



# Persepsi Masyarakat tentang Tarif Parkir Kendaraan Roda Empat di Kota Kupang

(Studi Layanan Parkir di Pasar Kasih Naikoten Kota Kupang)

Olifia Fobia<sup>\*1</sup>, Cataryn V. Adam<sup>2</sup>, Aspri Budi Oktavianto<sup>3</sup>,  
Alfandy Florian Manuain<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup>Universitas Nusa Cendana, Indonesia

Email: [olifiafobia@gmail.com](mailto:olifiafobia@gmail.com)<sup>\*1</sup>, [catarynadam@staf.undana.ac.id](mailto:catarynadam@staf.undana.ac.id)<sup>2</sup>, [aspribudi@staf.undana.ac.id](mailto:aspribudi@staf.undana.ac.id)<sup>3</sup>,  
[alfandy\\_manuain@staf.undana.ac.id](mailto:alfandy_manuain@staf.undana.ac.id)<sup>4</sup>

Korespondensi penulis: [olifiafobia@gmail.com](mailto:olifiafobia@gmail.com)

**Abstract** This study aims to analyze public perceptions of four-wheeled vehicle parking fees at Pasar Kasih Naikoten, Kupang City. The research employed a qualitative approach with a case study method. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving parking service users, parking attendants, and officials from the Department of Transportation. Data analysis was conducted using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, including data condensation, data display, and conclusion drawing. The study used the SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, as analytical indicators. The findings reveal that public perceptions of parking fees are strongly influenced by the quality of parking services received. The dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, and empathy have not been optimally implemented, as reflected in the inconsistent distribution of parking tickets, incomplete use of official attributes by parking attendants, uneven service delivery, and varying responsiveness of attendants. Meanwhile, the assurance dimension was perceived relatively positively due to the presence of attendants who contributed to users' sense of security. However, limited parking space remains a major challenge affecting service quality. Overall, the parking service at Pasar Kasih Naikoten has not fully met public expectations, resulting in perceptions that the current parking fee is not yet proportional to the quality of services provided.

**Keywords:** Local Revenue, Parking Fee, Parking Service, Public Perception, Service Quality.

**Abstrak** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap tarif parkir kendaraan roda empat di Pasar Kasih Naikoten Kota Kupang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang melibatkan pengguna jasa parkir, petugas parkir, dan pihak Dinas Perhubungan. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagai indikator analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap tarif parkir sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima. Dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan empati belum berjalan secara optimal yang ditunjukkan oleh ketidakkonsistenan pemberian karcis parkir, penggunaan atribut petugas yang belum lengkap, pelayanan yang belum merata, serta respons petugas yang berbeda-beda. Sementara itu, dimensi jaminan memperoleh penilaian yang relatif lebih baik karena keberadaan petugas memberikan rasa aman bagi pengguna jasa. Namun, keterbatasan lahan parkir masih menjadi kendala utama yang memengaruhi kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, pelayanan parkir di Pasar Kasih Naikoten belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat sehingga tarif parkir yang berlaku masih dipersepsikan belum sebanding dengan kualitas pelayanan yang diterima.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pelayanan Parkir, Pendapatan Asli Daerah, Persepsi Masyarakat, Tarif Parkir.

## 1. LATAR BELAKANG

Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan indikator penting dalam mengukur tingkat kemandirian fiskal suatu daerah karena menjadi sumber pembiayaan utama bagi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. PAD berasal dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, serta sumber pendapatan lain yang

sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (Hutagaol et al., 2023). Di antara komponen tersebut, retribusi daerah memiliki hubungan langsung dengan pelayanan publik karena dipungut sebagai imbalan atas jasa atau fasilitas yang disediakan pemerintah daerah (Mardiasmo, 2018).

