



Ranah Research
Journal of Multidisciplinary Research and Development

E-ISSN: 2655-0865

082170743613 | ranahresearch@gmail.com | <https://jurnal.ranahresearch.com>

DOI: <https://doi.org/10.38035/rrj.v7i6>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Kualitas Pelayanan Parkir di Kawasan Wisata Jalan Tunjungan Kota Surabaya

Adellia Ammertia Cahyani¹

¹Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

Corresponding Author: adeliacahyaniueo@gmail.com¹

Abstract: *This research aims to provide an in-depth description of the Quality of Parking Services in the Tunjungan Street Tourist Area of Surabaya City. This research uses a qualitative descriptive method. Data obtained through observation, interviews, and documentation. This research uses the service quality theory, which includes reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The results of this study indicate that out of the five analyzed service quality indicators, several have been well implemented, including the dimensions of responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, such as indicators related to the speed of service personnel and the application of polite and friendly attitudes towards service users. However, there are still indicators that have not been fully optimally implemented, particularly in the dimension of reliability, especially regarding the availability of written information on service procedures. Therefore, efforts for improvement and enhancement are needed so that all service quality indicators can be met well according to the established standards.*

Keyword: *Public service, parking service, Tunjungan Street Tourist Area*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mendeskripsikan secara mendalam tentang Kualitas Pelayanan Parkir Di Kawasan Wisata Jalan Tunjungan Kota Surabaya. Metode Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan yaitu keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari lima indikator kualitas pelayanan yang dianalisis, terdapat beberapa indikator yang telah diterapkan dengan baik, antara lain dimensi daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*), seperti indikator terkait kecepatan petugas dalam melayani serta penerapan sikap sopan dan ramah kepada pengguna jasa. Namun demikian, masih terdapat indikator yang belum sepenuhnya diterapkan secara optimal, yaitu pada dimensi keandalan (*reability*), khususnya terkait ketersediaan informasi secara tertulis mengenai prosedur pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan dan peningkatan agar seluruh indikator kualitas pelayanan dapat terpenuhi dengan baik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Kata Kunci: *Pelayanan publik, pelayanan parkir, Kawasan Wisata Jalan Tunjungan*

PENDAHULUAN

Pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap lembaga tersebut sesuai tata cara dan aturan pokok yang ditentukan disebut pelayanan publik. Pelayanan publik digunakan sebagai ukuran utama kinerja dalam suatu kinerja pemerintah. Menurut Narasmita & Fanida, (2019), pelaksanaan pemerintahan yang baik terjadi ketika pelayanan publik berfokus pada kebutuhan masyarakat. Selain itu dalam Undang – Undang Dasar 1945 dalam Alinea keempat, yaitu melindungi seluruh bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dengan adanya kelima tersebut lebih jelas dengan adanya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yang mengubah Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Menurut Pasal 1 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara atas barang dan jasa, serta pelayanan administrasi sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Pelayanan publik sekarang tidak hanya melihat masyarakat sebagai konsumen atau pengguna, tetapi juga terlibat dalam pengambilan keputusan. Penyedia layanan publik dapat bertindak lebih responsif jika masyarakat terlibat dalam setiap proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu, pemerintah dan masyarakat harus saling membantu untuk menjalankan pemerintahan yang baik. Selain itu masyarakat akan semakin menuntut kualitas pelayanan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Lusia, (2019), pelayanan berkualitas didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan pelanggan. Daya tanggap, ketetapan, waktu, kemampuan dan sarana prasarana adalah beberapa faktor yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Oleh karena itu, suatu produk dinyatakan berkualitas baik jika sesuai dengan harapan pelanggan, bermanfaat dan dibuat dengan baik dan tepat. Sebaliknya, jika harapan pelanggan tentang layanan tidak terpenuhi, maka produk tersebut dinyatakan berkualitas rendah. Membangun pelayanan berkualitas tidaklah mudah karena pemerintah akan menghadapi banyaknya komponen yang mendukung proses pelayanan publik (Hardiyansyah, 2020). Mengutamakan kepentingan umum, memudahkan pelayanan, dan memuaskan masyarakat adalah hal terpenting yang harus diperhatikan pemerintah saat menyediakan pelayanan publik. Pelayanan publik dilakukan dengan tanggung jawab dan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku. Pada dasarnya, layanan publik merupakan bentuk pelayanan terbaik yang diberikan kepada masyarakat sebagai bagian dari tanggung jawab aparatur pemerintah dalam menjalankan perannya sebagai pelayan rakyat. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah, melalui lembaga-lembaga penyedia layanan, memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat (Nugroho et al., 2020).

