

## KUALITAS PELAYANAN PARKIR BERLANGGANAN DI KOTA PASURUAN

**Ardian Bagus Setiawan<sup>1\*</sup>, Agus Widiyarta<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> UPN Veteran Jawa Timur, INDONESIA

<sup>2</sup> UPN Veteran Jawa Timur, INDONESIA

\*Correspondence: ✉ [absetiawan94@gmail.com](mailto:absetiawan94@gmail.com)

### Abstract

*Retribution is a regional levy as payment for services or the granting of certain permits specifically provided or granted by the Regional Government for the benefit of individuals or entities. In a retribution there are services provided by the government. The services provided by the government or often called public services are not all running well. This article aims to explain the quality of subscription parking services in Pasuruan City from the aspect of public services. This research is important to do because there are many complaints from the public as service users regarding the services provided by the subscription parking operator. This study will focus on analyzing respondents' responses to the dimensions of public services which are divided into responsiveness, responsibility, and accountability. The method used in this research is a quantitative approach with descriptive research type survey research category. Respondents in this study amounted to 100 people who are users of subscription parking services in Pasuruan City. In this study using simple random sampling as a sampling technique. The results show that the quality of subscription parking services in Pasuruan City gets a score of 74.6% or is included in the good category.*

### Article History

Received: 30-03-2022

Revised: 06-06-2022

Accepted: 22-06-2022

### Keywords:

Local Government;  
Public Service;  
Retribution;  
Subscription Parking.

### Abstrak

Retribusi merupakan pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Dalam sebuah retribusi terdapat pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan jasa yang diberikan oleh pemerintah atau sering disebut pelayanan publik tidak semua berjalan dengan baik. Artikel ini memiliki tujuan untuk menjelaskan mengenai kualitas pelayanan parkir berlangganan di Kota Pasuruan dilihat dari aspek pelayanan publik. Penelitian ini penting untuk dilakukan karena banyak keluhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan mengenai pelayanan yang diberikan pihak penyelenggara parkir berlangganan. Penelitian ini akan fokus menganalisis tanggapan responden mengenai dimensi pelayanan publik yang terbagi menjadi responsiveness, responsibility, accountability. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kategori penelitian survei. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang merupakan pengguna layanan parkir berlangganan di Kota Pasuruan. Dalam penelitian ini menggunakan simple random sampling sebagai teknik pengambilan sampel. Hasil menunjukkan kualitas pelayanan parkir berlangganan di Kota Pasuruan mendapat nilai 74,6% atau termasuk kedalam kategori baik.

### Histori Artikel

Diterima: 30-03-2022

Direvisi: 06-06-2022

Disetujui: 22-06-2022

### Kata Kunci:

Pelayanan Publik;  
Retribusi;  
Pemerintah Daerah;  
Parkir Berlangganan.

© 2022 Ardian Bagus Setiawan, Agus Widiyarta



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

## A. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia. Banyaknya jumlah penduduk tersebut tentunya merupakan sebuah keuntungan bagi suatu negara jika mampu memanfaatkannya dengan baik. Pemerintah sebagai lembaga yang mempunyai kewenangan dalam menjalankan sistem pemerintahan suatu negara tentunya harus mampu untuk memanfaatkan hal tersebut. Pemanfaatan yang dimaksud adalah dalam hal manajemen sumber daya manusia yang baik. Salah satu upaya pemerintah dalam

memanfaatkan banyaknya jumlah penduduk di Indonesia adalah dengan mengikutsertakan masyarakat dalam pembangunan.

Peran masyarakat dalam pembangunan salah satunya melalui peningkatan pendapatan di suatu negara yang paling umum adalah melalui pajak dan retribusi. Menurut Sumitro dalam Rukmini Pajak merupakan iuran warga negara terhadap kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik secara langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan sebagai membayar pengeluaran umum.<sup>1</sup> Berbeda dengan pajak yang tidak mendapat timbal balik secara langsung, retribusi memiliki ciri yaitu masyarakat akan mendapatkan timbal balik secara langsung setelah melakukan pembayaran. Menurut Siahaan dalam Lawe Anasta, Retribusi Daerah merupakan pungutan daerah berdasarkan pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan juga diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau suatu badan.<sup>2</sup> Retribusi sendiri terbagi menjadi tiga jenis yaitu retribusi jasa umum, retribusi jasa usaha, dan retribusi perizinan. Dalam proses pelayanan retribusi tentunya melibatkan pemerintah sebagai penyedia pelayanan. Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya<sup>3</sup>. Maka dari itu pelayanan yang baik akan membuat masyarakat atau pengguna layanan retribusi merasa puas dengan jasa retribusi yang ditawarkan. Semakin puas masyarakat terhadap suatu pelayanan maka akan meningkatkan partisipasi mereka dalam pembayaran retribusi. Pelayanan yang diberikan pemerintah disebut pelayanan publik. Berdasarkan pendapat Taufiqurokhman pelayanan publik mempunyai arti segala bentuk jasa pelayanan pada bentuk barang publik juga jasa publik yang di prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah pada pusat, di wilayah, serta di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>4</sup>