Salah satu jenis retribusi daerah yang berpotensi meningkatkan PAD adalah retribusi parkir. Seiring meningkatnya jumlah kendaraan bermotor di wilayah perkotaan, kebutuhan terhadap ruang dan layanan parkir juga mengalami peningkatan. Shoup (2011) menjelaskan bahwa parkir tidak hanya berfungsi sebagai fasilitas pendukung transportasi, tetapi juga merupakan instrumen pengelolaan perkotaan yang berkontribusi terhadap penerimaan daerah. Oleh karena itu, pengelolaan parkir yang efektif dapat menjadi sumber pendapatan yang signifikan bagi pemerintah daerah sekaligus mendukung ketertiban dan kenyamanan masyarakat.

Di Kota Kupang, pengelolaan parkir dilaksanakan melalui kerja sama antara pemerintah daerah dan pihak ketiga berdasarkan ketentuan yang berlaku. Salah satu lokasi yang memiliki aktivitas parkir cukup tinggi adalah Pasar Kasih Naikoten, yang merupakan pusat perdagangan dan aktivitas ekonomi masyarakat. Tingginya mobilitas kendaraan, khususnya kendaraan roda empat, menjadikan kawasan ini sebagai salah satu titik strategis dalam pengelolaan retribusi parkir. Pada tahun 2024 Pemerintah Kota Kupang menetapkan kenaikan tarif parkir kendaraan roda empat dari Rp3.000 menjadi Rp5.000 melalui Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 1 Tahun 2024 sebagai upaya meningkatkan penerimaan daerah dari sektor parkir.

Namun demikian, peningkatan tarif parkir belum sepenuhnya diikuti dengan optimalisasi penerimaan retribusi parkir. Data Dinas Perhubungan Kota Kupang menunjukkan bahwa realisasi PAD dari sektor retribusi parkir masih berfluktuasi. Pada tahun 2023 realisasi penerimaan mencapai 75,76% dari target, sedangkan pada tahun 2024 menurun menjadi 34,14%. Pada tahun 2025 realisasi kembali meningkat menjadi 67,26%, namun masih belum mencapai target yang ditetapkan pemerintah daerah.

**Tabel 1.** Target dan Realisasi PAD Retribusi Parkir Kota Kupang Tahun 2023–2025

Tahun	Target PAD	Realisasi PAD	Persentase
2023	Rp4.100.000.000	Rp3.065.000.000	75,76%
2024	Rp6.250.000.000	Rp2.133.941.080	34,14%
2025	Rp3.000.000.000	Rp2.017.788.160	67,26%

*Sumber:* Dinas Perhubungan Kota Kupang, 2025.

Rendahnya capaian penerimaan tersebut mengindikasikan masih adanya permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan parkir. Berdasarkan observasi awal, ditemukan beberapa kendala seperti pemberian karcis parkir yang belum konsisten, penggunaan atribut petugas yang belum lengkap, penataan kendaraan yang kurang tertib, serta pelayanan yang belum sepenuhnya

sesuai dengan harapan pengguna jasa parkir. Kondisi tersebut menimbulkan berbagai persepsi di kalangan masyarakat, terutama setelah diberlakukannya kenaikan tarif parkir kendaraan roda empat.

Persepsi masyarakat menjadi aspek penting dalam evaluasi pelayanan publik karena mencerminkan penilaian pengguna terhadap kualitas layanan yang diterima. Robbins dan Judge (2019) menyatakan bahwa persepsi merupakan proses individu dalam menafsirkan dan memberikan makna terhadap pengalaman yang dialaminya. Dalam konteks pelayanan parkir, persepsi masyarakat dapat dipengaruhi oleh aspek bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988). Apabila kualitas pelayanan tidak sebanding dengan tarif yang dibayarkan, maka dapat muncul persepsi negatif yang berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan.