Pada era globalisasi saat inilah, kebutuhan manusia akan terus meningkat seiring dengan kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan. Dengan meningkatkan kebutuhan manusia, Tingkat mobilitas manusia akan meningkat. Mobilitas penduduk yang meningkat akan berdampak pada lingkungan sekitar, terutama pada lingkungan yang dianggap sebagai pusat aktivitas, seperti kawasan kota. Mobilitas yang meningkat juga akan berdampak pada persoalan yang dihadapi masyarakat, baik persoalan personal maupun sosial. Perluasan dan masalah parkir di kota telah menjadi sangat umum, bahkan menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari kita. Jumlah lalu lintas jalan yang terus meningkat serta peningkatan infrastruktur transportasi menjadikan parkir sebagai masalah utama. Sebagai salah satu kota besar di Indonesia yaitu Surabaya yang merupakan kota besar yang sering dijumpai kendaraan dan lahan parkir di tempat pembelanjaan hingga tempat wisata. Peningkatan jumlah penduduk dan bertambahnya

kepemilikan kendaraan setiap tahun di Kota Surabaya menyebabkan meningkatkannya permintaan jalan guna menampung kegiatan lalu lintas serta tempat berhenti, yaitu parkir. Parkir adalah kegiatan memanggkalkan atau menempatkan kendaraan bermotor di luar badan jalan, baik yang disediakan terakit dengan pokok usaha maupun yang disediakan sebagai suatu usaha komersial, termasuk penyediaan tempat penitipan kendaraan bermotor dan garasi kendaraan bermotor yang dikenakan biaya.

Dengan setiap tahun kepemilikan kendaraan yang tinggi pada masyarakat Kota Surabaya seharusnya Pemerintah sadar akan konsekuensi yang diterima. Dampak tersebut akan terlihat pada pusat-pusat aktivitas di Kota Surabaya, salah satunya yaitu kawasan wisata di Jalan Tunjungan. Jalan Tunjungan merupakan salah satu destinasi wisata populer di Kota Surabaya. Kawasan ini setiap malam hari dan akhir pekan ramai dikunjungi wisatawan lokal, luar kota maupun mancanegara.

Kawasan Wisata Jalan Tunjungan Kota Surabaya adalah pusat Kota Surabaya, dimana segalan kegiatan pelayanan, baik barang maupun jasa, terkonsentrasi. Kawasan Wisata Jalan Tunjungan Kota Surabaya kemudian menjadi pusat bisnis, pemerintahan dan wisata Kota Surabaya. Area ini bisa memberikan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya berusaha mengembangkan wilayah tersebut agar PAD yang ditargetkan dapat dimaksimalkan. Pemerintah Kota Surabaya harus dapat membuat Kawasan Wisata Jalan Tunjungan menjadi tempat yang menarik dan nyaman untuk dikunjungi jika mereka ingin menjadikannya lebih bagus dan baik. Kawasan Wisata Jalan Tunjungan berkembang dengan cepat berkat upaya Pemerintah Kota Surabaya. Pemerintah juga bisa berhasil menarik wisatawan ke Kawasan Wisata Jalan Tunjungan. Perkembangan di daerah tersebut harus diimbangi dengan penataan yang baik agar banyaknya elemen di Kawasan Wisata Jalan Tunjungan tidak membuat penuh dan sesak. Kawasan Wisata Jalan Tunjungan akan nyaman jika berada di area yang bagus.

Pelayanan publik di Kawasan Wisata Jalan Tunjungan harus diperhatikan oleh Pemerintah. Pelayanan Publik maupun Pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai jenis layanan, baik barang publik maupun publik yang pada dasarnya diberikan dan dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat, daerah dan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk mematuhi peraturan perundang – undangan. Pelayanan Publik yang terdapat di Kawasan Wisata Jalan Tunjungan seperti pendidikan, wisata, transportasi dan sebagainya. Salah satu jenis transpotasi yang dikelola oleh pemerintah adalah tempat parkir dan layanan parkir bagi pengguna jasa kendaraan.

