

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RETRIBUSI PARKIR BERLANGGANAN

**(Studi di Dinas Perhubungan perihal Parkir Berlangganan di Kabupaten
Sidoarjo)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

YULIA FEBRIANTI

NIM. 0910310139



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2013

MOTTO

Berawal dari niat, berdoa dan berusaha

Apapun yang kita lakukan pasti ada hasilnya...

Yakin pada kemampuan diri sendiri

Tetap berusaha, berdoa dan menjalani hidup

dengan bersungguh-sungguh...



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : “Analisis Kualitas Pelayanan Retribusi Parkir Berlangganan (Studi di Dinas Perhubungan Perihal Parkir Berlangganan di Kabupaten Sidoarjo)”.

Disusun Oleh : Yulia Febrianti

NIM : 0910310139

Fakultas : Ilmu Administrasi

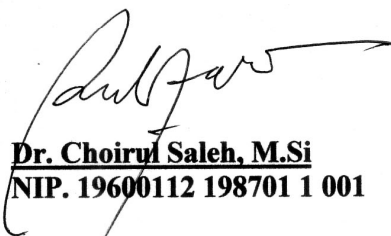
Jurusan : Administrasi Publik

Malang, 16 Mei 2013


Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota



Dr. Choirul Saleh, M.Si
NIP. 19600112 198701 1 001



Wima Yudo Prasetyo, S.Sos, MAP
NIP. 19790523 200604 1 002

TANDA PENGESAHAN

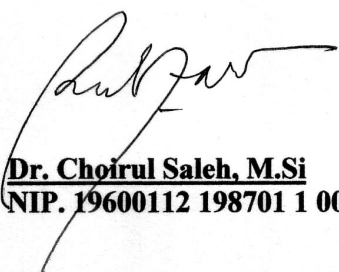
Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 27 Juni 2013
Pukul : 10.00 WIB
Skripsi atas nama : Yulia Febrianti
Judul : “Analisis Kualitas Pelayanan Retribusi Parkir Berlangganan (Studi di Dinas Perhubungan Perihal Parkir Berlangganan di Kabupaten Sidoarjo)”

dan dinyatakan LULUS

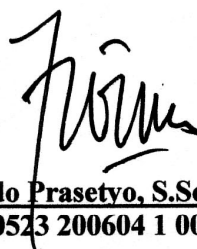
MAJELIS PENGUJI

Ketua



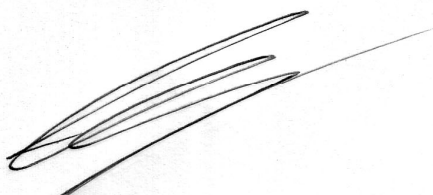
Dr. Choirul Saleh, M.Si
NIP. 19600112 198701 1 001

Anggota




Wima Yudo Prasetyo, S.Sos, MAP
NIP. 19790523 200604 1 002

Anggota



Prof. Dr. Agus Suryono, MS
NIP. 19521229 197903 1 003

Anggota



Dr. Bambang Santoso Haryono, MS
NIP. 19610204 198601 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 10 Juni 2013



Nama: Yulia Febrianti

NIM : 0910310139

RINGKASAN

Yulia Febrianti. **Analisis Kualitas Pelayanan Retribusi Parkir Berlangganan (Studi di Dinas Perhubungan Perihal Parkir Berlangganan di Kabupaten Sidoarjo)**. Pembimbing Dr. Choirul Saleh, M.Si, Wima Yudo Prasetyo, S.Sos, M.AP. Hal 204+ xvii

Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo adalah organisasi publik yang berperan penting dalam penyelenggaraan layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo. Sebagai organisasi penyelenggara layanan publik, Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo harus dapat memberikan pelayanan sesuai dengan hak masyarakat sebagai pengguna jasa parkir berlangganan dan tujuan dari penyelenggaraan parkir berlangganan. Penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan di atur dalam Perda no 2 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Parkir Di Kabupaten Sidoarjo. Secara normatif terdapat beberapa tujuan dari penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan tersebut, parkir berlangganan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa parkir berlangganan, mempermudah pengguna jasa parkir dalam setiap kali parkir kendaraannya, biaya lebih murah dan efisien, dan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Parkir berlangganan diharapkan memberikan manfaat kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan parkir berlangganan dan untuk menemukan upaya yang harus dilakukan untuk lebih meningkatkan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini adalah (1) Penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo; (2) Penyebab kegagalan layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo; (3) Upaya-upaya yang harus dilakukan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo untuk agenda meningkatkan kualitas pelayanan parkir berlangganan kepada pengguna jasa parkir berlangganan. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu peneliti sendiri yang dibantu oleh *interview guide*, *file note*, dan alat tulis. Metode analisa data meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh bahwa penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan belum dapat dikatakan baik, hal ini ditunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara layanan belum sepenuhnya dilaksanakan, hak pengguna jasa layanan belum seluruhnya dapat dipenuhi, persepsi dan respon pengguna terhadap layanan parkir berlangganan tidak memuaskan, capaian tujuan penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan belum semuanya tercapai, sehingga layanan parkir berlangganan perlu untuk lebih ditingkatkan. Faktor penyebab kegagalan layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo adalah (1)Belum adanya kerjasama yang optimal antar

stakeholder (2) Masih adanya juru parkir berlangganan yang memungut uang parkir (3) SDM pengawas (4) Sistem pengawas yang kurang optimal (5) Sarana dan prasarana yang kurang (6) *Miss oriented*.

Kualitas Pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo perlu untuk lebih ditingkatkan. Terdapat upaya yang harus dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan Kabupten Sidoarjo dalam agenda meningkatkan pelayanan parkir berlangganan. Upaya berbasis strategis dan upaya berbasis sistem. Upaya berbasis strategis yaitu pembinaan dan peningkatan SDM, peningkatan sarana dan prasarana, pemenuhan perlengkapan juru parkir khusus parkir berlangganan, tindakan tegas. Upaya berbasis sistem yaitu perbaikan regulasi, perbaikan sistem pengawasan juru parkir khusus parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo, terciptanya palang pintu otomatis, mempermudah sistem pengaduan masyarakat, rencana pemberlakuan kartu parkir.



SUMMARY

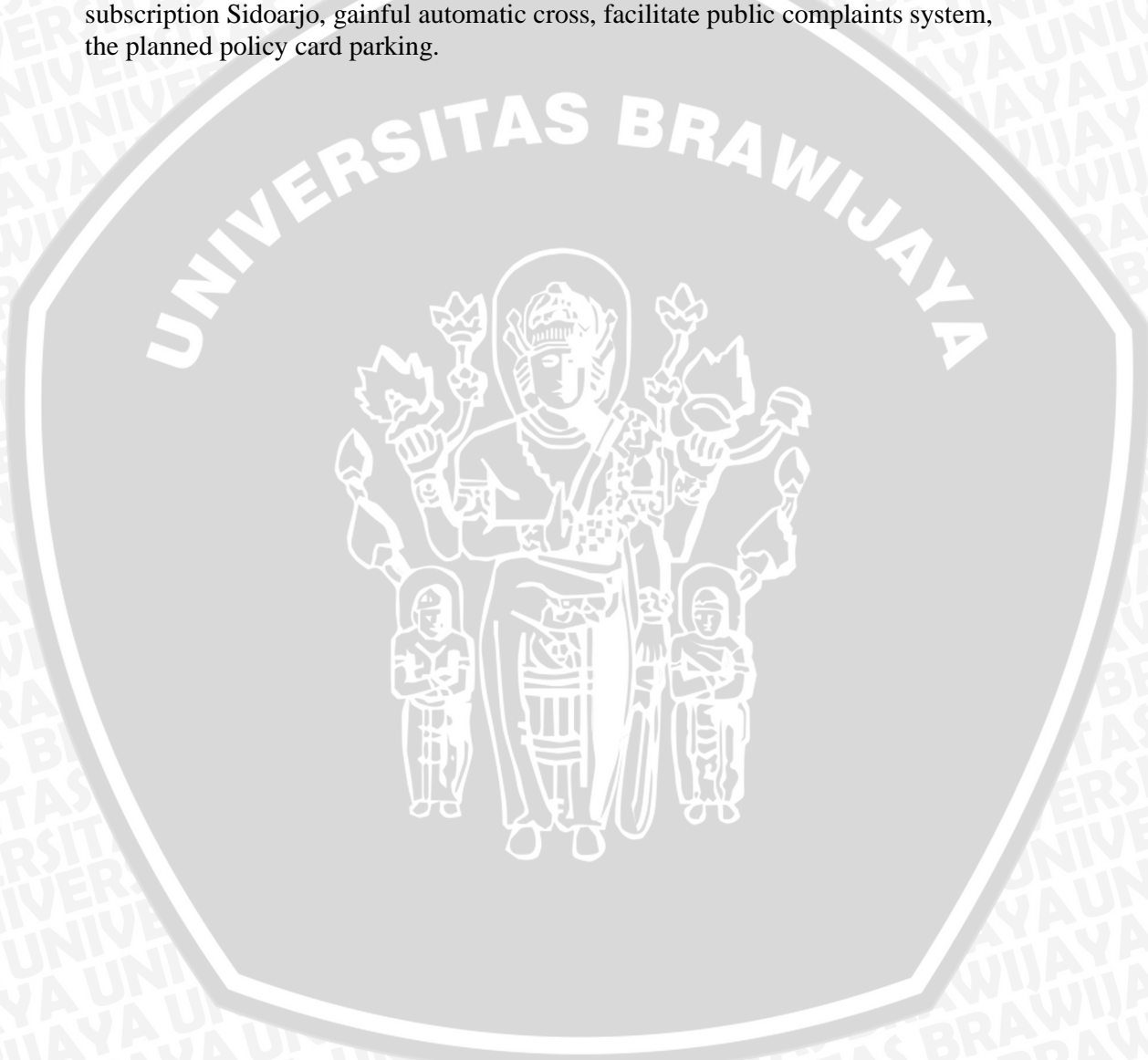
Yulia Febrianti. **Service Quality Analyze Retribution Parking Services Subscription (The Study in Dinas Perhubungan Concerning Parking Services Subscription Kabupaten Sidoarjo)**. Guide Lecturers, Dr. Choirul Saleh, M.Si, Wima Yudo Prasetyo, S.Sos, MAP, 204 Pages +xvii