Sejumlah penelitian sebelumnya umumnya berfokus pada kontribusi retribusi parkir terhadap PAD atau efektivitas pengelolaan parkir. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji persepsi masyarakat terhadap kenaikan tarif parkir kendaraan roda empat berdasarkan kualitas pelayanan parkir di Pasar Kasih Naikoten Kota Kupang masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap tarif parkir kendaraan roda empat di Pasar Kasih Naikoten Kota Kupang dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan sebagai dasar analisis. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dan pengelola parkir dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mengoptimalkan penerimaan retribusi parkir daerah.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Persepsi Masyarakat**

Persepsi merupakan proses individu dalam menerima, mengorganisasi, dan menginterpretasikan stimulus yang diperoleh melalui indera sehingga menghasilkan pemahaman atau penilaian terhadap suatu objek (Walgito, 2004). Persepsi tidak hanya dipengaruhi oleh informasi yang diterima, tetapi juga oleh pengalaman, kebutuhan, perasaan, dan lingkungan sosial individu (Walgito, 2010). Dengan demikian, persepsi masyarakat terhadap suatu layanan publik terbentuk melalui pengalaman langsung yang dirasakan selama menggunakan layanan tersebut.

Dalam konteks pelayanan parkir, persepsi masyarakat berkaitan dengan bagaimana pengguna jasa menilai kesesuaian antara tarif yang dibayarkan dan kualitas pelayanan yang

diterima. Penilaian tersebut dapat berbeda antara satu individu dengan individu lainnya karena dipengaruhi oleh faktor internal, seperti pengalaman dan harapan, serta faktor eksternal, seperti kondisi pelayanan yang diberikan.

### **Kualitas Pelayanan Parkir**

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap suatu layanan publik. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*), yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Dalam pelayanan parkir, dimensi *tangibles* tercermin melalui penggunaan atribut resmi petugas parkir, keberadaan karcis parkir, dan kondisi area parkir. Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan petugas memberikan pelayanan secara konsisten dan tertib. Dimensi *responsiveness* menunjukkan kesigapan petugas dalam membantu pengguna jasa parkir. Dimensi *assurance* berhubungan dengan rasa aman yang diberikan kepada pengguna, sedangkan *empathy* mencerminkan sikap ramah dan kepedulian petugas terhadap masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin positif pula persepsi masyarakat terhadap tarif parkir yang berlaku.

### **Retribusi Parkir sebagai Sumber Pendapatan Daerah**

Retribusi daerah merupakan pungutan yang dikenakan pemerintah daerah sebagai pembayaran atas jasa atau fasilitas yang disediakan bagi masyarakat (Kaho, 2013). Salah satu bentuk retribusi daerah adalah retribusi parkir, yaitu pungutan atas pelayanan penyediaan tempat parkir yang diselenggarakan pemerintah daerah atau pihak yang ditunjuk.

Retribusi parkir memiliki fungsi ganda, yaitu sebagai instrumen pelayanan publik dan sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Oleh karena itu, pengelolaan parkir yang baik tidak hanya ditentukan oleh besarnya penerimaan yang diperoleh daerah, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna jasa.

### **Pendapatan Asli Daerah (PAD)**

Pendapatan Asli Daerah merupakan pendapatan yang diperoleh daerah dari sumber-sumber ekonomi yang berasal dari wilayahnya sendiri dan dipungut berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Halim, 2014). PAD terdiri atas pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan yang sah.

Menurut Mahmudi (2016), peningkatan PAD mencerminkan kemampuan daerah dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan secara mandiri. Dalam penelitian ini, retribusi parkir dipandang sebagai salah satu sumber PAD yang berpotensi

meningkatkan kemandirian fiskal daerah, sehingga kualitas pengelolaan dan pelayanan parkir perlu mendapat perhatian untuk mendukung optimalisasi penerimaan daerah.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memahami secara mendalam persepsi masyarakat terhadap tarif parkir kendaraan roda empat di Pasar Kasih Naikoten Kota Kupang. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan pengalaman, penilaian, dan pandangan masyarakat terhadap pelayanan parkir berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan (Sugiyono, 2019; Moleong, 2012). Fokus penelitian mengacu pada dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988), yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Penelitian dilaksanakan di Pasar Kasih Naikoten Kota Kupang, yang dipilih karena merupakan salah satu pusat aktivitas ekonomi dengan tingkat mobilitas kendaraan roda empat yang tinggi serta menjadi lokasi penerapan layanan parkir yang berhubungan langsung dengan masyarakat pengguna jasa parkir. Selain itu, masih ditemukan berbagai permasalahan dalam pelayanan parkir, seperti pemberian karcis yang belum konsisten, keteraturan parkir yang belum optimal, dan kualitas pelayanan petugas yang beragam.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap masyarakat pengguna parkir, juru parkir, serta pihak Dinas Perhubungan yang terkait dengan pengelolaan parkir. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, regulasi, laporan retribusi parkir, serta literatur yang relevan dengan penelitian. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling. Informan terdiri atas satu orang perwakilan Dinas Perhubungan, dua orang juru parkir, dan sepuluh orang masyarakat pengguna jasa parkir yang ditemui di lokasi penelitian. Teknik ini digunakan untuk memperoleh informasi yang mendalam sesuai dengan tujuan penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati kondisi pelayanan parkir secara langsung, wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman dan penilaian masyarakat terhadap tarif parkir, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa foto, dokumen, dan arsip yang berkaitan dengan pengelolaan parkir. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian menerapkan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan

triangulasi waktu sehingga data yang diperoleh lebih kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Metode penelitian ini telah disederhanakan dan disesuaikan dengan format artikel jurnal ilmiah terakreditasi sehingga lebih ringkas, sistematis, dan fokus pada unsur-unsur metodologis yang mendukung tujuan penelitian.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Persepsi Masyarakat terhadap Tarif Parkir Kendaraan Roda Empat di Pasar Kasih Naikoten Kota Kupang**

Penelitian ini menganalisis persepsi masyarakat terhadap tarif parkir kendaraan roda empat di Pasar Kasih Naikoten Kota Kupang menggunakan dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang terdiri atas tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap tarif parkir tidak hanya dipengaruhi oleh besaran tarif yang diberlakukan, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diterima selama menggunakan jasa parkir.

##### **A. Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Dimensi bukti fisik berkaitan dengan keberadaan fasilitas pelayanan yang dapat dilihat secara langsung oleh pengguna jasa, terutama karcis parkir dan atribut resmi petugas parkir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian karcis parkir belum dilakukan secara konsisten kepada seluruh pengguna jasa parkir. Sebagian masyarakat mengaku hanya memperoleh karcis apabila meminta secara langsung kepada petugas, bahkan terdapat alasan bahwa karcis telah habis. Kondisi ini menimbulkan persepsi kurangnya transparansi dalam pelayanan parkir.

Selain itu, penggunaan atribut resmi petugas parkir juga belum sepenuhnya seragam. Meskipun sebagian petugas telah menggunakan rompi dan identitas resmi, masih ditemukan petugas yang menggunakan atribut tidak lengkap sehingga masyarakat mengalami kesulitan membedakan petugas resmi dan tidak resmi. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek bukti fisik pelayanan parkir belum memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

Menurut Parasuraman et al. (1988), dimensi tangibles mencerminkan kualitas pelayanan melalui fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan petugas. Oleh karena itu, ketidakkonsistenan pemberian karcis dan penggunaan atribut berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan parkir yang diberikan.

##### **B. Keandalan (*Reliability*)**

Keandalan berkaitan dengan kemampuan petugas parkir dalam memberikan pelayanan secara tepat dan bertanggung jawab. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

masyarakat masih menemukan kondisi ketika petugas parkir tidak berada di lokasi saat kendaraan memasuki area parkir. Akibatnya, pengguna jasa harus mencari tempat parkir secara mandiri, terutama pada saat aktivitas pasar sedang padat.

Meskipun demikian, petugas parkir tetap berupaya mengatur kendaraan agar tidak terjadi kemacetan dan menjaga keteraturan area parkir. Namun, keterbatasan ruang parkir dan tingginya volume kendaraan menyebabkan pelayanan belum dapat diberikan secara konsisten dalam setiap situasi.

Temuan ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan parkir masih dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti kepadatan lalu lintas dan keterbatasan lahan parkir. Dalam perspektif SERVQUAL, kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kemampuan memberikan pelayanan yang tepat dan konsisten belum sepenuhnya tercapai.