Kota Pasuruan sebagai salah satu kota yang berada di negara Republik Indonesia juga menerapkan retribusi daerah. Retribusi merupakan upaya dari Pemerintah Kota Pasuruan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pendapatan Asli Daerah (PAD) jika marujuk pada Pasal 1 Poin 18 Undang-Undang Nomer 33 Tahun 2004 memiliki arti yaitu pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Parkir Berlangganan merupakan salah satu bentuk jasa retribusi yang memiliki kontribusi banyak terhadap pendapatan daerah di Kota Pasuruan. Parkir berlangganan menurut Peraturan Daerah Kota Pasuruan Nomor 13 Tahun 2010 merupakan pelayanan parkir dengan persyaratan tertentu yang diberikan pada tempat yang ditentukan pada kendaraan bermotor, atas pembayaran penggunaan tempat parkir yang ditetapkan oleh Kepala Daerah secara berlangganan. Lokasi parkir berlangganan berada di tepi jalan Kota Pasuruan yang memiliki rambu kawasan parkir berlangganan. Dalam pelayanan parkir berlangganan di Kota Pasuruan terdapat beberapa kendala. Hal tersebut terlihat dari perbandingan jumlah pelanggaran juru parkir dan jumlah pengaduan pelayanan dibawah ini.

---

<sup>1</sup> Sri Bahrul Rukmini, "Peranan Pajak Dalam Meningkatkan Pembangunan Di Kabupaten Trenggalek," *Karya Ilmiah Dosen* 2, No. 2 (2016): 204–19, <https://journal.stkipgtritreggalek.ac.id/index.php/kid/article/view/87>.

<sup>2</sup> Lawe Anasta And Nengsih Nengsih, "Peranan Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (Pada Kabupaten Dan Kota Di Jawa Barat)," *Jurnal Profita* 12, No. 1 (2019): 50, <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.004>.

<sup>3</sup> Eno Larasati, Putri, Marantika Sumadi Fibrianti, And Agus Widiyarta, "Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Secara Langsung Di Pdam 'Surya Sembada' Kota Surabaya," *Syntax Idea* 2, No. 4 (2020): 1689–99.

<sup>4</sup> Taufiqurokhman And Evi Satispi, "Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik," *Umj Press* 2018, 2018, 266.

**Tabel 1. Jumlah Pelanggaran Juru Parkir dan Jumlah Pengaduan Pelayanan Parkir Berlangganan Tahun 2018-2021**

No.	Tahun	Pengaduan Pelayanan	Pelanggaran Juru Parkir
1	2018	0	52
2	2019	0	0
3	2020	2	27
4	2021	4	10

Sumber:  
Dinas

*Perhubungan Kota Pasuruan 2022*

Dari data di atas dapat diketahui bahwa data jumlah pelanggaran juru parkir berbeda jauh dengan jumlah pengaduan pelayanan parkir berlangganan yang dilakukan oleh masyarakat. Total jumlah pengaduan pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat adalah 6 dan jumlah pelanggaran juru parkir adalah 89 pelanggaran. Hal tersebut tentunya merupakan sesuatu yang mengherankan. Karena pada dasarnya pengaduan menurut Anwar Hadi dalam Imaroh<sup>5</sup> dapat diartikan sebagai pernyataan secara lisan atau tertulis mengenai ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sistem pelayanan. Pelanggaran yang dilakukan oleh juru parkir sebagai garda pertama pelayanan biasanya akan diikuti oleh jumlah pengaduan pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat.

Selain itu pada tabel tersebut juga dijelaskan bahwa terjadi kenaikan jumlah pengaduan meskipun tidak secara signifikan. Hal tersebut mengindikasikan adanya peningkatan ketidakpuasan pelayanan dari pengguna parkir berlangganan. Selanjutnya jika dilihat dari tabel tersebut terjadi konsistensi pelanggaran yang dilakukan oleh juru parkir yang selalu ada setiap tahunnya, kecuali tahun 2019. Pelanggaran juru parkir harusnya bisa diminimalisir atau bahkan dicegah, karena menurut Pasal 15 Ayat 6 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban melakukan pelayanan sesuai standar pelayanan.

Jika dilihat pada tahun 2019 dari tabel tersebut dijelaskan bahwa tidak ditemukan pengaduan pelayanan dan pelanggaran juru parkir. Hal tersebut tentunya berbanding terbalik dengan berita dibawah ini yang menyatakan bahwa masih adanya masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan parkir berlangganan. Ketidakpuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan diakibatkan permasalahan yang terjadi yaitu masih banyak juru parkir yang meminta pungutan liar di lokasi pelayanan parkir berlangganan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan beberapa masyarakat yang menggunakan pelayanan parkir berlangganan<sup>6</sup>. Selain itu juga terjadi pemalakan yang dilakukan oleh juru parkir terhadap penggunaan pelayanan<sup>7</sup>. Hal itu tentunya telah meresahkan masyarakat Kota Pasuruan sebagai pengguna pelayanan, Tindakan juru parkir tersebut telah melanggar Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 57 Tahun 2017 Tentang Pedoman Kerja Juru Parkir Kota Pasuruan. Dalam Pasal 12 poin a dan b, disebutkan bahwa a) setiap juru parkir dilarang melakukan pemungutan biaya parkir dari pemilik kendaraan yang parkir dan poin b) setiap juru parkir dilarang menerima imbalan dari masyarakat atau pemilik kendaraan yang parkir dalam bentuk apapun. Selain itu menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 18 Ayat 9 Masyarakat sebagai pengguna

<sup>5</sup> "Penanganan Pelayanan Pengaduan Pelanggan mengenai Keluhan Tidak Dapat Air (Tda) Di Pdam Surya Sembada Surabaya," Jpap: Jurnal Penelitian Administrasi Publik 3, No. 1 (2017): 614-20, <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i1.1229>.

