

---

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGAWASAN DAN KESADARAN WAJIB RETRIBUSI TERHADAP PENERIMAAN RETRIBUSI PASAR PADA UPTD PASAR KOTA PAREPARE

Sahria Sarijan\*<sup>1</sup>, Sylvia Sjarlis<sup>2</sup>, Syarifuddin Kitta<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia

<sup>3</sup>Program Pascasarjana Magister Manajemen, ITB Nobel Indonesia, Makassar

Email: [rhiea24@gmail.com](mailto:rhiea24@gmail.com), [Sylvia.sjarlis2013@gmail.com](mailto:Sylvia.sjarlis2013@gmail.com), [syafuruddin\\_k@yahoo.co.id](mailto:syafuruddin_k@yahoo.co.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Kesadaran Wajib Retribusi Terhadap Penerimaan Retribusi Pasar Pada UPTD Pasar Kota Parepare.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan pada UPTD Pasar Kota Parepare dengan waktu penelitian selama 2 bulan. Penarikan sampel menggunakan teknik sampling jenuh (sensus), dimana semua populasi dijadikan sampel sebanyak 35 orang pegawai pada UPTD Pasar Kota Parepare. Metode analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial terbukti Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Retribusi berpengaruh positif dan signifikan, namun variabel Pengawasan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Penerimaan Retribusi Pasar Pada UPTD Pasar Kota Parepare. Pengujian secara simultan terbukti Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Kesadaran Wajib Retribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Retribusi Pasar Pada UPTD Pasar Kota Parepare

Penelitian ini menghasilkan nilai koefisien determinasi  $R^2$  atau R Square yang berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Kesadaran Wajib Retribusi memiliki hubungan dengan Penerimaan Retribusi Pasar Pada UPTD Pasar Kota Parepare sebesar 37,9%, dan sisanya 62,1% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

**Kata kunci :** Pelayanan, Pengawasan, Kesadaran, Penerimaan Retribusi

### Abstract

*This study aims to determine and analyze the influence of service quality, supervision and awareness of mandatory user fees on acceptance of market fees at UPTD Pasar Kota Parepare.*

*The type of research used in this research is quantitative descriptive. This research was conducted at UPTD Pasar Kota Parepare with a research time of 2 months. Sampling used a saturated sampling technique (census), where all the population was sampled as many as 35 employees at the UPTD Pasar Kota Parepare. The analytical method used is Multiple Linear Regression Analysis.*

*The results of this study prove that partially it is proven that Service Quality and Awareness of Mandatory Charges have a positive and significant effect, but the Supervision variable has a negative and significant effect on Market Retribution Revenue at the Parepare City Market UPTD. Simultaneous testing proved that the Quality of Service, Supervision and Awareness of Mandatory Charges had a positive and significant effect on Market Retribution Revenue at the Parepare City Market UPTD*

*This study produces a coefficient of determination  $R^2$  or R Square which means that the variables of Service Quality, Supervision and Awareness of Mandatory Charges have a relationship with Market Retribution Receipts at UPTD Pasar Kota Parepare by 37.9%, and the remaining 62.1% is explained by causes. others outside the model..*

**Keywords:** Service, Supervision, Awareness, Retribution Acceptance

**PENDAHULUAN**

Dalam pelaksanaan pembangunan daerah sekarang ini, prakarya dan peran aktif masyarakat beserta lembaga perencanaan daerah ditingkatkan, pengawasan dan koordinasi pembangunan makin dimantapkan serta fungsi lembaga perwakilan daerah lebih didayagunakan sebagai perwujudan peningkatan peran serta masyarakat dalam pembangunan. Namun demikian, masih harus diakui bahwa kemampuan daerah dalam melaksanakan pembangunan dan pelayanan masih terbatas, sehingga prinsip otonomi yang nyata dan pertanggungjawaban masih harus ditunjang dengan dikonsentrasikan yaitu administrasi daerah dan fungsi pemerintah di daerah yang dilaksanakan oleh perangkat pemerintah pusat, dan kebijakan lain dapat mendorong kemajuan dan pembangunan daerah.