Department of transportation is a public organization of Sidoarjo that was instrumental in organizing the parking service subscribe in Sidoarjo. As an accredited organization of public services, the Department of transportation should be Sidoarjo providing service in accordance with the rights of the community as a parking service users subscribe and the purpose of the event is subscribed. Organization of Ministry subscription parking set in Perda No. 2 in 2012 about the Organization of parking in Sidoarjo. The normative basis there are several goals of organizing the subscription, parking services parking subscription aims to improve service to users of the parking services subscription, ease of parking service users in every time the vehicle parking, the cost is cheaper and more efficient, and increasing the income of the original area. The subscription is expected to provide parking benefits to users of the service in the County parking service subscribed to Sidoarjo.

This research aims to describe and analyze the service quality of the service subscription to find parking efforts should be done to improve parking subscribe in Sidoarjo. This research uses descriptive qualitative approach method. The focus of this research is (1) The service subscription Sidoarjo parking; (2) the cause of the failure of the parking service subscribe in Sidoarjo; (3) efforts should be made to Department of Transportation Sidoarjo agenda of improving the quality of service to the users subscription services parking subscription. Data sources used are primary data and secondary data. Engineering data collection with interviews, observation and documentation. Research instrument used by the researchers themselves who are assisted by an interview guide, a file note, and stationery. Data analysis methods include the reduction of data, data presentation, drawing conclusions/verification.

Based on research results can be obtained that service delivery subscription hasnt is said both to, it is shown that service delivery subscription in sidoarjo obligations and responsibilities implementer service, has not been fully implemented the right of users of the service can be met, has not been fully perception and the response to service users subscription dissatisfy; the achievement of the objectives of the subscription services has not been fully achieved, so that parking service be considered as amust be highly service quality. Subscription services factor causes failure in sidoarjo are (1) the absence of a optimal cooperation between stakeholders (2) there is a parking attendats subscription who picks up parking money (3) sdm inspectorship (4) a system of a superintendent less than optimal, (5) facilities and infrastructure that less (6) miss oriented.

Service Quality parking subscription in Kabupaten Sidoarjo must be highly service quality. There are efforts must be done by the transportation department kabupaten sidoarjo in the agenda improve the parking subscription. Effort based strategic and effort based system. Effort based strategic namely building and improving human resources, improving the and infrastructures, fulfillment accoutrements the parking special subscription, firm sanction. Effort based system namely regulation, improvement repair monitoring system the parking special subscription Sidoarjo, gainful automatic cross, facilitate public complaints system, the planned policy card parking.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis pada akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Retribusi Parkir Berlangganan (Studi di Dinas Perhubungan perihal Parkir Berlangganan di Kabupaten Sidoarjo)” ini dengan baik.

Penyusunan skripsi ini merupakan tugas akhir yang disusun sebagai syarat yang harus ditempuh untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menya dari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. M.R. Khairul Muluk, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi.
3. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si, selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah meluangkan waktu, perhatian, memberikan ilmu dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini, ditengah-tengah kesibukan beliau.
4. Bapak Wima Yudo Prasetyo, S.Sos, M.AP, selaku anggota Komisi Pembimbing, yang telah meluangkan waktu, perhatian, memberikan ilmu, pengarahan dan dorongan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak-Ibu Dosen Fakultas Ilmu Administrasi, terutama Jurusan Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang

bermanfaat kepada penulis sebagai bekal untuk terjun di lingkungan masyarakat pada masa yang akan datang.

6. Bapak dan Ibuku tercinta dan tersayang yang selalu memberikan motivasi, bimbingan, dukungan, selalu hadir dalam keadaan suka maupun duka dan selalu mendoakan tanpa pernah putus yang selalu diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Kepada Kakakku Adi dan Adekku Ita yang selalu memberi dukungan, doa, motivasi dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, serta Mas Ozy yang senantiasa memotivasi, meluangkan waktu dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabatku Ika yang selalu memberi dukungan dan motivasi selama ini. Sahabatku Depie, Ubed, Risa, Triana, Winda, Fitri, Tika, Ali, Adit teman-teman IPS SMAN 2 Sidoarjo angkatan 2006, Henny, Ekil, dkk, teman-teman satu kos Kertosentono 105 Rofi, Senja, Hesti, Ica, Afif dan Windha yang selalu memberikan dukungan dan motivasi serta mendoakan dalam keadaan suka dan duka.
9. Teman-teman Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya angkatan 2009 yang telah memotivasi, mendukung serta membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang secara langsung maupun tidak langsung telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai manusia biasa, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam skripsi ini. Penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan kata. Oleh karena itu, dalam rangka proses pembelajaran yang terus menerus dan berkelanjutan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak. Disamping itu, penulis juga berharap agar skripsi ini berguna bagi pihak lain yang membutuhkan, baik kalangan Akademis maupun Non-akademis. Terima kasih kepada semua pihak yang terkait. Semoga skripsi ini

juga dapat menambah wacana dan referensi dalam ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Administrasi Publik.

Malang, 10 Juni 2013

Penulis



DAFTAR ISI

MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN.....	v
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kontribusi Penelitian.....	10
E. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Pelayanan Publik.....	13
1. Pengertian Pelayanan Publik	13
2. Asas Pelayanan Publik	16
3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	17
4. Standar Pelayanan Publik.....	20
B. Kualitas Pelayanan Publik.....	22
1. Konsep Kualitas	22
2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
3. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24
4. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan	27
C. Kegagalan Layanan Publik dan Faktor Penyebabnya	32
D. Pajak Parkir	46
1. Pengertian Pajak Parkir	46
2. Obyek Pajak Parkir	47
3. Subyek Pajak dan Wajib Pajak Parkir.....	48
E. Retribusi Daerah.....	48
1. Pengertian Retribusi Daerah.....	48
2. Jenis Retribusi Daerah.....	50
3. Retribusi Parkir Di Tepi Jalan Umum.....	51
F. Pelayanan Parkir dan Retribusi Parkir Berlangganan.....	52

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	57
B. Fokus Penelitian.....	58
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	59
D. Jenis dan Sumber Data	60
E. Teknik Pengumpulan Data.....	61
F. Instrumen Penelitian	62
G. Analisis Data	63