<sup>6</sup> Warta Bromo, "Pungutan Parkir Di Kota Pasuruan, Begini Kata Warga," Wartabromo.Com, 2019, <https://www.wartabromo.com/2019/04/05/pungutan-parkir-di-kota-pasuruan-begini-kata-warga/>.

<sup>7</sup> Kabarwarta.Id, "Viral Di Medsos Parkir Berlangganan Di Palak Jukir Kota Pasuruan, Kabid Lalin Tegaskan 'Laporkan' Ini Keterangannya," 2021, <https://kabarwarta.id/detailpost/viral-di-medsos-parkir-berlangganan-di-palak-jukir-kota-pasuruan-kabid-lalin-tegaskan-laporkan-ini-keterangannya>.

pelayanan memiliki hak mendapat pelayanan yang berkualitas berdasarkan asas dan tujuan pelayanan.

Dapat disimpulkan bahwa permasalahan sosial yang terjadi dalam fenomena diatas adalah pertama, masih ditemukan juru parkir yang melakukan pemungutan liar terhadap pengguna layanan parkir berlangganan dalam hal ini masyarakat Kota Pasuruan; Kedua, adanya ketidakpuasan pengguna layanan dalam hal ini masyarakat Kota Pasuruan terhadap pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan parkir berlangganan; Ketiga, adanya ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara parkir berlangganan. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan jumlah pengaduan pelayanan yang tidak sebanding dengan jumlah pelanggaran yang dilakukan oleh juru parkir. Berbagai pelanggaran tersebut tentunya tidak sejalan dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik.

Pada penelitian terdahulu dapat ditemukan pula artikel yang membahas mengenai kualitas pelayanan parkir. Seperti penelitian dari Fuad & Mabrur Asep yang berfokus pada kualitas pelayanan parkir di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Penelitian tersebut menguji pengaruh variabel independen yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), terhadap kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui uji t, sedangkan variabel fisik (*tangible*) dan daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel yang berpengaruh dominan adalah kehandalan (*reliability*)<sup>8</sup>.

Selanjutnya ada juga penelitian dari Anggraeni dkk. dengan judul Pelayanan Birokrat Garis Depan (Street Level Bureocrat) dalam Layanan Parkir Berlangganan di Kabupaten Jombang. Penelitian ini bertujuan mendefinisikan kualitas pelayanan birokrat garis depan dalam parkir berlangganan di Kabupaten Jombang. Jenis penelitian menggunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan teori dari Michel Lipsky tentang pelayanan birokrat garis depan terhadap masyarakat yang terdiri dari Regulation, Political Pressure, Personal Beliefs, Demand For Intervention, Routine, Desire to Avoid Conflict, Dynamics with Colleagues, Resources. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Jombang masih belum optimal karena beberapa faktor yaitu 1) permintaan masyarakat terus meningkat; 2) pemahaman tentang parkir Formal masih kurang; 3) dalam sistem monitoring masih kurang; 4) sudut pandang dalam memerikan pelayanan kepada masyarakat masih dianggap kurang optimal; 5) pelanggan merasa tidak nyaman; 6) dinas perhubungan tidak memiliki Prosedur Operasional Standar; 7) pengembangan sistem pengaduan belum ada inovasi, dan 8) partisipasi masyarakat sebagai penggunaan layanan rendah<sup>9</sup>.

Dilihat dari dua penelitian diatas terdapat perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan. Perbedaan dari penelitian pertama yang dilakukan oleh Fuad & Asep Mabrur adalah fokus dari penelitian ini adalah mengenai kualitas pelayanan parkir berlangganan. Perbedaan tujuan juga ada yaitu pada penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap kepuasan pelanggan. Sementara penelitian yang saya lakukan memiliki tujuan untuk mengukur kualitas pelayanan parkir. Perbedaan berikutnya adalah teori yang digunakan sebagai indikator. Penelitian terdahulu menggunakan indikator teori dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman yang meliputi: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty sementara penelitian saat ini

---

<sup>8</sup> Fuad & Asep Mabrur, "Pelanggan Pengguna Jasa Parkir ( Studi Pada Mahasiswa Universitas Kanjuruhan Malang )," *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Baja* 1, No. 1 (2019): 1–15, [Http://Ejournal.Ukanjuruhan.Ac.Id](http://Ejournal.Ukanjuruhan.Ac.Id).

<sup>9</sup> Arine Octavia Anggraini, Tri Sulistyaniingsih, And Yana S Hijri, "Pelayanan Birokrat Garis Depan (Street Level Bureocrat) Dalam Layanan Parkir Berlangganan Di Kabupaten Jombang," *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 13, No. 1 (2020): 13–23.

menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut Levine dkk. yang meliputi Responsiveness, Responsibility Accountability.

Jika dilihat dari penelitian kedua yang dilakukan oleh Anggraeni dkk. juga terdapat perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan. Pertama, penelitian tersebut berfokus kepada pelayanan yang diberikan birokrat garis depan sementara penelitian yang saya lakukan berfokus kepada keseluruhan pihak penyelenggara yang memberikan pelayanan dalam parkir berlangganan yaitu Dinas Perhubungan Kota Pasuruan dan Juru Parkir. Kedua, pendekatan penelitian pada penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif sedangkan penelitian yang saya lakukan menggunakan pendekatan kuantitatif.