### **C. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Dimensi daya tanggap menggambarkan kesigapan petugas dalam membantu pengguna jasa parkir dan merespons berbagai keluhan yang muncul. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat menilai petugas cukup sigap dalam mengarahkan kendaraan, terutama ketika kondisi parkir tidak terlalu padat. Namun, pada saat volume kendaraan meningkat, kesigapan pelayanan cenderung menurun sehingga pengguna jasa harus mencari posisi parkir sendiri.

Terkait penanganan keluhan, masyarakat umumnya mengeluhkan keterbatasan area parkir, pemberian karcis yang tidak konsisten, dan kurang cepatnya petugas dalam memberikan bantuan. Meskipun petugas parkir dan pihak Dinas Perhubungan telah berupaya menindaklanjuti pengaduan melalui pembinaan dan pengawasan, beberapa keluhan masih ditemukan secara berulang.

Kondisi ini menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan parkir belum berjalan optimal karena masih dipengaruhi oleh keterbatasan ruang parkir dan perbedaan kualitas pelayanan antarpetugas. Menurut Parasuraman et al. (1988), pelayanan yang responsif merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna jasa.

### **D. Jaminan (*Assurance*)**

Dimensi jaminan berkaitan dengan rasa aman dan kepastian pelayanan yang dirasakan masyarakat selama menggunakan jasa parkir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa cukup aman meninggalkan kendaraan karena terdapat petugas parkir yang berjaga di lokasi. Keberadaan petugas menjadi faktor utama yang meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap keamanan kendaraan mereka.

Meskipun demikian, ketersediaan ruang parkir masih menjadi persoalan utama. Area parkir yang sebagian besar memanfaatkan badan jalan menyebabkan kepadatan kendaraan, terutama pada jam sibuk dan menjelang hari-hari besar. Keterbatasan lahan parkir tersebut menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna jasa dan memengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Temuan ini menunjukkan bahwa jaminan pelayanan belum hanya ditentukan oleh keberadaan petugas, tetapi juga dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas yang memadai untuk menunjang kenyamanan masyarakat.

#### **E. Empati (*Empathy*)**

Empati berkaitan dengan perhatian, keramahan, dan perlakuan petugas terhadap pengguna jasa parkir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat menilai petugas parkir cukup ramah dan komunikatif, terutama ketika kondisi lapangan tidak terlalu sibuk. Namun, terdapat pula pengguna yang merasakan adanya perbedaan perlakuan dalam pelayanan, khususnya antara pengguna yang telah dikenal petugas dan pengguna lainnya.

Selain itu, tidak semua pengguna memperoleh bantuan yang sama ketika memasuki area parkir. Beberapa pengguna langsung diarahkan oleh petugas, sedangkan yang lain harus mencari tempat parkir sendiri terlebih dahulu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan masih bersifat situasional dan belum sepenuhnya diberikan secara merata kepada seluruh pengguna jasa parkir.

Menurut Parasuraman et al. (1988), empati menuntut adanya perhatian dan perlakuan yang adil kepada seluruh pengguna jasa. Oleh karena itu, perbedaan perlakuan yang dirasakan masyarakat menunjukkan bahwa aspek empati dalam pelayanan parkir masih perlu ditingkatkan.

#### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian, persepsi masyarakat terhadap tarif parkir kendaraan roda empat di Pasar Kasih Naikoten cenderung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima. Secara umum, masyarakat tidak hanya menilai tarif parkir dari besaran biaya yang dibayarkan, tetapi juga membandingkannya dengan kualitas pelayanan yang diperoleh. Ketika pelayanan dianggap belum optimal, masyarakat cenderung menilai tarif parkir kurang sebanding dengan manfaat yang diterima.

Dari lima dimensi kualitas pelayanan, dimensi assurance memperoleh penilaian yang relatif lebih baik karena masyarakat masih merasakan adanya rasa aman terhadap kendaraan yang diparkir. Sebaliknya, dimensi tangibles, reliability, responsiveness, dan empathy masih menunjukkan berbagai kelemahan, seperti ketidakkonsistenan pemberian karcis, penggunaan

atribut petugas yang belum lengkap, keterbatasan ruang parkir, kesigapan pelayanan yang belum merata, serta perlakuan yang berbeda terhadap pengguna jasa.