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

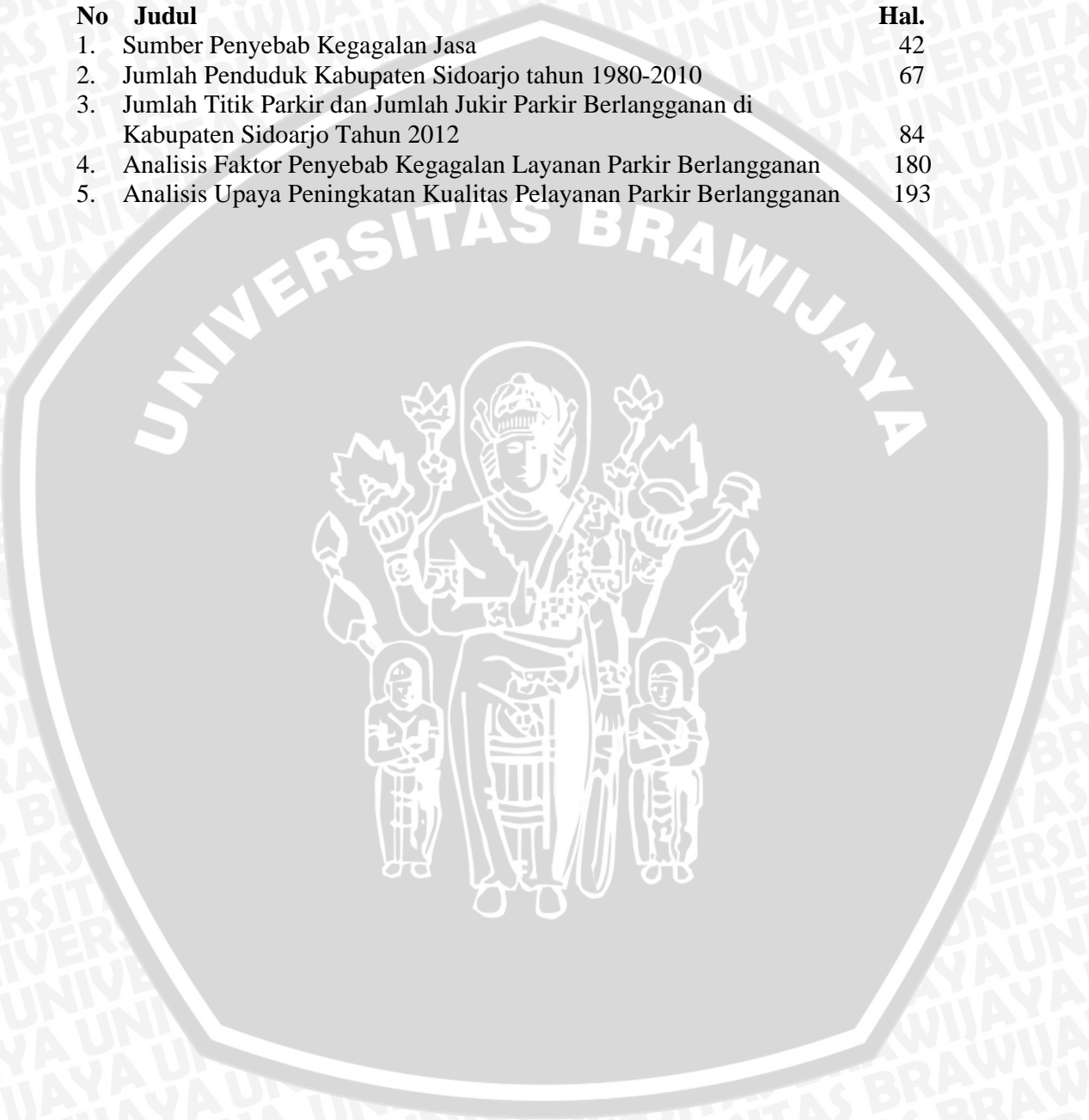
A. Gambaran Umum.....	66
1. Gambaran Umum Kabupaten Sidoarjo	66
2. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo	69
a. Sejarah Singkat Dinas Perhubungan Kabupaten	
Sidoarjo.....	69
3. Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo.....	70
a. Visi	71
b. Misi.....	71
c. Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan Kabupaten	
Sidoarjo.....	71
4. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten	
Sidoarjo	72
B. Penyajian Data Fokus	
1. Penyelenggaraan Pelayanan Parkir Berlangganan di	
Kabupaten Sidoarjo.....	74
a. Organisasi Penyelenggaraan Layanan Parkir	
Berlangganan Kabupaten Sidoarjo.....	74
b. Kewajiban dan Tanggung Jawab Penyelenggara	
Layanan	97
c. Hak Pengguna Jasa Layanan.....	105
d. Persepsi dan Respon Pngguna Terhadap Layanan Parkir	
Berlanggan	108
e. Capaian Tujuan Penyelenggaraan Layanan Parkir	
Berlanggan	113
f. Layanan Parkir Sebagai Potret Kegagalan	116
2. Faktor Penyebab Kegagalan Layanan Parkir Berlangganan di	
Kabupaten Sidoarjo.....	122
3. Upaya-upaya yang harus dilakukan Dinas Perhubungan	
Kabupaten Sidoarjo untuk Agenda Meningkatkan	
Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan Kepada Pengguna	
Jasa Parkir Berlangganan	131
a. Upaya Berbasis Strategis	131
b. Upaya Berbasis Sistem.....	136

C. Analisis dan Interpretasi Data

1. Penyelenggaraan Pelayanan Parkir Berlangganan Kabupaten Sidoarjo	144
a. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Parkir Berlangganan Kabupaten Sidoarjo	145
b. Kewajiban dan Tanggung Jawab Penyelenggara Layanan	154
c. Hak Pengguna Jasa Layanan.....	160
d. Persepsi dan Respon Pengguna Terhadap Layanan Parkir Berlangganan	163
e. Capaian Tujuan Penyelenggaraan Layanan Parkir Berlangganan	164
f. Layanan Parkir Sebagai Potret Kegagalan	166
2. Faktor Penyebab Kegagalan Layanan Parkir Berlangganan di Kabupaten Sidoarjo.....	172
3. Upaya-Upaya yang harus Dilakukan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo untuk Agenda Meningkatkan Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan Kepada Pengguna Jasa Parkir Berlangganan	183
a. Upaya Berbasis Strategis	184
b. Upaya Berbasis Sistem.....	189
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	201
B. Saran	202
 DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal.
1.	Sumber Penyebab Kegagalan Jasa	42
2.	Jumlah Penduduk Kabupaten Sidoarjo tahun 1980-2010	67
3.	Jumlah Titik Parkir dan Jumlah Jukir Parkir Berlangganan di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2012	84
4.	Analisis Faktor Penyebab Kegagalan Layanan Parkir Berlangganan	180
5.	Analisis Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan	193



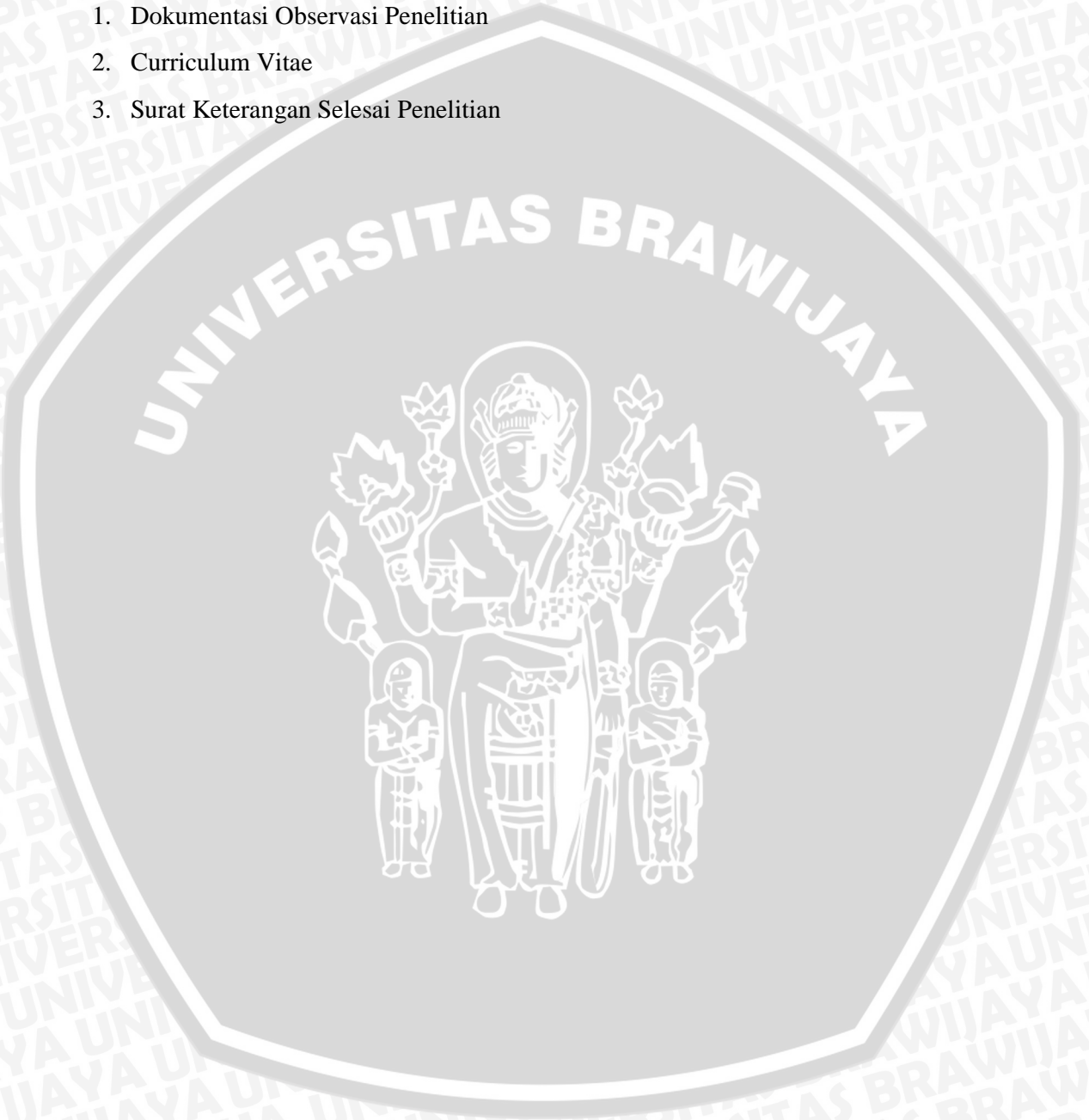
DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal.
1.	Model Total Quality Service	32
2.	Model Kualitas Pelayanan	41
3.	Komponen-komponen Analisis Data: Model Interaktif	65
4.	Struktur Organisasi UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo	73
5.	Struktur organisasi 3 pihak dalam penyelenggaraan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo	76
6.	Bukti keluhan masyarakat yang disampaikan pada P3M	100
7.	Brosur Retribusi Parkir Berlangganan Kabupaten Sidoarjo	102
8.	Marka jalan bertuliskan informasi kawasan parkir berlangganan	104
9.	Bukti pelunasan parkir berlangganan	117
10.	Brosur Pelayanan Parkir Berlangganan (Bagian Dalam)	130
11.	Bentuk pengaduan masyarakat secara online	142



DAFTAR LAMPIRAN

1. Dokumentasi Observasi Penelitian
2. Curriculum Vitae
3. Surat Keterangan Selesai Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi publik merupakan suatu disiplin ilmu yang berperan sebagai pedoman dalam bertindak dan menjelaskan fenomena yang terjadi di masyarakat dalam kaitannya dengan tanggung jawab pemerintah sebagai personifikasi negara. Tanggung jawab yang dimaksud muncul atas persoalan-persoalan kolektif, bukan perorangan, yang memerlukan pemecahan melalui suatu bentuk intervensi pemerintah. Keberadaan administrasi publik berikut sistem yang diciptakan dan dijalankan, dengan demikian tidak ditujukan bagi kepentingan administrasi publik itu sendiri melainkan diorientasikan untuk memenuhi kepentingan publik. Dengan kata lain, administrasi publik dalam hal ini sebagai alat atau instrumen yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan, bukan sebagai tujuan itu sendiri.