Untuk melaksanakan pembangunan dan pelayanan tersebut maka pemerintah melaksanakan otonomi daerah. Pada dasarnya otonomi daerah diberlakukan untuk membantu penyelenggaraan pemerintah pusat terutama dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat dan pelaksanaan program-program pembangunan. Pemerintah daerah dipandang sebagai mitra kerja oleh pemerintah pusat dalam penyelenggaraan tugas tersebut di atas, prinsip pemberian otonomi daerah adalah pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada masing-masing daerah dalam menyelenggarakan pemerintahannya di daerahnya sendiri. Sehubungan dengan hal tersebut, daerah dituntut untuk lebih aktif dalam upaya meningkatkan kemampuan dan kemandiriannya, menggali serta mengembangkan potensi sumber-sumber ekonomi dalam rangka mempercepat pertumbuhan ekonomi di daerahnya. Pada saat ini titik berat pemberian otonomi daerah diberikan kepada pemerintah daerah kabupaten dan kota (Mardiasmo,2011).

Menurut ketentuan Undang-undang No. 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah, maka perlu adanya usaha untuk meningkatkan pendapatan daerah yang berasal dari pendapatan asli daerah (PAD). Usaha untuk meningkatkan pendapatan asli daerah sendiri berpangkal pada potensi dan kemampuan ekonomi untuk kapasitas administrasi daerah dalam menyelenggarakan perpajakan, retribusi daerah yang meliputi: sistem dan prosedur, organisasi dan sumber daya manusia, dan fasilitas penyelenggara (sarana dan prasarana).

Usaha untuk menggali sumber-sumber pendapatan daerah yang potensial tersebut dimaksudkan untuk menghimpun dan menyediakan dana sebesar-besarnya guna kebutuhan pembiayaan kegiatan pembangunan daerah. Dengan demikian keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan masyarakat, dan kegiatan pembangunan di daerah sangat tergantung dari kemampuan keuangan masing-masing daerah. Walaupun pendapatan asli daerah tak sebesar dana transfer, namun pendapatan tersebut tetap diolah lebih baik lagi dan PAD juga menunjukkan kemandirian suatu daerah.

Dana yang diterima oleh pemda digunakan untuk pengeluaran rutin, antara lain berupa: pengeluaran untuk belanja pegawai, belanja barang, biaya pemeliharaan, dan pengeluaran lainnya. Berbagai upaya telah diusahakan agar tercapai tujuan peningkatan penerimaan daerah antara lain melalui peningkatan efektifitas dan efisien penggunaan pajak daerah, retribusi daerah, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pelaksanaan penggalan pendapatan asli daerah (PAD) harus tetap memperhatikan berbagai aspek lain seperti fiskal dan lain-lain, dalam rangka upaya pencapaian pemerataan pertumbuhan investasi dan ekonomi daerah. Dengan adanya kebijaksanaan yang tepat diharapkan akan terjadi peningkatan produk domestik regional bruto (PDRB) yang pada

akhirnya akan terjadi peningkatan pula penerimaan pendapatan asli daerah di masing-masing daerah.

Putra (2011), cara meningkatkan PAD salah satunya dapat dilakukan dengan cara meningkatkan efisiensi sumber daya dan sarana yang terbatas. Juga dapat dilakukan dengan meningkatkan efektifitas pemungutan yaitu dengan mengoptimalkan potensi yang ada. Upaya lain adalah terus menggali sumber pendapatan baru yang potensinya memungkinkan, sehingga dapat dipungut pajak atau retribusi sesuai dengan ketentuan yang ada.

Dalam rangka mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah, Kota Parepare juga menjadikan Retribusi Daerah sebagai sumber keuangan yang diandalkan. Retribusi Daerah yang terdiri: Retribusi Jasa Umum antara lain; Pelayanan Kesehatan dan Pelayanan Persampahan, Jasa Usaha dan Retribusi Perijinan tertentu merupakan sektor yang sangat besar untuk digali dan diperluas pengelolaannya.

Menurut Undang-undang No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah bahwa retribusi daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah. Retribusi Daerah sangat potensial untuk digali dan diperluas pengelolaannya, karena retribusi daerah dipungut atas balas jasa yang disediakan oleh pemerintah daerah meliputi jasa-jasa yang berkaitan dengan pelayanan umum, usaha-usaha tertentu maupun yang menyangkut perizinan tertentu.

Sedangkan retribusi pasar adalah pembayaran atas fasilitas pasar tradisional/ sederhana yang berupa pelataran/ halaman los, kios, dan pedagang yang dikelola oleh pemerintah daerah. Retribusi pasar merupakan pos retribusi yang cukup potensial karena dapat memberikan kontribusi yang cukup besar bagi penerimaan daerah. Prinsip penetapan struktur dan besarnya tarif retribusi pelayanan pasar adalah untuk biaya administrasi, biaya pengadaan, biaya perawatan/pemeliharaan, biaya penyusutan dan biaya pembinaan.