Jika dilihat dari analisis diatas penelitian perlu dilakukan dikarenakan beberapa hal. Pertama, Belum adanya penelitian yang berfokus terhadap parkir berlangganan yang menggunakan pendekatan kuantitatif dalam lima tahun terakhir. Kedua, Belum adanya penelitian mengenai kualitas pelayanan parkir berlangganan di Kota Pasuruan yang tentunya diperlukan sebagai bahan evaluasi. Ketiga, Belum adanya penelitian yang memiliki tujuan untuk mengukur kualitas pelayanan yang berfokus kepada parkir berlangganan dalam lima tahun terakhir.

Berdasarkan penjabaran diatas maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur kualitas pelayanan parkir berlangganan di Kota Pasuruan dengan menggunakan konsep kualitas pelayanan publik. Pada penelitian ini penulis menggunakan teori Levine dkk. yang terdiri dari tiga dimensi yaitu (a) *Responsiveness*; (b) *Responsibility*; (c) *Aucountability*<sup>10</sup>. *Responsiveness* memiliki arti daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, aspirasi, keinginan maupun tuntutan pengguna layanan. Sementara itu *responsibility* memiliki arti suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik tersebut dilakukan sesuai prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi yang benar dan telah diterapkan dan yang terakhir *aucountability* memiliki arti suatu ukuran yang menunjukan seberapa besar proses penyelenggaraan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat<sup>11</sup>. Ketiga dimensi diatas dibagi menjadi 16 indikator yaitu sebagai berikut:

1. *Responsiveness*

- a) Penyelenggara layanan memiliki pos/bilik pengaduan parkir berlangganan;
- b) Pengguna layanan mengetahui cara melakukan pengaduan pelayanan parkir berlangganan;
- c) Daya tanggap penyedia pelayanan sangat baik dalam menerima pengaduan/saran.

2. *Responsibility*

- a) Pelayanan yang diberikan juru parkir memuaskan pengguna layanan.
- b) Pengguna layanan merasakan keamanan dalam pelayanan parkir berlangganan
- c) Juru Parkir menggunakan sepatu
- d) Juru Parkir menggunakan seragam resmi
- e) Juru parkir menggunakan tanda pengenal
- f) Juru Parkir membawa peluit
- g) Juru Parkir membawa karcis
- h) Juru Parkir membawa tongkat lampu (Malam Hari)
- i) Juru Parkir Menggunakan Rompi (Malam Hari)
- j) Juru parkir tidak meminta biaya parkir dan menerima imbalan dari pengguna layanan.

3. *Aucountability*

- a) Ada perbaikan fasilitas parkir berlangganan oleh penyelenggara
- b) Ada Peningkatan Pelayanan parkir berlangganan oleh Dinas Perhubungan/penyelenggara parkir
- c) Ada peningkatan kemudahan dalam metode pembayaran parkir berlangganan.

---

<sup>10</sup> *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*, Revisi (Yogyakarta: Gava Media, 2018).

<sup>11</sup> Hardiyansyah.

Teori kualitas pelayanan publik dari Levine dkk. dipilih dikarenakan dimensi yang ada dalam teori tersebut memiliki karakteristik yang cocok untuk mengukur kualitas pelayanan parkir berlangganan.

## B. METODE PENELITIAN

Artikel ini merupakan penelitian lapangan dilakukan di Kota Pasuruan pada bulan Januari-Maret 2022. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kategori penelitian survei. Kuisioner terbagi menjadi dua bagian. Bagian pertama berisi profil responden seperti nama lengkap, jenis kelamin, jenis kendaraan, usia, pekerjaan, kecamatan, pendidikan terakhir, lokasi parkir. Bagian ini bertujuan untuk memperoleh identitas responden. Bagian kedua yakni kuisioner berisi 16 pertanyaan berdasarkan tiga dimensi yaitu (a) *Responsiveness*; (b) *Responsibility*; (c) *Aucountability*. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Dengan skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item- item instrumen berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi atau berperingkat dari sangat positif hingga sangat negatif dari 1 sampai dengan 5, dimana responden dimohon untuk memberikan 5 pilihan jawaban diantaranya sangat setuju (SS) memiliki skor 5, setuju (S) memiliki skor 4, ragu-ragu (RG) memiliki skori 3, tidak setuju (ST) memiliki skor 3, dan sangat tidak setuju (STS) memiliki skor 1.

Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang diambil dari teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* sebesar 10%. Dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling* sebagai teknik pengambilan sampel. Menurut Sugiyono *simple random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak terhadap populasi.<sup>12</sup> Dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reabilitas. Instrumen yang valid memiliki arti bahwa alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data atau mengukur itu valid. Valid memiliki arti bahwa instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2018:121). Dalam melakukan uji validitas peneliti menggunakan bantuan software SPSS Windows 22.0

Untuk mengetahui sebuah kuisioner dianggap valid maka ditentukan harga rxy yang diperoleh dari perhitungan dikonsultasikan dengan harga r pada tabel *product moment* dengan  $\alpha = 10\%$ . Pertanyaan dikatakan valid apabila harga rxy lebih besar dari harga r tabel, maka item kuisioner dianggap valid. Dalam penelitian ini menggunakan r tabel dengan  $\alpha = 10\%$  dan  $df = 28$  adalah 0.306<sup>13</sup>.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Dimensi	No. Pertanyaan	r. hitung	r.tabel	Keterangan
<i>Responsiveness</i>	1	0.704	0,306	Valid
	2	0.772	0,306	Valid
	3	0.802	0,306	Valid
<i>Responsibility</i>	4	0.640	0,306	Valid
	5	0.655	0,306	Valid
	6	0.721	0,306	Valid
	7	0.670	0,306	Valid
	8	0.873	0,306	Valid
	9	0.676	0,306	Valid
	10	0.723	0,306	Valid
	11	0.649	0,306	Valid
	12	0.827	0,306	Valid
	13	0.712	0,306	Valid

<sup>12</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta Bandung, 2018).