Upaya pemenuhan kepentingan publik, pada wujud konkritnya dapat berupa penyediaan barang dan jasa (*good and service provision*) yang dibutuhkan oleh masyarakat. Barang atau *goods* terkait dengan kebutuhan yang bersifat fisik (*tangible*), sementara *service* atau jasa untuk kebutuhan masyarakat dalam bentuk non fisik (*intangible*). Dalam konteks inilah, administrasi publik dalam pandangan filosofisnya memiliki relasi fungsional yang erat dengan domain kegiatan pelayanan publik. Tugas dan fungsi utama administrasi publik tidak lain adalah pelayanan publik itu sendiri.

Pelayanan publik ialah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat, dengan ataupun tanpa pembayaran guna pemenuhan kebutuhan atau kepentingan masyarakat Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11). Di Indonesia, pelayanan publik yang diatur dengan UU no 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik didefinisikan sebagai 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 penyelenggara pelayanan publik. Peran penting pelayanan publik ditujukan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dan dalam pemenuhan kebutuhan.

Sebagai bidang kajian utama sekaligus tugas utama administrasi publik, pelayanan publik masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif, terutama di Indonesia. Isu utama pelayanan publik yang berkembang dan menjadi perhatian semua pihak yang terlibat di dalamnya mengarah pada masih adanya kualitas pelayanan yang rendah yang diberikan oleh aparat pemerintah. Masyarakat bukan sekedar mengharapkan terpenuhinya kebutuhan akan pelayanan dari pemerintah, tetapi lebih dari itu masyarakat mulai mempertanyakan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Kualitas pada dasarnya berhubungan dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara aparat dalam melayani masyarakat secara memuaskan. Kualitas disini adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau

kebutuhan pelanggan (Sinambela, 2010:6). Kualitas layanan yang rendah adalah indikasi awal terjadinya kegagalan dalam proses suatu layanan. Di sisi lain, perbaikan kualitas pelayanan publik bukan sesuatu yang mudah. Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik diperlukan ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik itu sendiri.

Kondisi sebagaimana disebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik meski telah menjadi perhatian khalayak luas dan dipahami sebagai komitmen bersama semua pihak yang terlibat, tetap tidak terhindarkan dari potensi terjadinya kegagalan layanan (*service failure*). Peluang terjadinya kegagalan layanan publik dengan demikian sama besarnya dan sama pentingnya dengan potensi terjadinya keberhasilan layanan publik. Fakta empirik yang menunjukkan bahwa potensi atau kondisi nyata kegagalan sangat mungkin menjadi hasil akhir dari proses penyelenggaraan layanan publik, membawa konsekuensi untuk dipahaminya konsep, indikasi, faktor penyebab, dan strategi penanganan kegagalan layanan publik. Pemahaman yang baik terhadap fakta kegagalan layanan publik bahkan diungkapkan oleh Boyne dalam Hartley, Donaldson, etc (2008) sebagai sesuatu yang sangat penting untuk mengembangkan berbagai kemungkinan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan.

Secara teoritis, kegagalan pelayanan bisa dilihat dari lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian pelayanan Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Supranto (2011:232) yaitu:

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.

- Manajemen tidak selalu dapat memahami dengan benar apa yang menjadi keinginan pelanggan.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas pelayanan.
Manajemen mungkin benar dalam memahami keinginan pelanggan tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik.
 3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan.
Para personil mungkin tidak terlatih dengan baik dan tidak mampu memenuhi standar.
 4. Kesenjangan antara penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal.
Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh wakil-wakil perusahaan dan iklan perusahaan.
 5. Kesenjangan antara pelayanan yang dialami dan pelayanan yang diharapkan.
Kesenjangan ini terjadi bila pelanggan mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang salah mengenai kualitas pelayanan.

Berdasarkan pemikiran tersebut, maka menjadi sesuatu yang penting dan menarik untuk memahami fenomena dan fakta penyelenggaraan pelayanan publik dari perspektif kajian kegagalan layanan. Salah satunya yang menarik untuk dikaji dari perspektif kegagalan layanan ini adalah layanan parkir berlangganan yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Pelayanan parkir merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, yang lahir atas suatu kebutuhan pemilik kendaraan akan keamanan, kemudahan, dan kenyamanan kendaraannya parkir di tempat yang mudah untuk dijangkau. Kemudahan yang diinginkan tersebut salah satunya adalah parkir di badan jalan.

Lebih kompleks lagi, layanan parkir juga terkait dengan kepentingan utama pemerintah dalam hal penataan keteraturan kawasan sekaligus sebagai bidang layanan yang membawa implikasi bagi keabsahan penarikan retribusi

sebagai salah satu sumber pendapatan daerah. Bagi kawasan perkotaan yang salah satunya memiliki fungsi sebagai pusat pelayanan, parkir merupakan bagian yang penting dalam manajemen lalu lintas di kawasan perkotaan.

Tuntutan masyarakat terhadap layanan parkir semakin meningkat seiring peningkatan jumlah pengguna kendaraan bermotor. Dengan jumlah dan tingkat kepadatan penduduk yang semakin meningkat tiap tahunnya, memberikan andil Kabupaten Sidoarjo sebagai salah satu Kabupaten dengan tingkat pengguna kendaraan bermotor yang sangat tinggi. Peningkatan penduduk dan pengguna kendaraan bermotor sangat berpengaruh terhadap padatnya aktivitas jalan raya. Padatnya aktivitas jalan raya tersebut, khususnya di Kabupaten Sidoarjo harus diimbangi dengan adanya fasilitas parkir untuk umum yang juga dapat berfungsi sebagai alat pengendali lalu lintas.

Dengan memperhatikan salah satu permasalahan daerah tersebut, maka perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan parkir yang berkualitas, layanan parkir yang efisien dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan permasalahan tersebut pemerintah Kabupaten Sidoarjo menerapkan Parkir Berlangganan sesuai dengan Peraturan Daerah no 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Parkir di Kabupaten Sidoarjo, sebagai salah satu pelayanan parkir yang dibutuhkan masyarakat.

Parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo dilaksanakan sejak tahun 2007. Parkir berlangganan ini termasuk salah satu jenis retribusi daerah yang menurut Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo no 2 Tahun 2012 ialah penggunaan pelayanan parkir baik di tempat parkir di tepi jalan umum

maupun di tempat khusus parkir yang pembayarannya dilakukan secara berlangganan. Sebelumnya, sesuai dengan Peraturan Bupati no 46 Tahun 2009 tentang Pelayanan Parkir oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, dalam melaksanakan pemungutan parkir berlangganan ini Pemerintah Kabupaten Sidoarjo bekerjasama dengan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kepolisian Resort Sidoarjo. Sesuai peraturan tersebut pada pasal 8 dijelaskan pemungutan retribusi dilakukan terhadap kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor Bersama SAMSAT Sidoarjo pada saat perpanjangan STNK/BBNKB. Bukti pembayaran parkir berlangganan ini ialah pengguna pelayanan parkir secara berlangganan harus dapat menunjukkan stiker bernomor seri dan berporporasi (izin) kepada petugas parkir pada saat meninggalkan lokasi parkir.

Dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah no 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Parkir di Kabupaten Sidoarjo, pemerintah daerah terus memperbaiki pelayanan kepada pengguna jasa pelayanan parkir berlangganan dalam menunjang penerapan Peraturan Daerah tersebut. Namun demikian, terdapat kondisi yang menarik untuk dikaji dari perspektif pelayanan publik, terutama terkait dengan konsep kualitas atas penyelenggaraan layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut menyangkut pertanyaan tentang apakah penyelenggaraan layanan parkir berlangganan belum mampu dengan baik dalam memberikan layanan sebagaimana dibutuhkan dan dituntut oleh masyarakat. Terdapat beberapa alasan empirik yang menyebabkan pertanyaan tersebut penting diajukan sekaligus menjadi alasan dilakukannya penelitian ini, yakni sebagai berikut :

Pertama, semenjak diterapkan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo, pelayanan parkir berlangganan terus mendapat sorotan, kritik, dan bahkan penentangan oleh masyarakat. Kondisi semacam ini terjadi setidaknya dalam kurun waktu 3 tahun terakhir. Sorotan tajam dari masyarakat mengindikasikan adanya pelayanan yang dipandang tidak memberikan hasil yang sesuai dengan harapan (miskin hasil) dan jika di mata pelanggan pelayanan itu tidak baik, maka pelayanan itu dianggap salah sehingga kepuasan yang diperoleh pun rendah. Pandangan masyarakat tentang pelayanan parkir berlangganan bisa dilihat dari pernyataan yang disampaikan masyarakat Sidoarjo yaitu menurut Santoso, warga Desa Keboharan Kecamatan Krian, Sesuai dengan visi dan misi Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, mereka mengatakan akan melayani parkir berlangganan dengan murah, aman, bahkan berhadiah. Namun hal tersebut tidak sesuai dengan apa yang dirasakan masyarakat bahkan merugikan. Sebab, tukang parkir di seluruh lokasi tetap saja menarik uang parkir. "Kalau begitu, apa gunanya membayar retribusi parkir berlangganan lewat pembayaran pajak STNK," ujarnya (diakses dari <http://www.harianbhirawa.com>, pada tanggal 13 Oktober 2012). Keluhan lain dari masyarakat sebagai berikut Menurut Ahmad, parkir berlangganan di Sidoarjo, tambah membebani masyarakat, karena meski sudah bayar retribusi parkir berlangganan, tetapi tetap saja ditarik biaya oleh juru parkir. "Kalau tetap ditarik, apa gunanya ikut parkir langganan, percuma, lebih baik dicabut saja perdanya," ujarnya. (diakses dari <http://www.harianbhirawa.com>, pada tanggal 13 Oktober 2012).

Kedua, Keluhan dan kritikan masyarakat terhadap layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo merupakan isu layanan yang sangat luas, dibuktikan salah satunya dengan fakta dominannya protes parkir berlangganan sebagai aduan masyarakat yang secara resmi disampaikan melalui Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Sidoarjo. Dalam periode April-Mei tahun 2012 saja, tercatat ada 10 aduan yang masuk dari masyarakat. Jumlah ini yang terbanyak dibanding pengaduan kasus-kasus lain di Kabupaten Sidoarjo (Media Online Bhirawa, 14 Mei 2012).

Ketiga, penentangan terhadap layanan parkir berlangganan tidak hanya datang dari masyarakat maupun LSM melainkan juga dari beberapa anggota dan Fraksi yang ada di DPRD Kabupaten Sidoarjo. Bahkan, eskalasi politik sudah mulai melahirkan usulan untuk dilakukannya pencabutan Peraturan Daerah tentang Parkir Berlangganan. Ketua Fraksi Partai Kebangkitan Bangsa (FKB) DPRD Sidoarjo, Achmad Amir Aslichin, berpendapat mengenai buruknya pelayanan parkir berlangganan yang diberlakukan Pemkab Sidoarjo sejak 2009 hingga sekarang dinilai kurang motivasi dan inovasi (diakses dari <http://www.tribunjatim.com>. Pada tanggal 15 Oktober 2012).

Dalam kaitan dengan hal tersebut, terdapat kondisi yang menarik untuk dikaji dari perspektif pelayanan publik, terutama terkait dengan konsep kualitas atas penyelenggaraan layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo. Selain itu hal menarik lainnya adalah upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan parkir berlangganan. Melalui studi analisis kualitas pelayanan parkir berlangganan

ini dapat digambarkan bagaimana proses layanan parkir berlangganan dan apa saja yang menjadi kendala ketika kualitas pelayanan tersebut memang secara nyata masih perlu untuk ditingkatkan.

Berkaitan dengan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk menulis skripsi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RETRIBUSI PARKIR BERLANGGANAN (Studi di Dinas Perhubungan perihal Parkir Berlangganan di Kabupaten Sidoarjo)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah penyelenggaraan layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo dapat dipahami sebagai potret kegagalan pelayanan publik?
2. Berdasarkan jawaban atas rumusan masalah sebelumnya, jika pelayanan parkir berlangganan mengalami kegagalan, mengapa kegagalan tersebut bisa terjadi?
3. Apa saja upaya yang harus dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas pelayanan parkir berlangganan kepada pengguna jasa parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka penelitian ini mempunyai tujuan antara lain :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis proses penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor penyebab kegagalan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo.
3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis apa saja upaya yang harus dilakukan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas pelayanan parkir berlangganan.

D. Kontribusi Penelitian

Adapun beberapa manfaat dari penelitian ini nantinya diharapkan mempunyai kegunaan, antara lain :

1. Kontribusi Praktis
 - a. Bagi Pemerintah Daerah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa sumbangan pemikiran khususnya kepada Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, guna mengatasi kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan dan dalam upaya meningkatkan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo.

- b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan serta informasi kepada masyarakat tentang pelaksanaan pelayanan retribusi parkir berlangganan.

c. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan tentang analisis kualitas pelayanan retribusi parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo, serta menjadi referensi bagi calon peneliti yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penulisan skripsi ini terdiri dari 5 bab adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri latar belakang yang mengemukakan tentang alasan yang melatar belakangi penelitian, perumusan masalah yang merupakan masalah yang timbul dan akan dicari jawabannya, tujuan penelitian yang menguraikan hasil apa yang ingin dicapai dalam penelitian, kontribusi penelitian merupakan pernyataan tentang kontribusi hasil penelitian secara spesifik.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori yang digunakan sebagai landasan materi untuk menyusun skripsi. Dalam bab ini diuraikan tentang teori-teori

yang berkaitan dengan analisis kualitas pelayanan retribusi parkir berlangganan (Studi di Dinas Perhubungan Perihal Parkir Berlangganan di Kabupaten Sidoarjo).

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang bagaimana penelitian akan dilaksanakan. Metode penelitian dalam skripsi ini meliputi jenis penelitian, fokus penelitian yaitu masalah yang menjadi perhatian utama untuk diteliti, lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang data-data yang diperoleh selama penelitian berlangsung sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya oleh peneliti. Selain itu dimuat tentang gambaran umum Kabupaten Sidoarjo dan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Dalam bab ini juga dimuat pembahasan untuk membahas hasil penelitian berdasarkan teori-teori yang berhubungan dengan apa yang diteliti.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan hasil ringkasan isi dari skripsi dan saran merupakan alternatif solusi yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan dari hasil penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam Sinambela (2010:5) diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Ada beberapa karakteristik yang dapat digunakan untuk mendefinisikan apa saja yang dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik. Menurut Laing dalam Dwiyanto (2008:179) yaitu:

“ Pertama, dalam kegiatan penyediaan barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat, pelayanan publik dicirikan oleh adanya pertimbangan untuk mencapai tujuan politik yang lebih besar dibanding dengan upaya untuk mewujudkan tujuan ekonomis. Kedua, pelayanan publik juga dicirikan adanya asumsi bahwa pengguna layanan lebih dilihat posisinya sebagai warga negara daripada hanya dilihat sebagai pengguna layanan semata. Ketiga, pelayanan publik juga dicirikan oleh karakter pengguna layanan yang kompleks dan multi dimensional.”

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna pelayanan maupun masyarakat secara luas. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna (Dwiyanto, 2008:136). Terdapat kerjasama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu menurut Suwitri, Rachyuningsih, dan Sasmito (JIAKP Vol.2, No.3, 2005: 961-978) *Intergovernmental agreement*, pelayanan ini dilakukan dengan pengaturan bahwa organisasi pemerintah yang memiliki kewenangan

dalam mengatur dan memproduksi barang layanan ini dapat menunjukkan atau menyerahkan pada organisasi pemerintah yang lain, baik untuk penyelenggaraannya maupun untuk penyediaan atau produksi pelayanan.

Hakekat pelayanan publik menurut Sedarmayanti dalam Hardiyansyah (2011:90) adalah: 1) meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum. 2) mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna. 3) mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara luas.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai :

“Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.” (Ratminto dan Winarsih dalam Hardiyansyah (2011:11).

Dalam konteks pelayanan publik, pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan dalam memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan hal itu, Moenir dalam Hardiyansyah (2011:147) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat sesuai dengan haknya.

Selanjutnya pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai kegiatan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat tidak untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, pelayanan sebagai suatu proses yang terdiri atas beberapa perbuatan atau aktivitas dapat diperhitungkan, direncanakan dan ditetapkan standar waktunya (Moenir, 2010:23). Dengan demikian pemerintah dalam konteks pelayanan publik memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sejalan dengan hal tersebut 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 penyelenggara pelayanan publik (UU no.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik). Dalam hal ini yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah setiap instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11) Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik

oleh pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat, dengan ataupun tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau suatu instansi atau lembaga melalui penyediaan barang dan jasa yang mempunyai tujuan utamanya adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka untuk mencapai tujuan dan mewujudkan pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan aturan tata cara yang berlaku dan berkualitas.

2. Asas pelayanan publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraan pelayanan publik membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik (Mahmudi, 2010:228) yaitu sebagai berikut:

1. **Transparansi**, artinya setiap pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, artinya pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, artinya pemberian pelayanan public harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.
4. **Partisipasi**, artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi. Kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Tidak Diskriminatif (kesamaan hak), artinya pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, golongan, gender, status sosial, dan ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang berorientasi kepada kepentingan orang banyak haruslah dilaksanakan sesuai dengan tata cara yang sebaik mungkin sesuai dengan norma-norma sosial yang berlaku baik formal maupun informal. Ini penting dalam hal meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna. Kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang mereka terima merupakan kontribusi bagi eksistensi instansi publik sebagai penyelenggara layanan

sehingga harus terdapat prinsip-prinsip pelayanan publik yang seharusnya dapat diterapkan secara makasimal agar dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan penggunanya.