Retribusi pasar sebagai salah satu jenis penerimaan daerah dapat dijadikan andalan dan merupakan primadona penerimaan di sektor retribusi daerah. Hal ini selaras dengan dengan apa yang dikatakan oleh Tambuwun (2014) dalam penelitiannya bahwa retribusi pasar di banyak daerah kabupaten dan kota di Indonesia menjadi sumber penerimaan PAD yang cukup berarti. Retribusi pasar akan turut menentukan besarnya tingkat kemandirian suatu daerah dalam arti mampu mendanai sendiri segala urusan otonomi daerah. Retribusi pasar adalah pungutan yang dikenakan pada pedagang oleh Pemerintah Daerah sebagai pembayaran atas pemakaian tempat-tempat berupa toko/ kios, counter/ los, dasaran, dan halaman pasar yang disediakan di dalam pasar daerah atau pedagang lain yang berada di sekitar pasar daerah lainnya yang berada di sekitar pasar daerah sampai dengan radius 200 meter dari pasar tersebut.

Kota Parepare merupakan salah satu Kota di Provinsi Sulawesi Selatan, Kota ini memiliki luas wilayah 99,33 km<sup>2</sup> dan berpenduduk sebanyak 145.178 jiwa yang terdiri dari 4 kecamatan dan 22 kelurahan. Kota Parepare memiliki banyak potensi yang dapat memberikan kontribusi untuk meningkatkan sumber penerimaan daerah. Salah satunya melalui retribusi pasar. Retribusi pasar termasuk dalam golongan retribusi jasa usaha, yaitu pungutan atas pelayanan yang disediakan oleh pemerintah Kota Parepare dengan menganut prinsip komersial.

Kontribusi retribusi pasar terhadap penerimaan retribusi daerah diharapkan akan meningkat, karena semakin banyak kebutuhan daerah yang bisa dibiayai dengan PAD menunjukkan kualitas otonomi daerah tersebut semakin meningkat. Adapun

perkembangan realisasi penerimaan retribusi daerah Kota Parepare dari tahun 2016-2020 dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1. Penerimaan Retribusi Daerah Kota Parepare Tahun 2016-2020**

Tahun	Penerimaan (Rp)	Selisih (Rp)	Persentase	Keterangan
2016	8.510.259.991	-	-	-
2017	7.504.251.331	(-1.006.008.660)	(-13,41%)	Turun
2018	7.627.236.207	122.984.876	1,61%	Naik
2019	7.491.169.079	(-136.067.128)	(-1,82%)	Turun
2020	5.869.616.961	(-1.621.552.118)	(-27,63%)	Turun

Sumber : ppid.pareparekota.go.id (Data Diolah, 2021)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa penerimaan retribusi daerah di Kota Parepare selama tahun lima tahun terakhir secara garis besar mengalami penurunan, kecuali pada tahun 2018. Penurunan penerimaan retribusi daerah kota Parepare yang cukup signifikan terjadi pada tahun 2017 dan 2020. Pada tahun 2017 mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu tahun 2016 sebesar Rp.-1.006.008.660,- atau -13,41%, kemudian di tahun 2018 jika dibandingkan dengan tahun 2017 mengalami peningkatan sebesar Rp. 122.984.876,- atau 1,61%, sedangkan pada tahun 2019 jika dibandingkan dengan tahun 2018 mengalami penurunan kembali sebesar Rp. -136.067.128,- atau -1,82%, dan pada tahun 2020 menurun lagi sebesar Rp. -1.621.552.118,- atau 27,63%. Terjadinya penurunan penerimaan retribusi daerah ini dikarenakan oleh menurunnya juga kontribusi dari berbagai sektor penerimaan retribusi, termasuk dari menurunnya retribusi pasar yang disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhinya.

Menurut Andri (2015) bahwa salah satu faktor yang dapat meningkatkan penerimaan retribusi adalah kualitas pelayanan. Dalam Undang – Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik Pasal 1 dijelaskan bahwa : “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.” Pelayanan yang berkualitas menurut Supadmi (2019) adalah pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada wajib retribusi dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus- menerus.