<sup>13</sup> Djaalali, *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF* (Jakarta: PT BUMI AKSARA, 2020).

<i>Acountability</i>	14	0.844	0,306	Valid
	15	0.880	0,306	Valid
	16	0.838	0,306	Valid

Sumber: Data olahan SPSS 2020

Hasil Uji Validitas menunjukkan semua pertanyaan memiliki nilai *r.* hitung lebih besar dari *r.*tabel yang berarti kuisioner tersebut valid.

Untuk ketentuan pengujian reliabilitas dengan metode *Alpha Cronbach* adalah dengan membandingkan koefisien alpha ( $\alpha$ ) dengan  $>0,7$ . Jika koefisien alpha  $> 0,7$  maka tingkat reliabilitas terpenuhi <sup>14</sup>.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

<i>Alpha Cronbach</i>	<i>N of items</i>
0,946	16

Sumber: Data olahan SPSS 2020

Hasil uji reabilitas menunjukkan hasil Alpha Cronbach bernilai 0,946 yang berarti lebih besar dari 0,7. Hal itu menunjukkan alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini realibel.

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah peneliti menggunakan kuisioner yang masing-masing pernyataan disertai dengan lima kemungkinan jawaban yang harus dipilih oleh responden. Dari jawaban yang didapatkan kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pertanyaan berdasarkan langkah-langkah dibawah ini <sup>15</sup>.

1. Jumlah skor merupakan jumlah nilai dari setiap pernyataan yang merupakan jawaban dari 100 responden.
2. Jumlah responden adalah 100 orang dengan skala pengukuran terbesar adalah 5 dan skala pengukuran terkecil adalah 1. Sehingga diperoleh:
  - a) Jumlah skor ideal adalah  $100 \times 5 = 500$
  - b) Jumlah skor terkecil adalah  $100 \times 1 = 100$
  - c) Rekapitulasi skor responden dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:  
(Jumlah Orang Menjawab Dalam Satu Pertanyaan x Bobot Nilai)
  - d) Untuk mengetahui kriteria skor atau nilai suatu indikator dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Kriteria Skor} = \frac{\text{Rekapitulasi Skor Responden}}{\text{Jumlah Skor ideal}} \times 100\%$$

Hasil dari perhitungan menggunakan rumus tersebut kemudian dikategorikan dalam kriteria intepretasi skor dibawah ini. Kriteria intepretasi skor digunakan untuk melihat kualitas pelayanan parkir berlangganan dari jawaban responden.

<sup>14</sup> (Saptutyingsih & Setyaningrum, 2020:168)

<sup>15</sup> Riduwan Alma, Pengantar Statistik Sosial (Alfabeta, 2009).

**Tabel 4. Kriteria Intepretasi Skor**

No	Rentang Nilai	Kategori
1	0% - 20%	Sangat Buruk
2	21% - 40%	Buruk
3	41% - 60%	Sedang
4	61% - 80%	Baik
5	81% - 100%	Sangat Baik

Sumber: Riduwan <sup>16</sup>

## C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### HASIL

#### 1. Dimensi *Responsiveness*

Dalam subbab ini penulis akan melakukan pengukuran kualitas parkir berlangganan yang berfokus pada daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, aspirasi, keinginan maupun tuntutan pengguna layanan. Dalam dimensi ini terdapat tiga pernyataan untuk mengukur kualitas pelayanan parkir berlangganan yang terdiri sebagai berikut.

**Tabel 5. Hasil Dimensi *Responsiveness***

No	Pernyataan	Tanggapan					Total Skor	Nilai	Kategori
		ST	S	RG	TS	STS			
a.	Penyelenggara layanan memiliki pos/bilik pengaduan parkir berlangganan	31	39	17	10	3	385	77%	BAIK
b.	Pengguna layanan mengetahui cara melakukan pengaduan pelayanan parkir berlangganan	22	42	22	10	4	368	73,6%	BAIK
c.	Daya tanggap penyedia pelayanan sangat baik dalam menerima pengaduan/saran.	18	31	34	11	6	344	68,8%	BAIK
<b>Rata-Rata</b>							<b>73,1%</b>	<b>BAIK</b>	

Sumber: *Setiawan & Widiyarta 2022*

Dari tabel diatas bisa dilihat bahwa kualitas pelayanan parkir berlangganan di Kota Pasuruan pada dimensi *responsiveness* mendapat nilai 73,1% atau mendapat nilai baik.

#### 2. Dimensi *Responsibility*

Dalam subbab ini penulis akan melakukan pengukuran kualitas parkir berlangganan yang berfokus pada seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik tersebut dilakukan sesuai

<sup>16</sup> Riduwan Alma.

prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi yang benar dan telah diterapkan. Dalam dimensi ini terdapat sepuluh pernyataan untuk mengukur kualitas pelayanan parkir berlangganan yang terdiri sebagai berikut.