Menurut Islamy (dalam Suryono, JAN 2001:54) dalam tinjauan manajemen pelayanan publik dilihat dari sudut pandang pelayanan publik menyebutkan beberapa prinsip pokok yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik dalam aspek internal organisasi yaitu :

- a) Prinsip Aksesibilitas
Bahwa setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan. Misalnya: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan.
- b) Prinsip Kontinuitas
Bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus-menerus tersedia badi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- c) Prinsip Teknikalitas
Bahwa setiap jenis pelayanan, proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.
- d) Prinsip Profitabilitas
Bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
- e) Prinsip Akuntabilitas
Bahwa proses produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakikatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut, untuk menerapkan prinsip-prinsip diatas dalam setiap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat diharapkan akan tercipta saling ketergantungan yang positif antara masyarakat dan instansi penyedia layanan publik yang bersangkutan. Demikian pula halnya dengan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, apabila prinsip-prinsip

tersebut diatas dapat diterapkan secara maksimal maka akan semakin besar peluang untuk mendapatkan loyalitas dari masyarakat.

Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

1. Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
2. Kejelasan; 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses; Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Kemudian pada pasal 34 UU No.25/2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. Adil dan tidak diskriminatif;
- b. Cermat;
- c. Santun dan ramah;
- d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. Profesional;
- f. Tidak mempersulit;
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integeritas institusi penyelenggara;
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. Tidak menyalahgunakan saran dan prasaran serta fasilitas pelayanan publik;
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. Sesuai dengan kepantasan; dan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur

4. Standar Pelayanan Publik

Setiap proses penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang sudah dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara layanan (Hardiyansyah, 2011:28).

Komponen standar pelayanan publik dalam UU no 25 tahun 2009 pasal 21 tentang Pelayanan Publik, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan /atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bentuk dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

Adapun tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut dimaksudkan untuk melengkapi. Pertimbangannya adalah cukup realistis dengan memasukkan materi muatan dasar hukum dapat memberikan kepastian adanya jaminan hukum atau legalitas dalam standar pelayanan tersebut. Dalam penyusunan standar pelayanan publik harus disusun dengan baik, untuk itu harus mempertimbangkan aspek: kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, serta potensi daerah dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan demikian, standar pelayanan publik yang telah ditetapkan diharapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, serta mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat.

B. Kualitas Pelayanan

1. Konsep Kualitas

Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas ditentukan dari prespektif yang digunakan dan persepsi yang beragam/kompleks. Menurut Trilestari dalam Hardiyansyah (2011:35) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi ditinjau dari kepuasan pelanggan. Pengertian kualitas secara lebih luas dikatakan oleh Kotler dalam Hardiyansyah (2011:35) kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut Sinambela (2010:6) definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

1. Kinerja (performance);
2. Keandalan (reliability);
3. Mudah dalam penggunaan (ease of use);
4. Estetika (esthetics), dan sebagainya.

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Beragamnya pengertian kualitas antara lain disebabkan cara melihat atau melakukan pendekatan dalam memahami kualitas. Menurut Gavin dalam Hardiyansyah (2011:37) terdapat lima macam perspektif kualitas yang dapat dijelaskan mengapa kualitas dapat diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan, meliputi:

1. *Trancendental approach*, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, di mana kualitas dapat dirasakan, diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.
2. *Product-based approach*, bahwa kualitas merupakan atribut ataupun spesifikasi yang dapat kuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.
3. *User-bassed approach*, bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga pelayanan yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan pelayanan yang paling berkualitas tinggi. Prespektif yang subjektif dan *demand oriented* ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.
4. *Manufacturing-based approach*, mendasarkan diri pada *supply* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perkerajaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang menggunakannya.
5. *Value-based approach*, memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai "*affordable excellence*." Kualitas dalam prespektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai.

Kualitas seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan dan tepat sasaran.

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku dan persepsi konsumen terhadap pelayanan itu sendiri, yaitu perilaku konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk layanan maupun pelayanan yang kemudian diharapkan dapat memuaskan dan memenuhi kebutuhan mereka. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan

lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Ibrahim 2008:22).

Definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kemudian ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:148) antara lain:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka kualitas pelayanan dapat disimpulkan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang meliputi barang dan jasa yang menunjang kemampuan dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa layanan.

3. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam rangka menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya atau organisasi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur dalam rangka

menilai kualitas pelayanan tersebut dan kemudian dapat ditelaah dari beberapa kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

Untuk Dimensi *Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator:

- a. Penampilan petugas/ aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/ aparatur dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Untuk Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Untuk Dimensi *Responsiviness* (Respon/ ketanggapan), terdiri dari indikator:

- a. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- d. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- e. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan waktu tepat
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Untuk Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Untuk Dimensi *Emphaty* (Empati), terdiri atas indikator:

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Lima dimensi pelayanan publik tersebut diatas, menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:47) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dinilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap uapya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan selalu menyampaikan informasi baru kepada msyarakat.
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2004:90) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan dapat dilihat dari lima demensi yaitu sebagai berikut :

1. *Realibility*, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan.
2. *Responsiviness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.

3. *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.
4. *Emphaty*, kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

4. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Tindakan apa yang seharusnya diambil untuk mengatasi kegagalan pelayanan publik? Bagaimana organisasi publik mencapai perubahan haluan yang berbeda dengan organisasi yang terus gagal? Boyne dalam Hartley, Donaldson, etc (2008) ada tiga strategi generik besar:

1. Penghematan yang terdiri dari pengurangan bidang atau ukuran organisasi. Dalam sektor swasta, penekanan adalah pada pengurangan sebagian bisnis yang tidak produktif dan tidak menguntungkan. Hal ini pada gilirannya bisa menyediakan sumber untuk investasi di bidang-bidang yang terlihat dimungkinkan mencapai kinerja yang lebih tinggi. Penghematan bisa mencakup keluar dari pasar di mana perusahaan berkinerja buruk, atau penyusutan aktivitas di pasar dengan menjual asset atau mengurangi skala operasi, dengan tujuan meningkatkan efisiensi.
2. Perubahan haluan strategi kedua yang muncul sukses adalah mereposisi. Di mana penghematan bisa dipandang sebagai strategi 'efisiensi', mereposisi adalah strategi 'penghematan' yang

menekankan pertumbuhan dan inovasi Schendel dan Paton dalam Hartley, Donaldson, etc (2008).

3. Perubahan haluan strategi terakhir yang dirasakan efektif adalah reorganisasi. Tujuan reorganisasi adalah untuk mendukung strategi penghematan atau reposisi, atau secara sederhana memperbaiki implementasi strategi baru tanpa adanya perubahan ukuran atau posisi pasar suatu perusahaan. Reorganisasi bisa melibatkan perubahan sistem perencanaan, tingkat desentralisasi, gaya manajemen sumber daya manusia atau budaya organisasi.

Diterjemahkan ke dalam konteks sektor publik, strategi ini secara tidak langsung menyatakan pengurangan ketidakefisienan atau bagian-bagian pelayanan yang tidak efektif (penghematan), mungkin dengan perampingan atau kontrak; mengembangkan pelayanan baru dan memperluas pelayanan yang ada kepada kelompok klien yang tertolak (reposisi). Semua strategi ini jelas dalam sektor publik, dan masing-masing sektor yang diupayakan oleh organisasi yang gagal Boyne dalam Hartley, Donaldson, etc (2008). Reorganisasi dalam sektor publik juga bisa melibatkan keseluruhan sistem pelayanan daripada satu organisasi (misalnya, otoritas pendidikan lokal mungkin perlu diakui untuk memperbaiki kinerja sekolah-sekolah yang gagal di dalam batas-batasnya).

Penyedia pelayanan publik yang mengalami kesulitan mengenai nilai buruk dari indikator-indikator kinerja substantifnya tidak mungkin memperoleh banyak dari strategi reorganisasi itu sendiri. Agar bisa

memperbaiki hasil pelayanan yang buruk, maka perlu mengubah apa yang diberikan daripada bagaimana yang diberikan. Hal ini bisa melibatkan penghematan dalam hubungan dengan reposisi, agar bisa menciptakan sumber dan menyebarkan kembali sumber lebih secara produktif di pasar lain. Dengan demikian, Organisasi publik yang dianggap gagal karena hasil buruk lebih dimungkinkan untuk memulihkan jika mereka menekankan strategi penghematan dan reposisi daripada reorganisasi.

Reorganisasi dalam hal ini, merupakan variabel lemah daripada kekuatan penggerak besar dalam memperoleh hasil lebih baik. Implikasi bagi perubahan haluan strategi adalah berbeda jika organisasi dinilai sebagai gagal karena konsekuensi dari legitimasi yang rendah. Satu-satunya solusi praktis pada legitimasi rendah adalah menjadi lebih *legitimate* melalui strategi reorganisasi yang mengarah kepada struktur dan proses yang menyesuaikan norma-norma kelembagaan umum. Dengan demikian, Organisasi yang dianggap gagal karena legitimasi rendah lebih dimungkinkan akan pulih jika mereka mengejar strategi reorganisasi daripada penghematan dan reposisi.