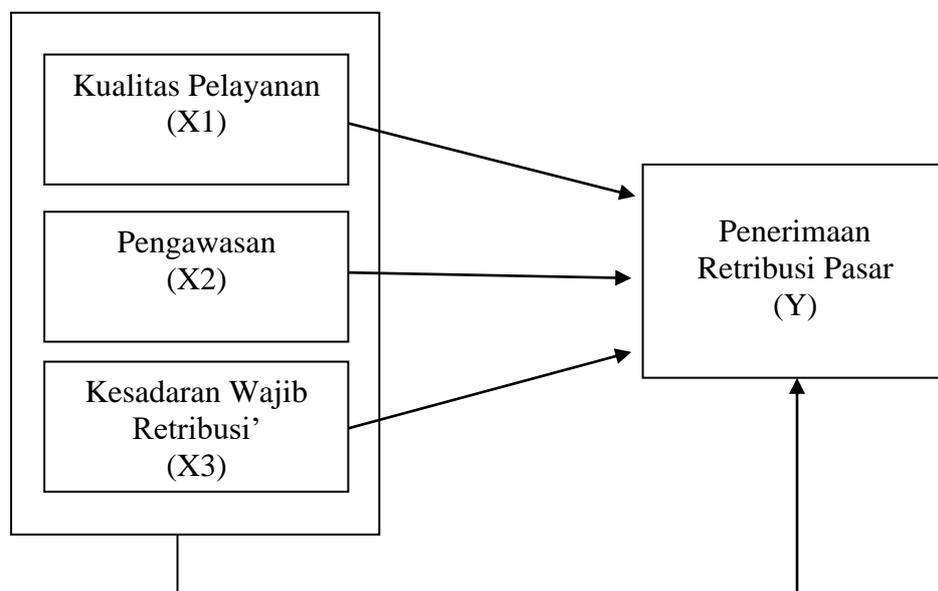
Dalam pelaksanaan pemungutan retribusi pasar perlu adanya pengawasan. pengawasan adalah suatu kegiatan untuk memperoleh kepastian apakah pelaksanaan suatu pekerjaan atau kegiatan itu dilakukan sesuai dengan rencana, aturan-aturan dan tujuan yang telah ditetapkan. Pengawasan sangat diperlukan semua perusahaan maupun instansi, termasuk Pengelolaan Pasar. Pengawasan yang dimaksud dalam hal ini pengawasan secara administrasi yaitu pengawasan dari Petugas Pasar yang melihat dari laporan keuangan, laporan pedagang yang menunggak, laporan tentang jumlah surat panggilan yang keluar untuk pedagang yang menunggak.

Kesadaran wajib retribusi sering dikaitkan dengan kerelaan dan kepatuhan dalam melaksanakan hak dan kewajiban retribusi sesuai dengan peraturan berlaku terutama mengenai pengetahuan masyarakat, tingkat pendidikan, sistem yang berlaku. Wajib retribusi yang dimaksud dalam adalah orang pribadi atau badan yang menurut peraturan perundang-undangan retribusi diwajibkan untuk melakukan pembayaran, termasuk pemungut atau pemotong retribusi tertentu. Yang termasuk wajib retribusi adalah pedagang yang menyewa toko/kios, los, bedak, dasaran. Pedagang yang membayar retribusi secara langsung akan mendapat pelayanan langsung dari pemerintah (UPTD Pasar) yaitu penyediaan tempat untuk pedagang berjualan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Kesadaran Wajib Retribusi terhadap Penerimaan Retribusi Pasar Pada UPTD Pasar Kota Parepare”.

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka konsep kerangka penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 1. Kerangka Pikir**



Berdasarkan gambar kerangka konsep diatas maka hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Penerimaan Retribusi Pasar Pada UPTD Pasar Kota Parepare?
2. Apakah Pengawasan berpengaruh terhadap Penerimaan Retribusi Pasar Pada UPTD Pasar Kota Parepare?
3. Apakah Kesadaran Wajib Retribusi berpengaruh terhadap Penerimaan Retribusi Pasar Pada UPTD Pasar Kota Parepare?
4. Apakah Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Kesadaran Wajib Retribusi berpengaruh secara bersama-sama terhadap Penerimaan Retribusi Pasar Pada UPTD Pasar Kota Parepare?