**Tabel 6. Hasil Dimensi *Responsibility***

No	Pernyataan	Tanggapan					Total Skor	Nilai	Kategori
		ST	S	RG	TS	STS			
a.	Pelayanan yang diberikan juru parkir memuaskan pengguna layanan.	16	47	22	9	6	358	71,6%	BAIK
b.	Pengguna layanan merasakan keamanan dalam pelayanan parkir berlangganan	16	57	19	6	2	379	75,8%	BAIK
c.	Juru Parkir menggunakan sepatu	19	37	22	18	4	349	69,8%	BAIK
d.	Juru Parkir menggunakan seragam resmi	32	44	11	9	4	391	78,2%	BAIK
e.	Juru parkir menggunakan tanda pengenalan	26	39	19	10	6	369	73,8%	BAIK
f.	Juru Parkir membawa peluit	45	42	9	2	2	426	84,2%	SANGAT BAIK
g.	Juru Parkir membawa karcis	38	31	20	7	4	392	78,4%	BAIK
h.	Juru Parkir membawa tongkat lampu (Malam Hari)	42	36	19	2	1	406	81,2%	SANGAT BAIK
i.	Juru Parkir Menggunakan Rompi (Malam Hari)	38	37	21	3	1	408	81,6%	SANGAT BAIK
j.	Juru parkir tidak meminta biaya parkir dan menerima imbalan dari pengguna layanan/saudara	18	18	23	23	18	295	59%	SEDANG
<b>Rata-Rata</b>								<b>75,4%</b>	<b>BAIK</b>

Sumber: *Setiawan & Widiyarta 2022*

Dari tabel diatas bisa dilihat bahwa kualitas pelayanan parkir berlangganan di Kota Pasuruan pada dimensi *responsibility* mendapat nilai 75,4% jika dikategorikan termasuk dalam kategori baik.

### 3. Dimensi *Accountability*

Dalam subbab ini penulis akan melakukan pengukuran kualitas parkir berlangganan yang berfokus pada seberapa besar proses penyelenggaraan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Dalam dimensi ini terdapat tiga pernyataan untuk mengukur kualitas pelayanan parkir berlangganan yang terdiri sebagai berikut.

**Tabel 7. Hasil Dimensi *Accountability***

No	Pernyataan	Tanggapan					Total Skor	Nilai	Kategori
		ST	S	RG	TS	STS			
a.	Ada perbaikan fasilitas parkir berlangganan oleh penyelenggara	20	40	27	9	4	363	72,6%	BAIK
b.	Ada Peningkatan Pelayanan parkir berlangganan oleh Dinas Perhubungan/penyelenggara parkir	31	37	24	5	3	388	77,6%	BAIK
c.	Ada peningkatan kemudahan dalam metode pembayaran parkir berlangganan	27	43	17	11	2	382	76,4%	BAIK
<b>Rata-Rata</b>								<b>75,5%</b>	<b>BAIK</b>

Sumber: *Setiawan & Widiyarta 2022*

Dari tabel diatas bisa dilihat bahwa kualitas pelayanan parkir berlangganan di Kota Pasuruan pada dimensi *accountability* mendapat nilai 75,5% yang menunjukkan berada dalam kriteria interpretasi skor termasuk dalam kategori baik

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas perlu dianalisis lebih lanjut mengenai korelasi antara hasil yang telah diperoleh dengan kajian teoritis yang akan dibahas dibawah ini. Dalam artikel ini penulis menggunakan teori kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Levine dkk. yang terbagi menjadi tiga dimensi yaitu (a) *Responsiveness*; (b) *Responsibility*; dan (c) *Accountability* pemilihan teori tersebut dianggap sangat cocok dan sesuai dengan karakteristik dalam penilaian kualitas pelayanan parkir berlangganan<sup>17</sup>.

### 1. *Responsiveness*

*Responsiveness* adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, aspirasi, keinginan maupun tuntutan pengguna layanan.<sup>18</sup> Dalam dimensi ini penulis menggunakan tiga indikator untuk melakukan pengukuran yaitu sebagai berikut.

- a. Penyelenggara layanan memiliki pos/bilik pengaduan parkir berlangganan. Penilaian responden terhadap indikator tersebut adalah 77%
- b. Pengguna layanan mengetahui cara melakukan pengaduan pelayanan parkir berlangganan. Penilaian responden terhadap indikator tersebut adalah 73,6%
- c. Daya tanggap penyedia pelayanan sangat baik dalam menerima pengaduan/saran. Penilaian responden terhadap indikator tersebut adalah 68,8%

Secara keseluruhan hasil survei terhadap pelayanan parkir berlangganan di Kota Pasuruan untuk dimensi *responsiveness* mendapat nilai 73,1% atau dalam kriteria interpretasi skor termasuk dalam kategori baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan parkir berlangganan merasa puas meskipun belum optimal dengan pelayanan yang diberikan jika dilihat dari dimensi *responsiveness*. Selain itu dapat dikatakan bahwa penyelenggara telah mampu memberikan pelayanan yang baik dalam hal daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, aspirasi, keinginan maupun tuntutan pengguna layanan.

### 2. *Responsibility*

<sup>17</sup> Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi).

<sup>18</sup> Hardiyansyah.

*Responsibility* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik tersebut dilakukan sesuai prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi yang benar dan telah diterapkan.<sup>19</sup> Dalam dimensi ini penulis menggunakan sepuluh indikator untuk melakukan pengukuran yaitu sebagai berikut.

