

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Analisis Pelayanan Publik pada Pelaksanaan Retribusi PD. Pasar Resik Unit Cikurubuk**” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saat ini atau klaim dari pihak lain terhadap keabsahan karya saat ini.

Tasikmalaya, 9 Desember 2019  
Yang membuat pernyataan,

**Rizki Agosto**  
**NPM. 151002066**

## ABSTRAK

**RIZKI AGUSTO 2019, ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA PELAKSANAAN RETRIBUSI PD. PASAR RESIK UNIT CIKURUBUK** : Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.

Pasar Cikurubuk merupakan pasar terbesar dikota Tasikmalaya dengan potensi pendapatan retribusi terbesar. Namun PD. Pasar Resik Unit Cikurubuk dalam hal ini lembaga yang berwenang untuk menarik retribusi belum mampu memaksimalkan pendapatan dari potensi yang besar tersebut. Dikarenakan salah satu diantaranya adalah belum maksimalnya pelayanan publik yang dilakukan oleh PD. Pasar Resik Unit Cikurubuk. Maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan publik pada pelaksanaan retribusi PD. Pasar Resik Unit Cikurubuk.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang diperoleh dengan metode Triangulasi Sumber yang berasal dari Kepala Unit PD. Pasar Resik Unit Cikurubuk, Karyawan PD. Pasar Resik Unit Cikurubuk, dan Pedagang dipasar Cikurubuk,. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di PD. Pasar Resik Unit Cikurubuk sudah menerapkan dimensi *Tangible*, *Realiability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty* beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan pengguna layanan antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum memadai, kedisiplinan karyawan, standar pelayanan yang belum jelas, pegawai tidak memiliki keahlian dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan penanganan yang masih lambat dalam proses pelayanan.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Retribusi Pasar

## **ABSTRACT**

**RIZKI AGUSTO 2019, ANALYSIS OF PUBLIC SERVICES ON THE IMPLEMENTATION OF PD. PASAR RESIK UNIT CIKURUBUK:** *Sharia Economic Program, Faculty of Islamic Religion, Siliwangi University.*

*Cikurubuk Market is the largest market in the city of Tasikmalaya with the largest potential revenue. But PD. Pasar Resik Cikurubuk Resik Unit Cikurubuk in this case the institution authorized to collect fees has not been able to maximize revenue from this huge potential. Because one of them is not yet the maximum public service performed by PD. Cikurubuk Resik Market Unit. So this study aims to analyze public services on the implementation of Retribution at PD Pasar Resik Unit Cikurubuk.*

*The research of the method is descriptive method with a qualitative approach. Sources of data obtained by the triangulation of sources derived from the Unit Head of PD. Pasar Resik Unit Cikurubuk, Employee of PD. Pasar Resik Unit Cikurubuk, and traders in the Cikurubuk market. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation.*

*The results of this study indicate that public services in PD. Pasar Resik Unit Cikurubuk has implemented Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy dimensions along with its indicators. However, there are several indicators that have not been running in accordance with the expectations of service users, including: inconvenience of service places including inadequate facilities and infrastructure, employee discipline, unclear service standards, employees lacking expertise in using service aids, and handling is still slow in the service process.*

**Keywords:** *Public Service, Market Retribution*