**METODE PENELITIAN**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif, alasan pemilihan metode penelitian ini dikarenakan dalam pelaksanaannya menggunakan data berupa angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya yang dideskripsikan secara deduksi yang berangkat dari teori-teori umum, lalu dengan observasi untuk menguji validitas keberlakuan teori tersebut ditariklah kesimpulan. Kemudian di jabarkan secara deskriptif, karena hasilnya akan kami arahkan untuk mendiskripsikan data yang diperoleh dan untuk menjawab rumusan (Sugiyono, 2018).

Penelitian ini dilaksanakan pada UPTD Pasar Kota Parepare selama 2 bulan. Dengan mengambil jumlah sampel sebanyak 35 orang (karyawan UPTD Pasar). Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer (angket/kisioner) yang selanjutnya akan di analisis menggunakan program SPSS 25. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu Uji Instrumen Penelitian (Uji Validitas, Uji Reabilitas), Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Autokorelasi, Uji Heterokedastisitas), Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis (Uji t dan Uji f) dan Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil**

**a. Uji Regresi Linier Berganda**

**Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.423	3.689		3.368	.002
	X1 (Kualitas Pelayanan Publik)	.360	.122	.474	2.956	.006
	X2 (Pengawasan)	-.429	.151	-.457	-2.829	.008
	X3 (Kesadaran Wajib Retribusi)	.426	.176	.345	2.420	.022

a. Dependent Variable: Y (Penerimaan Retribusi Pasar)

Berdasarkan tabel diatas di peroleh koefisien regresi masing- masing diperoleh persamaan regresi linier berganda dapat di tuliskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

$$Y = 12,423 + 0,360 X_1 - 0,429 X_2 + 0,426 X_3 + e$$

Hasil analisis regresi linier berganda diatas dapat interprestasikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 12,423 (Positif) artinya, jika variabel Kualitas Pelayanan (X1), Pengawasan (X2) dan Kesadaran Wajib Retribusi (X3) nilainya tetap atau konstan, maka variabel Penerimaan Retribusi Pasar (Y) akan naik sebesar 5,139 Satuan.
2. Nilai koefisien variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,360 artinya jika kualitas pelayanan publik mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka penerimaan retribusi pasar akan meningkat sebesar 0,360 satuan. Koefisien bernilai positif

artinya terjadi hubungan searah antara kualitas pelayanan dengan penerimaan retribusi pasar.

3. Nilai koefisien variabel Pengawasan (X2) adalah sebesar -0,429 artinya jika pengawasan mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka penerimaan retribusi pasar akan menurun sebesar 0,429 satuan. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan dua arah antara pengawasan dengan penerimaan retribusi pasar.
4. Nilai koefisien variabel Kesadaran Wajib Retribusi (X3) adalah sebesar 0,426 artinya jika kesadaran wajib retribusi mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka penerimaan retribusi pasar akan meningkat sebesar 0,426 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara kesadaran wajib retribusi dengan penerimaan retribusi pasar.

**b. Hasil Pengujian Hipotesis**

**Tabel 3. Uji Signifikan Parsial (Uji t)**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.423	3.689		3.368	.002
	X1 (Kualitas Pelayanan Publik)	.360	.122	.474	2.956	.006
	X2 (Pengawasan)	-.429	.151	-.457	-2.829	.008
	X3 (Kesadaran Wajib Retribusi)	.426	.176	.345	2.420	.022

a. Dependent Variable: Y (Penerimaan Retribusi Pasar)

Berdasarkan di atas, maka hasil dari pengujian hipotesis secara parsial dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,956. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,956 > 2,036$ ), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, variabel independen Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Retribusi Pasar (Y).
2. Pada variabel Pengawasan (X2), diperoleh nilai t-hitung sebesar -2,829. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,829 > 2,036$ ), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, variabel independen pengawasan (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Retribusi Pasar (Y).
3. Pada variabel Kesadaran Wajib Retribusi (X3), diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,420. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,420 > 2,036$ ), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, variabel independen Kesadaran Wajib Retribusi (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Retribusi Pasar (Y).