Perparkiran adalah bagian kecil dari sistem pengelolaan dan transportasi yang luas, dan seharusnya merupakan bagian dari solusi untuk sistem transpotasi. Namun, kenyataanya adalah sebaliknya perparkiran adalah masalah sendiri untuk sistem transportasi itu sendiri. Sebaliknya penyediaan tempat parkir dan ruang parkir menguntungkan keuangan daerah karena menambah pendapatan daerah melalui pajak dan retribusi, yang merupakan salah satu sumber pembiayaan pembangunan daerah. Tugas penyelenggara layanan parkir adalah memberikan layanan yang memuaskan kepada pengguna layanan parkir, selain memberikan layanan, penyelenggara layanan parkir juga bertanggung jawab untuk menerima kritik, saran, dan keluhan dari masyarakat. Menurut Peraturan Daerah No 3 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perparkiran di Kota Surabaya, di dalam Peraturan Daerah tersebut melibatkan dua jenis petugas yaitu Koordinator Juru Parkir dan Juru Parkir. Koordinator Juru Parkir bertanggung jawab untuk mengkoordinir beberapa juru parkir di wilayah tertentu yang ditunjuk oleh Kepala Dinas Perhubungan, sedangkan Juru Parkir bertugas secara langsung untuk mengawasi tempat parkir, mengatur dan membantu pengendara parkir kendaraan di lokasi parkir serta memungut retribusi parkir yang telah ditentukan.

Tempat parkir yang mudah diakses, aman, dan tertata rapi dapat menciptakan kesan pertama yang baik dan meningkatkan citra umum kawasan wisata tersebut. Sebaliknya,

keluhan masyarakat tentang layanan parkir yang buruk seringkali berasal dari hal-hal seperti kemacetan, pungutan liar, hingga parkir liar yang merusak ketertiban dan keindahan area. Beberapa aspek penting yang membentuk pelayanan parkir yang ideal termasuk lahan parkir yang memadai, sistem parkir yang terorganisir, keamanan kendaraan, kemudahan akses, dan pembayaran yang jelas. Ketika hal-hal ini dipenuhi, pengunjung akan merasa lebih aman dan nyaman, sehingga mereka dapat menikmati kegiatan wisata mereka tanpa khawatir tentang kendaraan yang ditinggalkan.

Namun, masalah yang terjadi jika tinggi intensitas kunjungan maka ada tantangan terkait pelayanan parkir pun semakin kompleks dan sulit. Dengan kondisi tersebut, keterbatasan ruang parkir belum cukup untuk memenuhi kebutuhan pengunjung. Banyak kendaraan terpaksa parkir di bahu jalan atau di area yang tidak diperuntukkan untuk parkir, yang menyebabkan kepadatan lalu lintas yang lebih tinggi dan mengurangi pengalaman wisata. Selain itu, situasi diperburuk oleh sistem retribusi parkir yang tidak transparan, pengawasan yang buruk terhadap juru parkir, dan kurangnya informasi bagi pengunjung tentang lokasi parkir resmi.

Masalah tersebut menunjukan bahwa sistem parkir di kawasan wisata Jalan Tunjungan harus dievaluasi secara menyeluruh. Melalui retribusi parkir yang dikelola dengan baik, pengelolaan parkir yang efektif tidak hanya akan meningkatkan pengalaman pengunjung tetapi juga dapat meningkatkan kelancaran lalu lintas, keamanan lingkungan, dan bahkan dapat meningkatkan PAD. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan penyelidikan menyeluruh tentang operasi parkir di kawasan wisata Jalan Tunjungan saat ini, masalah yang dihadapi, dan solusi yang dapat digunakan untuk meningkatkan layanan di masa mendatang.