Temuan penelitian ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan pelayanan yang diterima. Dalam perspektif teori *SERVQUAL*, kesenjangan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan parkir di Pasar Kasih Naikoten belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna jasa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan melalui penertiban pemberian karcis, penguatan pengawasan petugas, peningkatan profesionalisme juru parkir, serta penataan ruang parkir yang lebih memadai menjadi langkah penting untuk meningkatkan persepsi masyarakat terhadap tarif dan pelayanan parkir di Kota Kupang.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap tarif parkir kendaraan roda empat di Pasar Kasih Naikoten Kota Kupang masih cenderung kurang positif karena kualitas pelayanan parkir belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna jasa. Berdasarkan dimensi *SERVQUAL*, aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan empati masih menghadapi berbagai kendala, seperti ketidakkonsistenan pemberian karcis parkir, penggunaan atribut petugas yang belum seragam, pelayanan yang belum merata, serta respons petugas yang berbeda-beda dalam melayani masyarakat. Sementara itu, dimensi jaminan dinilai relatif lebih baik karena masyarakat masih merasa cukup aman terhadap kendaraan yang diparkir. Namun, keterbatasan lahan parkir dan penggunaan badan jalan sebagai area parkir tetap menjadi permasalahan utama yang memengaruhi kualitas pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan tarif parkir yang berlaku belum sepenuhnya dianggap sebanding dengan pelayanan yang diterima masyarakat.

### **Saran**

Pemerintah Kota Kupang melalui Dinas Perhubungan dan pengelola parkir perlu meningkatkan kualitas pelayanan parkir melalui penguatan pengawasan terhadap pemberian karcis, penggunaan atribut resmi petugas, serta penerapan standar pelayanan yang lebih konsisten. Selain itu, penataan dan penyediaan lahan parkir yang lebih memadai perlu menjadi prioritas untuk mengurangi kepadatan kendaraan dan meningkatkan kenyamanan pengguna jasa. Petugas parkir juga perlu meningkatkan profesionalisme, kesigapan, dan perlakuan yang setara kepada seluruh pengguna jasa. Di sisi lain, masyarakat diharapkan berpartisipasi aktif dalam menjaga ketertiban parkir serta menyampaikan pengaduan melalui mekanisme yang tersedia. Penelitian selanjutnya disarankan mengkaji aspek kebijakan pengelolaan parkir dan

efektivitas penerimaan retribusi parkir agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai tata kelola parkir di Kota Kupang.

## DAFTAR REFERENSI

- Dinas Perhubungan Kota Kupang. (2025). *Laporan target dan realisasi pendapatan asli daerah sektor retribusi parkir Kota Kupang tahun 2023–2025*. Dinas Perhubungan Kota Kupang.
- Halim, A. (2014). *Manajemen keuangan sektor publik: Problematika penerimaan dan pengeluaran pemerintah*. Salemba Empat.
- Hutagaol, M., Simanjuntak, R., & Siregar, H. (2023). Pengelolaan pendapatan asli daerah dalam meningkatkan kemandirian fiskal pemerintah daerah. *Jurnal Keuangan Daerah*, 8(2), 45–58.
- Kaho, J. R. (2013). *Prospek otonomi daerah di Negara Republik Indonesia: Identifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi penyelenggaraannya*. Rajawali Pers.
- Mahmudi. (2016). *Analisis laporan keuangan pemerintah daerah* (4th ed.). UPP STIM YKPN.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan* (Edisi revisi). Andi Publisher.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pemerintah Kota Kupang. (2024). *Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Pemerintah Kota Kupang.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244.
- Republik Indonesia. (2022). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Shoup, D. C. (2011). *The high cost of free parking* (Updated ed.). Planners Press.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Walgito, B. (2004). *Pengantar psikologi umum*. Andi Publisher.
- Walgito, B. (2010). *Psikologi sosial: Suatu pengantar*. Andi Publisher.