Pelayanan publik yang buruk akan berdampak terhadap kesejahteraan masyarakat. Sebagai bentuk pertanggungjawaban pemerintah terhadap rakyatnya, maka pemerintah harus melakukan beberapa perubahan-perubahan pelayanan ke arah yang lebih baik. Ada beberapa hal yang harus dilakukan menurut Kurniawan dan Puspitosari (2007:161) sebagai upaya perbaikan pelayanan dan memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna layanan atau masyarakat yaitu:

1. Diperlukan regulasi yang berpihak kepada rakyat.
Dengan regulasi perlindungan komplain. Adanya jaminan kepada masyarakat tentang pelayanan yang tidak diskriminasi. Penyedia layanan harus memberikan akses yang sama bagi semua warga.
2. Dibuatnya kesepakatan antara pemberi layanan (citizen's charter).
Adanya citizen's charter tersebut bisa berfungsi sebagai penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan. Dengan menguatnya posisi tawar pengguna layanan akan ada kesetaraan antara pemberi layanan dan pengguna layanan, yang mana selama ini posisi tawar pengguna layanan sangat lemah. Citizen's charter tersebut akan memuat tentang hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima. Kesepakatan tersebut akan memberikan jaminan agar standart pelayanan minimal bisa sesuai dengan harapan pengguna layanan.
3. Pengendalian birokrasi.
Perlu adanya alat pengendali birokrasi yang tidak hanya bersifat normatif namun legalistik. Di dalam birokrasi diperlukan pembudayaan disiplin kerja, pembenahan etika kerja, meningkatkan motivasi bagi para pemberi layanan. Birokrasi bisa dikontrol dengan cara melibatkan berbagai elemen masyarakat, yang terdiri dari pejabat birokrasi, LSM, pers, serta warga pengguna.
4. Pelayanan yang berbasis teknologi.
Dengan memanfaatkan teknologi bisa dilakukan sosialisasi pelayanan lebih maksimal. Pelayanan yang memanfaatkan kemajuan teknologi akan mampu merampingkan birokrasi dan juga mempermudah proses pelayanan.
5. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelayanan sebisa mungkin setiap pelayanan publik melakukan survai tentang kepuasan konsumen.
Adanya survei akan mempermudah pemberi layanan untuk mengukur kinerja, kualitas pelayanan menurut masyarakat serta akan mengetahui kebutuhan masyarakat. Survei merupakan salah satu alat untuk mendekatkan pembuatan kebijakan dengan masyarakat.

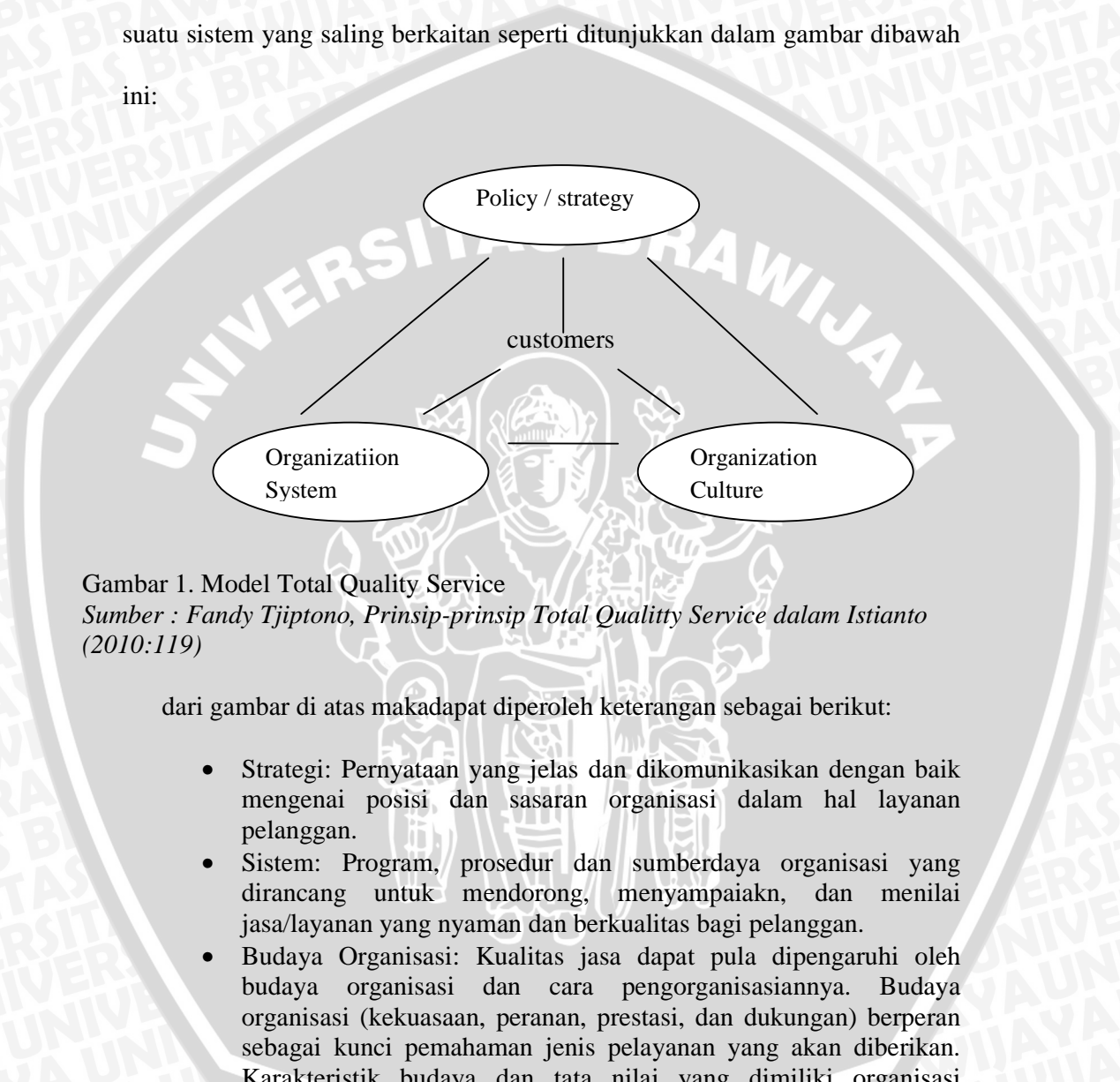
Kemudian untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa dalam memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama. Keenam prinsip utama tersebut Wolkins dalam Istianto (2011:117) sangat bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan,

dan pelanggan. Enam prinsip pokok dalam strategi pelayanan publik tersebut meliputi:

1. **Kepemimpinan**
Strategi kualitas perusahaan harus memperhatikan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil pada perusahaan.
2. **Pendidikan**
Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
3. **Perencanaan**
Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
4. **Review**
Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus-menerus untuk mencapai tujuan kualitas.
5. **Komunikasi**
Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan stakeholder.
6. **Penghargaan dan pengakuan (*Total Human Reward*)**
Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

Menurut Stamatis dalam Istianto (2011:119) untuk mengimplementasikan konsep kualitas pelayanan yang baik adalah merubah paradigma. Perubahan paradigma tersebut tidak hanya dalam alur atau struktur berfikir para pelaku penyedia pelayanan namun juga diwujudkan dalam tataran realitas yang

diwujudkan seperti struktur organisasi, sistem pertanggungjawaban, prosedur, proses dan sumber daya organisasi. Dengan demikian maka akan menjadi suatu sistem yang saling berkaitan seperti ditunjukkan dalam gambar dibawah ini:



Gambar 1. Model Total Quality Service

Sumber : Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service dalam Istianto* (2010:119)

dari gambar di atas makadapat diperoleh keterangan sebagai berikut:

- Strategi: Pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan.
- Sistem: Program, prosedur dan sumberdaya organisasi yang dirancang untuk mendorong, menyampaikan, dan menilai jasa/layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan.
- Budaya Organisasi: Kualitas jasa dapat pula dipengaruhi oleh budaya organisasi dan cara pengorganisasiannya. Budaya organisasi (kekuasaan, peranan, prestasi, dan dukungan) berperan sebagai kunci pemahaman jenis pelayanan yang akan diberikan. Karakteristik budaya dan tata nilai yang dimiliki organisasi memungkinkannya merespon kebutuhan pelanggan secara positif dan menyampaikan pelayanan yang berkualitas.
- Tujuan Keseluruhan: Mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang, dan melakukan perbaikan berkesinambungan.

Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, peningkatan kualitas pelayanan kepada publik juga dapat ditingkatkan melalui pelayanan dengan konsep “layanan sepenuh hati” yang digagas oleh Patricia Patton dalam Sinambela (2010:8) mengatakan bahwa layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan. Oleh karena itu aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati, profesional dan sesuai dengan prosedur yang ada. Kemudian menurut Sedarmayanti dalam Hardiyansyah (2011:87) membangun pelayanan prima harus dimulai dan mewujudkan atau meningkatkan profesionalisme SDM untuk dapat memberi pelayanan yang terbaik atau melebihi standar pelayanan yang ada. Layanan tersebut diatas tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani masyarakat. Adapun kesungguhan yang dimaksud adalah aparatur pelayanan publik menjadikan kepuasan publik sebagai tujuan utamanya.