**Tabel 4. Uji Signifikan Simultan (Uji F)**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32.779	3	10.926	6.297	.002 <sup>b</sup>
	Residual	53.792	31	1.735		

Total	86.571	34		
-------	--------	----	--	--

a. Dependent Variable: Y (Penerimaan Retribusi Pasar)

b. Predictors: (Constant), X3 (Kesadaran Wajib Retribusi), X1 (Kualitas Pelayanan Publik), X2 (Pengawasan)

Besarnya nilai F-tabel dengan ketentuan  $\alpha = 0,05$ , tabel diatas menunjukkan nilai  $df_1 = 3$  dan  $df_2 = 31$  sehingga diperoleh nilai F-tabel sebesar 2,9. Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai F-hitung sebesar 6,297 dan nilai signifikansinya 0,00. Artinya nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel ( $6,297 > 2,91$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas ( $0,00 < 0,05$ ). Sehingga hipotesis diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara Kualitas Pelayanan (X1), Pengawasan (X2) dan Kesadaran Wajib Retribusi (X3) terhadap Penerimaan Retribusi Pasar (Y).

**c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

**Tabel 5. Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.615 <sup>a</sup>	.379	.319	1.31728	1.953

a. Predictors: (Constant), X3 (Kesadaran Wajib Retribusi), X1 (Kualitas Pelayanan Publik), X2 (Pengawasan)

b. Dependent Variable: Y (Penerimaan Retribusi Pasar)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa perolehan nilai koefisien determinasi  $R^2$  atau R Square adalah sebesar 0,379. Hasil ini berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), Pengawasan (X2) dan Kesadaran Wajib Retribusi (X3) memiliki hubungan dengan Penerimaan Retribusi Pasar (Y) sebesar 37,9%, dan sisanya 62,1% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

**PEMBAHASAN**

**1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Retribusi Pasar**

Berdasarkan hasil analisis persamaan regresi diperoleh nilai koefisien variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,360 artinya jika Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka Penerimaan Retribusi Pasar akan meningkat sebesar 0,360 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara Kualitas Pelayanan dengan Penerimaan Retribusi Pasar pada UPTD Pasar Kota Parepare. Adapun hasil uji t yang telah dilakukan menemukan pada variabel Kualitas Pelayanan, diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,956. Sehingga, diketahui t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,956 > 2,036$ ), maka dapat di simpulkan bahwa variabel independen Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Retribusi Pasar pada UPTD Pasar Kota Parepare.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Retribusi Pasar pada UPTD Pasar Kota Parepare. Hal ini dapat disimpulkan bahwa SDM

yang dimiliki oleh UPTD Pasar Kota Parepare telah mampu untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya serta senantiasa membantu para pedagang pasar dengan memberikan solusi atas kendala dalam membayar kewajibannya, yaitu retribusi pasar, sehingga ini menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dimata masyarakat untuk segera mengupayakan pembayaran retribusi pasar.

Temuan penelitian ini memperkuat teori dari Sidik dalam Aslim dan Bakti (2018) sebagaimana telah dikemukakan. Teori tersebut menyatakan bahwa keberhasilan upaya peningkatan pendapatan asli daerah sangat ditentukan oleh keseriusan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan secara berkualitas. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat UPTD Pasar Kota Parepare maka semakin meningkat pula penerimaan retribusi pasar. Selanjutnya, perbaikan dalam kualitas pelayanan merupakan faktor kunci yang sangat penting untuk terjadinya peningkatan penerimaan retribusi pasar.

Hasil penelitian ini juga didukung dengan penelitian sebelumnya oleh Junaldi (2017), dimana dalam hasil penelitiannya menyebutkan, bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan retribusi pelayanan kesehatan pada RSUD Kabupaten Karimun. Penelitian lain yang juga sejalan dengan ini, yaitu Hardianti dan Hasyim (2016) bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Sub Terminal Limbangan Dinas Perhubungan Kabupaten Garut.

## 2. Pengaruh Pengawasan Terhadap Penerimaan Retribusi Pasar

Berdasarkan hasil analisis persamaan regresi diperoleh nilai koefisien variabel Pengawasan adalah sebesar  $-0,429$  artinya jika Pengawasan mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka Penerimaan Retribusi Pasar akan menurun sebesar  $0,429$  satuan. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan dua arah antara Pengawasan dengan Penerimaan Retribusi Pasar pada UPTD Pasar Kota Parepare. Adapun hasil uji t yang telah dilakukan menemukan pada variabel Pengawasan, diperoleh nilai t-hitung sebesar  $-2,829$ . Sehingga, diketahui t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,829 > 2,036$ ), maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen Pengawasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Retribusi Pasar pada UPTD Pasar Kota Parepare.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pengawasan memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap Penerimaan Retribusi Pasar pada UPTD Pasar Kota Parepare. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa penerapan pengawasan yang dilakukan oleh UPTD Pasar Kota Parepare belum berjalan dengan efektif dan efisien, dimana para aparat yang bertugas untuk melakukan pemungutan retribusi tidak secara rutin menyetorkan pungutan retribusi harian dan bulanan kepada UPTD Pasar Kota Parepare, sehingga membuat target yang telah ditetapkan tidak terpenuhi. Setiap kegiatan pemungutan tidak dikoordinasikan dengan baik. Pemborosan dan penyelewengan tidak dicegah dengan pembagian tugas dengan setiap masing-masing fungsi.