- a. Pelayanan yang diberikan juru parkir memuaskan pengguna layanan. Penilaian responden terhadap indikator tersebut adalah 71,6%
- b. Pengguna layanan merasakan keamanan dalam pelayanan parkir berlangganan. Penilaian responden terhadap indikator tersebut adalah 75,8%
- c. Juru Parkir menggunakan sepatu. Penilaian responden terhadap indikator tersebut adalah 69,8%
- d. Juru Parkir menggunakan seragam resmi. Penilaian responden terhadap indikator tersebut adalah 78,2%
- e. Juru parkir menggunakan tanda pengenal. Penilaian responden terhadap indikator tersebut adalah 73,8%
- f. Juru Parkir membawa peluit. Penilaian responden terhadap indikator tersebut adalah 84,2%
- g. Juru Parkir membawa karcis. Penilaian responden terhadap indikator tersebut adalah 78,4%
- h. Juru Parkir membawa tongkat lampu (Malam Hari). Penilaian responden terhadap indikator tersebut adalah 81,2%
- i. Juru Parkir Menggunakan Rompi (Malam Hari). Penilaian responden terhadap indikator tersebut adalah 81,6%
- j. Juru parkir tidak meminta biaya parkir dan menerima imbalan dari pengguna layanan. Penilaian responden terhadap indikator tersebut adalah 59%

Dilihat dalam dimensi *responsibility* penilaian responden terhadap aspek dalam aspek juru parkir membawa peluit, Juru Parkir membawa tongkat lampu pada malam hari, Juru Parkir Menggunakan Rompi pada malam hari termasuk kedalam kategori interpretasi skor 81-100% atau sangat baik. Sementara itu dalam aspek pelayanan yang diberikan juru parkir memuaskan pengguna layanan, pengguna layanan merasakan keamanan dalam pelayanan parkir berlangganan, juru parkir menggunakan sepatu, juru parkir menggunakan seragam resmi, juru parkir menggunakan tanda pengenal, juru parkir membawa karcis termasuk kedalam kategori interpretasi skor 61-80% atau termasuk dalam kategori baik. Namun, dalam aspek juru parkir tidak meminta biaya parkir dan menerima imbalan dari pengguna layanan penilaian masyarakat masuk dalam kategori interpretasi skor 40-60% atau sedang. Hal tersebut menunjukkan bahwa aspek juru parkir tidak meminta biaya parkir dan menerima imbalan dari pengguna layanan belum mampu dilakukan oleh penyelenggara layanan. Sebenarnya jika diambil rata-rata penilaian responden dalam dimensi *responsibility* mendapat nilai 75,4% jika dikategorikan termasuk dalam kategori baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan parkir berlangganan merasa puas terhadap hampir seluruh aspek dalam pelayanan yang diberikan jika dilihat dari dimensi *responsibility*. Namun, masih belum merasa puas terhadap satu aspek dalam pelayanan yang diberikan jika dilihat dari dimensi *responsibility*. Selain itu dapat dikatakan bahwa penyelenggara mampu memberikan pelayanan yang baik meskipun ada sedikit kekurangan pada dimensi ini.

### 3. *Acountability*

*Acountability* adalah suatu ukuran yang menunjukan seberapa besar proses penyelenggaraan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.<sup>20</sup> Dalam dimensi *accountability* penulis menggunakan tiga indikator untuk melakukan pengukuran yaitu sebagai berikut.

---

<sup>19</sup> Hardiyansyah.

<sup>20</sup> Hardiyansyah.

- a. Ada perbaikan fasilitas parkir berlangganan oleh penyelenggara. Penilaian responden terhadap indikator tersebut adalah 72,6%
- b. Ada Peningkatan Pelayanan parkir berlangganan oleh Dinas Perhubungan/penyelenggara parkir. Penilaian responden terhadap indikator tersebut adalah 77,6%
- c. Ada peningkatan kemudahan dalam metode pembayaran parkir berlangganan. Penilaian responden terhadap indikator tersebut adalah 76,4%

Secara keseluruhan hasil survei terhadap pelayanan parkir berlangganan di Kota Pasuruan untuk dimensi *auccountability* mendapat nilai 75,5% yang menunjukkan berada dalam kriteria interpretasi skor termasuk dalam kategori baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan parkir berlangganan merasa puas meskipun belum optimal dengan pelayanan yang diberikan jika dilihat dari dimensi *auccountability*. Selain itu dapat dikatakan bahwa penyelenggara mampu memberikan pelayanan yang baik pada dimensi ini.

Pendapat responden terhadap pelayanan parkir berlangganan di Kota Pasuruan jika dilihat dari tiga dimensi diatas dapat dikatakan baik. Nilai dari tiga dimensi (a) *Responsiveness*; (b) *Responsibility*; (c) *Auccountability* jika diambil rata-rata akan mendapat nilai 74,6% atau masuk kedalam kategori interpretasi skor baik. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan parkir berlangganan di Kota Pasuruan sudah baik dalam hal memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

#### D. SIMPULAN

Menggunakan sistem survei dengan 100 responden yang diambil secara acak pada pengguna parkir berlangganan di Kota Pasuruan. Temuan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan parkir berlangganan bisa dikatakan baik. Dari enam belas indikator kualitas pelayanan yang tersebar di tiga dimensi yaitu *responsiveness*; *responsibility*; dan *auccountability* dua belas indikator menunjukkan nilai baik, tiga indikator menunjukkan nilai sangat baik dan satu indikator menunjukkan nilai sedang.

