Pembangunan Daerah Edisi Pertama*. Yogyakarta : PT. Andi.
- Tangkilisan, Hessel Nogi, S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tuwu, Alimuddin. 1993. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta : UI-Press
- Undang-Undang, Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak dan Retribusi Daerah.*
- Undang-Undang, Nomor 32 Tahun 2004 tentang Sumber Penghasilan dan Pembiayaan Daerah..*