Pengawasan merupakan bagian penting dalam sebuah kegiatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh organisasi, sebagaimana pendapat yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (2016:170) menyatakan bahwa "Pengawasan berkaitan dengan tujuan yang ingin dicapai, dilaksanakan berdasarkan strategi dasar organisasi yang telah dirumuskan dan ditetapkan serta

dirinci menjadi program dan rencana kerja”. Keterselenggaraan program kerja yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, maka akan dapat mencapai target penerimaan retribusi yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Meizi Syafitri (2014), dimana dalam penelitiannya mengenai Pengaruh Pengawasan Terhadap Penerimaan Retribusi Parkir di Zona Pusat Pada UPTD Parkir Dinas Perhubungan Kota Bandung, yaitu terdapat pengaruh pengawasan yang cukup kuat terhadap penerimaan retribusi parkir. Penelitian lain oleh Latman, dkk. (2018) juga menyebutkan bahwa ada pengaruh pengawasan terhadap efektivitas penerimaan retribusi parkir pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Enrekang.

### **3. Pengaruh Kesadaran Wajib Retribusi Terhadap Penerimaan Retribusi Pasar**

Berdasarkan hasil analisis persamaan regresi diperoleh nilai koefisien variabel Kesadaran Wajib Retribusi adalah sebesar 0,426 artinya jika Kesadaran Wajib Retribusi mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka Penerimaan Retribusi Pasar akan meningkat sebesar 0,426 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara Kesadaran Wajib Retribusi dengan Penerimaan Retribusi Pasar pada UPTD Pasar Kota Parepare. Adapun hasil uji t yang telah dilakukan menemukan pada variabel Kesadaran Wajib Retribusi, diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,420. Sehingga, diketahui t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,420 > 2,036$ ), maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen Kesadaran Wajib Retribusi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Retribusi Pasar pada UPTD Pasar Kota Parepare.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Retribusi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Retribusi Pasar pada UPTD Pasar Kota Parepare. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagai pemakai fasilitas pasar masyarakat/pedagang mengetahui bahwa setiap penggunaan fasilitas pasar harus mengeluarkan biaya atas fasilitas yang telah mereka gunakan di pasar, serta periode penarikan retribusi ada yang dilakukan setiap hari, mingguan maupun bulanan sesuai dengan fasilitas yang digunakan oleh pemakai. Sistem yang berlaku di pasar UPTD Pasar Kota Parepare yaitu petugas pemungut retribusi memberikan karcis atau bukti penarikan retribusi yang berisikan tarif retribusi yang wajib dibayarkan pemakai fasilitas pasar.

Hasil penelitian ini telah sesuai dengan pendapat Ritonga (2011) bahwa kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib retribusi dalam membayar retribusi merupakan perilaku wajib retribusi berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran disertai kecenderungan yang diberikan oleh sistem dan ketentuan retribusi tersebut.

### **4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Kesadaran Wajib Retribusi Terhadap Penerimaan Retribusi Pasar**

Berdasarkan hasil dari perhitungan Uji F di mana diperoleh nilai F-hitung sebesar 6,297 dan nilai signifikansinya 0,00. Artinya nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel ( $6,297 > 2,91$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas ( $0,00 < 0,05$ ). Artinya terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel Kualitas

Pelayanan, Pengawasan dan Kesadaran Wajib Retribusi Terhadap Penerimaan Retribusi Pasar Pada UPTD Pasar Kota Parepare.

Kemudian dari hasil pengujian koefisien determinasi dapat diketahui bahwa perolehan nilai koefisien determinasi  $R^2$  atau R Square adalah sebesar 0,379. Nilai R Square ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau “R”, yaitu  $0,615 \times 0,615 = 0,379$ . Hasil ini berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Kesadaran Wajib Retribusi memiliki hubungan dengan Penerimaan Retribusi Pasar Pada UPTD Pasar Kota Parepare sebesar 37,9%, dan sisanya ( $100\% - 37,9\% = 62,1\%$ ) 62,1% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model dalam penelitian ini.