Berikut merupakan penilaian responden terhadap setiap dimensi mengenai kualitas pelayanan parkir berlangganan di Kota Pasuruan. Pertama, dalam dimensi *responsiveness* mendapat nilai 73,1% atau masuk kedalam kategori baik. Hal itu menunjukkan bahwa daya tanggap penyedia layanan sudah baik. Kedua, dalam dimensi *responsibility* mendapat nilai 75,4 atau masuk kedalam kategori baik. Hal itu menunjukkan bahwa pelayanan telah dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip dan ketentuan administrasi yang berlaku. Ketiga, *Auccountability* mendapat nilai 75,5 atau masuk kedalam kategori baik. Hal itu menunjukkan proses penyelenggaraan pelayanan telah sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Jika diambil secara keseluruhan kualitas pelayanan parkir berlangganan di Kota Pasuruan mendapat nilai 74,6% atau termasuk kedalam kategori baik dalam tabel interpretasi skor. Maka dari itu dapat dikatakan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara sudah cukup baik. Namun masih ada sedikit kekurangan dalam beberapa indikator yang perlu diperbaiki.

#### D. SIMPULAN

Menggunakan sistem survei dengan 100 responden yang diambil secara acak pada pengguna parkir berlangganan di Kota Pasuruan. Temuan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan parkir berlangganan bisa dikatakan baik. Dari enam belas indikator kualitas pelayanan yang tersebar di tiga dimensi yaitu *responsiveness*; *responsibility*; dan *auccountability* dua belas indikator menunjukkan nilai baik, tiga indikator menunjukkan nilai sangat baik dan satu indikator menunjukkan nilai sedang.

Berikut merupakan penilaian responden terhadap setiap dimensi mengenai kualitas pelayanan parkir berlangganan di Kota Pasuruan. Pertama, dalam dimensi *responsiveness* mendapat nilai 73,1% atau masuk kedalam kategori baik. Hal itu menunjukkan bahwa daya tanggap penyedia layanan sudah baik. Kedua, dalam dimensi *responsibility* mendapat nilai 75,4 atau masuk kedalam kategori baik. Hal itu menunjukkan bahwa pelayanan telah dilakukan sesuai

dengan prinsip-prinsip dan ketentuan administrasi yang berlaku. Ketiga, *Accountability* mendapat nilai 75,5 atau masuk kedalam kategori baik. Hal itu menunjukkan proses penyelenggaraan pelayanan telah sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Jika diambil secara keseluruhan kualitas pelayanan parkir berlangganan di Kota Pasuruan mendapat nilai 74,6% atau termasuk kedalam kategori baik dalam tabel interpretasi skor. Maka dari itu dapat dikatakan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara sudah cukup baik. Namun masih ada sedikit kekurangan dalam beberapa indikator yang perlu diperbaiki.

## E. DAFTAR PUSTAKA

- Anasta, Lawe, And Nengsih Nengsih. “Peranan Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (Pada Kabupaten Dan Kota Di Jawa Barat).” *Jurnal Profita* 12, No. 1 (2019): 50. <https://doi.org/10.22441/Profita.2019.V12.01.004>.
- Anggraini, Arine Octavia, Tri Sulistyaningsih, And Yana S Hijri. “Pelayanan Birokrat Garis Depan (Street Level Bureocrat) Dalam Layanan Parkir Berlangganan Di Kabupaten Jombang.” *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 13, No. 1 (2020): 13–23.
- Djaalali. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2020.
- Endah Saptutyingsih & Esty Setyaningrum. *Penelitian Kuantitatif: Metode Dan Alat Analisis*. Sleman: Gosyen Publishing, 2020.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Revisi. Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- Imaroh, Hafidlotul Ilmi. “Penanganan Pelayanan Pengaduan Pelanggan mengenai Keluhan Tidak Dapat Air (Tda) Di Pdam Surya Sembada Surabaya.” *Jpap: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 3, No. 1 (2017): 614–20. <https://doi.org/10.30996/Jpap.V3i1.1229>.
- Kabarwarta.Id. “Viral Di Medsos Parkir Berlangganan Di Palak Jukir Kota Pasuruan, Kabid Lalin Tegaskan ‘Laporkan’ Ini Keterangannya,” 2021. <https://kabarwarta.id/detailpost/viral-di-medsos-parkir-berlangganan-di-palak-jukir-kota-pasuruan-kabid-lalin-tegaskan-laporkan-ini-keterangannya>.
- Larasati, Putri, Eno, Marantika Sumadi Fibrianti, And Agus Widiyarta. “Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Secara Langsung Di Pdam ‘Surya Sembada’ Kota Surabaya.” *Syytax Idea* 2, No. 4 (2020): 1689–99.
- Mabrur, Fuad & Asep. “Pelanggan Pengguna Jasa Parkir ( Studi Pada Mahasiswa Universitas Kanjuruhan Malang ).” *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Baja* 1, No. 1 (2019): 1–15. <http://ejournal.ukanjuruhan.ac.id>.
- Riduwan Alma. *Pengantar Statistik Sosial*. Alfabeta, 2009.
- Rukmini, Sri Bahrul. “Peranan Pajak Dalam Meningkatkan Pembangunan Di Kabupaten Trenggalek.” *Karya Ilmiah Dosen* 2, No. 2 (2016): 204–19. <https://journal.stkipgtritrenggalek.ac.id/index.php/kid/article/view/87>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung, 2018.
- Taufiqurokhman, And Evi Satispi. “Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik.” *Umj Press* 2018, 2018, 266.

Warta Bromo. "Pungutan Parkir Di Kota Pasuruan, Begini Kata Warga." Wartabromo.Com, 2019.  
<https://www.wartabromo.com/2019/04/05/pungutan-parkir-di-kota-pasuruan-begini-kata-warga/>.