Penelitian sebelumnya oleh (Vipriyanti & Meirinawati, (2021) yang berjudul "Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan Untuk Meningkatkan Pendapatan Retribusi Parkir Di Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban" menjelaskan bahwa fokus pertama *tangibles* terbukti adanya penampilan petugas berseragam lengkap dan fasilitas penunjang layanan yang lengkap, kedua *reliability* menunjukkan adanya petugas memperhatikan kerahaman serta diterapkannya JUKIR SITOHA, ketiga *responsiveness* terbukti dengan profesionalisme kerja yang dilakukan petugas, keempat *assurance* menunjukkan bahwa pengguna parkir memiliki hak sesuai Perbup 38 tahun 2017 pasal 16, dan kelima *emphaty* dibuktikan dengan adanya kepedulian petugas dan tidak ada tindakan diskriminatif pelayanan kepada pengguna parkir. Akan tetapi, pada pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala sehingga Dinas Perhubungan selalu berusaha membenahi pelaksanaan pelayanan Parkir Berlangganan. Tak hanya itu, penelitian lain adalah Putri, (2020) yang berjudul "Implementasi Kebijakan Retribusi Pelayanan Parkir di Kawasan Kota Sungai Penuh Tahun 2020" menjelaskan bahwa implementasi retribusi parkir tepi jalan umum di Kota Sungai Penuh masih bisa dikatakan belum sepenuhnya maksimal. Bidang Sarana dan Prasarana Transportasi khususnya Seksi Pengelolaan Terminal dan Parkir merupakan unit pelaksana yang mempunyai tanggung jawab untuk melaksanakan implementasi kebijakan retribusi parkir tepi jalan umum. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu faktor komunikasi, faktor sumber daya, faktor disposisi, faktor struktur organisasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif itu sendiri bertujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena – fenomena yang ada, baik yang bersifat alamiah maupun yang merupakan hasil rekayasa manusia. Pendekatan ini lebih memfokuskan perhatian pada karakteristik, kualitas, serta keterkaitan antar kegiatan. Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui sumber data primer dan data sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan Koordinator Juru Parkir dan Juru Parkir serta Konsumen Parkir Kawasan Wisata Jalan Tunjungan Kota

Surabaya. Observasi dalam penelitian ini dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana pelayanan parkir yang diterapkan oleh Petugas Parkir Kawasan Wisata Jalan Tunjungan Kota Surabaya. Dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh melalui dokumen foto yang digunakan sebagai bukti observasi dan wawancara peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran hasil penelitian ini membahas mengenai Pelayanan Parkir di Kawasan Wisata Jalan Tunjungan Kota Surabaya dapat ditinjau berdasarkan 5 fokus dimensi menurut Tjiptono & Anastasia (2020). Dimensi Keandalan (*Reability*) merupakan daya unit yang melakukan pelayanan untuk dapat diberi layanan yang telah terjamin dengan tepat waktu dan memadai, serta kemampuan penyedia layanan yang diberi layanan yang sesuai dan tepat waktunya. Alat ukur dalam dimensi Keandalan dapat diukur dalam indikator petugas memiliki tingkat kecermatan yang cukup baik dalam menjalankan tugas pelayanan. Hal ini tercermin dari minimnya kesalahan yang terjadi akibat kurangnya ketelitian. Namun demikian, area parkir di kawasan wisata Jalan Tunjungan Kota Surabaya, belum memiliki standar pelayanan yang tertulis secara jelas. Akibatnya, pengguna layanan harus terlebih dahulu menanyakan alur pelayanan yang berlaku untuk mendapatkan informasi.

Selain itu, petugas juga menunjukkan kemampuan yang baik dalam mengoperasikan alat bantu, khususnya tongkat senter parkir. Bahkan, petugas yang masih baru dan usianya tergolong muda tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan alat tersebut saat memberikan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu sudah memadai, karena dalam praktiknya tidak ditemukan hambatan berarti dalam pengoperasian alat bantu pelayanan tersebut

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) merujuk pada kesigapan pegawai dalam merespons kebutuhan pengguna layanan, termasuk kemampuan untuk menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai waktu yang telah ditentukan. Alat ukur indikator dalam dimensi daya tanggap adalah petugas telah menunjukkan sikap tanggap, yang terlihat dari kesediaan mereka dalam merespons semua pelanggan tanpa pengecualian. Petugas juga mampu memberikan pelayanan dengan cepat, dan hasil layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan serta harapan pelanggan. Selain itu, petugas juga merespons setiap keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan dengan baik dan berusaha memberikan solusi atas permasalahan yang muncul.