### **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang telah diperoleh, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Penerimaan Retribusi Pasar Pada UPTD Pasar Kota Parepare. Hal tersebut membuktikan hipotesis pertama dalam penelitian ini, sehingga hipotesis tersebut dapat diterima.
2. Variabel Pengawasan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Penerimaan Retribusi Pasar Pada UPTD Pasar Kota Parepare. Hal tersebut membuktikan hipotesis kedua dalam penelitian ini, sehingga hipotesis tersebut dapat diterima.
3. Variabel Kesadaran Wajib Retribusi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Penerimaan Retribusi Pasar Pada UPTD Pasar Kota Parepare. Hal tersebut membuktikan hipotesis ketiga dalam penelitian ini, sehingga hipotesis tersebut dapat diterima.
4. Variabel Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Kesadaran Wajib Retribusi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Penerimaan Retribusi Pasar Pada UPTD Pasar Kota Parepare. Hal tersebut membuktikan hipotesis keempat dalam penelitian ini, sehingga hipotesis tersebut dapat diterima.

### **SARAN**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, adapun saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi UPTD Pasar Kota Parepare agar tetap mempertahankan dan mengupayakan meningkatkan kompetensi petugas dalam melaksanakan pemungutan retribusi agar dapat melaksanakan tugasnya dengan maksimal.
2. Untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang sejenis disarankan dapat menambahkan variabel lainnya seperti fasilitas pasar, kompetensi petugas, luas lahan/los/kios, dll yang dapat mempengaruhi penerimaan retribusi pasardan menggunakan metode analisis lain serta disarankan memperluas jangkauan penelitian sehingga hasil penelitian yang didapat memiliki dampak yang lebih luas dan mendapatkan manfaat yang lebih baik untuk kedepannya.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu Dosen Pembimbing atas ilmu, waktu, dan dedikasi yang diberikan tanpa pamrih selama membimbing penulis dalam penyelesaian penelitian ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada

Pemerintah Kota Parepare dan UPTD Pasar Kota Parepare yang telah memberikan izin dan rekomendasi guna melakukan penelitian serta pengumpulan data. Ucapan terima kasih juga penulis haturkan kepada seluruh dosen dan staf program pascasarjana ITB Nobel Indonesia atas ilmu, arahan serta bantuan yang diberikan kepada penulis. Untuk orang tua, keluarga yang telah memberikan nasehat, dukungan, doa dan bantuan fasilitas selama proses penelitian ini, penulis ucapkan terima kasih, serta rekan-rekan Mahasiswa Pasca Sarjana Angkatan 2019 Institut Teknologi dan Bisnis Nobel dan Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu namanya yang kompak dalam memberikan dukungan dan membagi pengetahuannya kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Boediono. (2010). *Ekonomi Makro*. Yogyakarta: BPFE.
- Badan Pusat Statistik Kota Parepare. [<https://pareparekota.bps.go.id/>]
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halim, Abdul. (2013). *Teori, Konsep dan Aplikasi Akuntansi Sektor Publik*. Jakarta : Salemba Empat.
- Malthus. (2011). *An Essay on The Principle of Population*. London: Electronic Scholarly Publishing Projec.
- Mangkoesebroto, Guritno. 2008. *Ekonomi Publik Edisi Ketiga*. Yogyakarta : BPFE.
- Mankiw, Gregory N., (2017). *Makro Ekonomi*. Jakarta : Erlangga.
- Mardiasmo. (2011). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Muhidin, S. A., & Abdurahman, M. (2017). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian (Cetakan 3)*. CV Pustaka Setia.
- Noor, J. (2017). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah (Edisi Pertama)*. Jakarta : Kencana.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2001 tentang Retribusi Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Keuangan Daerah.
- Permana, Ardana Indra. (2014) *Analisis Penerimaan Retribusi Pasar Di Kota Semarang*. Thesis. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Richardson, Harry W., (2012). *Dasar-dasar Ilmu Ekonomi Regional, Terjemahan Paul Sitohang*. Jakarta : LPFE-UI.

Siahaan, Marihot Pahala. (2013). Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Cetakan 3. Jakarta : Rajawali Per.

Solow, Robert. (2014). A Contribution to The Theory of Economic Growth. Quarterly Journal of Economics 70. 64-94.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : Rosdakarya.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.