Dimensi Jaminan (*Assurance*) mencakup berbagai unsur seperti pengetahuan, keterampilan serta sifar dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai, serta kondisi yang bebas dari bahaya, risiko dan ketidakpastian. Dimensi jaminan ini dapat diukur melalui sejumlah indikator adalah hal jaminan keamanan, petugas parkir melakukan tugasnya dengan baik dalam menjaga kendaraan pengguna secara bertanggung jawab dalam hal jaminan keamanan. Untuk jaminan biaya, petugas telah mematuhi peraturan yang berlaku, yakni tidak melakukan penarikan biaya di luar tarif resmi. Dalam hal jaminan resmi, apabila terjadi kehilangan barang dalam kendaraan hilang, pihak petugas dan pengguna jasa terlebih dahulu akan dibicarakan terlebih dahulu secara musyawarah antara pihak petugas dan pengguna jasa untuk mencapai kesepakatan bersama.

Dimensi Empati (*Empathy*) termasuk memahani kebutuhan pengguna layanan, kemudahan dalam berinteraksi, dan kemampuan berkomunikasi secara efektif. Alat ukur indikator dimensi empati adalah Petugas Parkir Kawasan Wisata Jalan Tunjungan Kota Surabaya menunjukkan empati yang baik terhadap pengguna layanan. Hal ini terlihat dari kesediaan mereka untuk mengutamakan kepentingan pengguna, bahkan tetap memberikan pelayanan meskipun waktu operasional telah berakhir. Petugas juga menunjukkan keramahan yang tinggi, tercermin dari sikap sopan dan santun saat melayani, baik melalui perilaku maupun tutur kata. Selain itu, petugas dinilai adil dan tidak bersikap diskriminatif, karena memberikan pelayanan secara setara kepada seluruh pengguna tanpa membedakan latar belakang atau

kedekatan personal. Terakhir, petugas juga mampu menghargai setiap pengguna layanan yang datang, dengan memperhatikan kebutuhan mereka secara penuh dan bersikap responsif dalam memberikan bantuan.

Dimensi Bukti Fisik (*tangible*) ini merujuk pada aspek – aspek yang dapat dilihat secara fisik seperti tampilan fasilitas, perlengkapan, peralatan, petugas layanan, serta media komunikasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Alat ukur indikator dimensi bukti fisik (*tangible*) adalah penampilan petugas parkir sudah rapi dan menggunakan atribut sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, tata letak serta penanda lokasi parkir juga telah tersedia dan tersusun dengan jelas, sehingga berfungsi efektif sebagai penanda visual bagi pengguna parkir.

Selanjutnya, terkait dengan kedisiplinan, petugas parkir menunjukkan tingkat kedisiplinan yang baik, ditandai dengan kehadiran tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Hal ini mencerminkan komitmen petugas dalam menjalankan tugas pelayanan parkir secara profesional dan tertib.

KESIMPULAN

Lima indikator kualitas pelayanan yang dianalisis, terdapat beberapa indikator yang telah diterapkan dengan baik, antara lain dimensi daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*), seperti indikator terkait kecepatan petugas dalam melayani serta penerapan sikap sopan dan ramah kepada pengguna jasa. Namun demikian, masih terdapat indikator yang belum sepenuhnya diterapkan secara optimal, yaitu pada dimensi keandalan (*reliability*), khususnya terkait ketersediaan informasi secara tertulis mengenai prosedur pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan dan peningkatan agar seluruh indikator kualitas pelayanan dapat terpenuhi dengan baik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

REFERENSI

- Hardiyansyah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik* (1st ed.). Yogyakarta: Gava Media.
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1), 43–55.
- Lusia, R. (2019). Analysis of the Quality of Public Service in the Regional Secretariat of Southeast Maluku Regency, Indonesia. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 94(10), 27–33. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2019-10.04>
- Narasmita, N. D., & Fanida, E. H. (2019). Efektivitas Sistem Informasi Layanan dan Pemberdayaan Masyarakat Pasar (Siladamas) di Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tuban untuk Peningkatan Pendapatan Retribusi Pasar. *Publika*, 7(3).
- Nugroho, A. A., Sholihati, K. D., & Rizki, M. (2020). Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Pemda Kabupaten Jayapura Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 17(2), 242–254.
- Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perparkiran di Kota Surabaya.
- Putri, M. (2020). Implementasi Kebijakan Retribusi Pelayanan Parkir di Kawasan Kota Sungai Penuh Tahun 2020. *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha)*, 2(10–31), 20–32.
- Tjiptono, F., & Anastasia, D. (2020). *Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Vipriyanti, S., & Meirinawati, M. (2021). Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan untuk Meningkatkan Pendapatan Retribusi Parkir di Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban. *Publika*, 9(2), 227–240.