C. Kegagalan Layanan Publik dan Faktor Penyebabnya

Seringkali terdapat pertanyaan pada penyebab kegagalan pelayanan publik. Mengapa kegagalan pelayanan terjadi di sektor publik, dan strategi apa yang dimungkinkan untuk mengarah kepada perubahan haluan kinerjanya? Menurut Boyne dalam Hartley, Donaldson, etc (2008:236) dalam mengembangkan model kontingensi baru yang menyarankan bahwa efektifitas perubahan haluan strategi pelayanan publik yang berbeda akan bergantung pada sifat dan sebab-sebab kegagalan. Hal tersebut bertentangan dengan

prinsip universalitas terhadap perubahan haluan, yang mengasumsikan bahwa perbaikan yang sama akan berfungsi dalam semua keadaan.

Keadaan eksternal yang berhadapan dengan organisasi pada gilirannya bisa di ringkas ke dalam dua bagian, yaitu: lingkungan ‘teknik’ yang membuka tekanan terhadap substansi hasil lebih baik (misalnya, efisiensi, efektifitas) dan lingkungan kelembagaan yang membatasi organisasi mengadopsi karakteristik internal tertentu. Dengan demikian dua tipe kegagalan bisa dibedakan. Pertama, terjadi ketika organisasi memberikan hasil rendah/buruk (misalnya, nilai rendah pada indikator kinerja). Tipe kedua kegagalan terjadi ketika organisasi memberi pelayanan dalam cara yang dianggap sebagai tidak *legitimate* oleh stakeholder utama, terlepas dari hasil yang sedang dicapai. Maka penting membedakan secara jelas antara dua tipe kegagalan ini, sebagai berikut:

a. Hasil rendah

Telah dinyatakan secara luas bahwa kinerja pelayanan publik adalah konsep yang kompleks dan multi-dimensi Boyne dalam Hartley, Donaldson, etc (2008). Perbandingan sukses atau gagal organisasi yang berbeda adalah problematis karena beberapa alasan. Pertama, kinerja bisa diinterpretasikan dalam banyak cara berbeda yang meliputi kuantitas, kualitas, efisiensi, keadilan, efektifitas, kepuasan konsumen dan nilai uang pelayanan. Kedua, kinerja dinilai oleh berbagai stakeholder misalnya pengguna pelayanan, produsen (profesional dan manajer), pembayar pajak dan politisi.

Keterbatasan kriteria dan prosedur untuk mengidentifikasi kinerja buruk dalam sektor publik, paling tidak penilaian ‘kegagalan hasil’ memfokuskan pada output dan hasil pelayanan yang dihasilkan secara aktual. Dengan kata lain, tipe pertama kegagalan ini menyatakan, bahwa organisasi publik terburuk sedang membuat kontribusi kepada kesejahteraan publik yang lemah (atau, dalam kasus ekstrem, negatif). Sebaliknya, tipe kedua kegagalan adalah berkenaan dengan nilai kontribusi ini bagaimana kegagalan itu tercipta.

b. Legitimasi Kelembagaan

Ahli teori kelembagaan berpendapat bahwa organisasi dianggap sebagai *legitimate* jika mereka sesuai dengan harapan kelompok paling kuat dalam lingkungan Meyer dan Rowan dalam Hartley, Donaldson, etc (2008). Seringkali, sebagian besar organisasi mengadopsi struktur dan proses *legitimate* sebagai hasil sekumpulan ‘tekanan isomorfik’ Powell dan DiMaggio dalam Hartley, Donaldson, etc (2008). Pertama, tekanan koersif dipaksakan oleh Negara melalui undang-undang dan regulasi yang membatasi kebijaksanaan mereka. Kedua, tekanan normatif yang berusaha menambah persuasi moral kepada sanksi hukum. Ketiga, tekanan *mimetic* yang mengarahkan organisasi untuk meniru satu sama lain, dan khususnya menirukan susunan manajemen dari susunan yang dipercaya sukses.

Organisasi yang mengikuti bentuk manajerial dengan menyesuaikan kepada tekanan isomorfik (Isomorfik adalah kondisi kesamaan penafsiran pada perilaku yang sama dalam pikiran komunikator maupun komunikan)

ini lebih dimungkinkan dipandang sebagai berkinerja baik. Sebaliknya, organisasi yang menyimpang yang melekat dengan struktur dan proses 'kuno' akan lebih dimungkinkan dinilai sebagai gagal. Organisasi-organisasi itu gagal bukan karena tidak efisien atau tidak efektif tetapi karena tidak menarik menurut pandangan hakim mereka.

Perspektif mengenai kinerja organisasi ini didasarkan pada asumsi bahwa stakeholder eksternal yang tertarik paling tidak sebagai legitimasi seperti dalam hasil nyata. Memang, dua konsepsi kinerja berhubungan karena organisasi yang isomorfis dengan konsepsi legitimasi yang berlaku dipercaya lebih efisien dan efektif. Dengan kata lain, interpretasi sekumpulan data kinerja yang sama akan berbeda, bergantung pada apakah susunan manajemen dipandang sebagai *legitimate* atau tidak *legitimate*. Selanjutnya, hubungan nyata di antara dua interpretasi kinerja dimungkinkan ada. Organisasi yang dinilai sebagai *legitimate* lebih dimungkinkan menerima dukungan dari atasan politiknya, regulator, partner eksternalnya dalam provisi pelayanan dan stakeholder lain Dacin dalam Hartley, Donaldson, etc (2008). Dukungan itu, yang mungkin mengambil bentuk sumber politik atau ekonomi, dimungkinkan mempermudah pencapaian hasil lebih baik Oliver, Staw dan Epstein dalam Hartley, Donaldson, etc (2008). Demikian pula, legitimasi yang rendah bisa memicu spiral penurunan yang mengarah kepada substansi kinerja buruk. Hal ini mengakibatkan kesulitan dalam memperoleh staff yang baik

dan sumber keuangan yang baik, konflik internal, hasil lemah dan penutupan akhir agensi.

Dua variabel yang terlihat memungkinkan mempengaruhi keseimbangan antara hasil dan legitimasi adalah daya ukur pencapaian pelayanan dan strukturisasi lingkungan kelembagaan. Ketika hasil bisa diukur dengan mudah, maka terlihat dimungkinkan bahwa hasil pelayanan akan menjadi unsur penting penilaian terhadap kegagalan.

Pengaruh kedua pada keseimbangan antara hasil dan legitimasi penilaian kegagalan adalah kekuatan norma-norma kelembagaan yang membatasi struktur dan proses organisasi. Ketika norma kelembagaan sangat terstruktur, maka dimungkinkan bahwa legitimasi akan menjadi pengaruh kuat pada penilaian kegagalan. Dalam konteks ini, stakeholder akan mengetahui organisasi apa yang terlihat 'baik', dan mengambil penyimpangan sebagai bukti kegagalan.

Dengan demikian, kegagalan yang menimpa penyedia pelayanan publik adalah bergantung pada daya ukur hasilnya dan strukturisasi lingkungan kelembagaannya. Kegagalan lebih dimungkinkan dianggap sebagai penyebab pada hasil rendah ketika daya ukur adalah tinggi dan tekanan norma-norma kelembagaan adalah lemah; dan lebih dimungkinkan menjadi produk legitimasi rendah ketika daya ukurnya rendah dan kekuatan kelembagaan adalah kuat.

Pelayanan publik yang gagal adalah pelayanan yang tidak memberikan hasil yang sesuai dengan harapan pelanggan (miskin hasil) dan jika dimata

pelanggan pelayanan itu tidak baik, maka pelayanan itu dianggap salah sehingga kepuasan yang di dapatpun rendah. Berbagai hambatan yang dialami dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, dengan berorientasi pada pelaksanaan Standar Pelayanan, adalah kurang pedulinya aparaturnya dalam menerapkan kebijakan atau peraturan dengan semestinya. Hal ini terlihat, baik dalam perilaku organisasi atau perilaku administrasi dan kurangnya upaya-upaya mengembangkan Standar Pelayanan (SP) tersebut (Ibrahim, 2008:75), dengan gejala-gejala antara lain, sebagai berikut :

- a) Banyak aparaturnya publik yang kurang mencerminkan berbudaya dan berperilaku administrasi/perilaku organisasi yang mengacu kepada kepentingan organisasi sebagai “publik servant”, tetapi lebih berorientasi kepada perilaku untuk kepentingan pribadi maupun kelompok.
- b) Sikap/penilaian kepuasan pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan “pimpinan” organisasi.
- c) Kurangnya komitmen dari pimpinan akan pentingnya pelayanan publik yang berkualitas tersebut.

Faktor-faktor di atas merupakan penghambat internal yang terjadi dalam tubuh organisasi penyedia pelayanan publik. Faktor-faktor penghambat di atas dapat menyebabkan terjadinya kegagalan dalam mencapai pelayanan publik yang berkualitas sehingga penyebab kegagalan tersebut harus diperbaiki atau diminimalisir dengan beberapa upaya.

Hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas menurut Julianta dalam Sinambela (2010:7), antara lain :

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen;
2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangan pemahaman tentang manajemen kualitas bagi aparaturnya yang bertugas melayani;
3. Ketidakmampuan aparaturnya mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan;

4. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan;
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan;
6. Ketidakmampuan membangun *learning organization, learning by the individuals* dalam organisasi;
7. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan;
8. Ketidacukupan sumber daya dan dana;
9. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan;
10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi;
11. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal;
12. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerjasama.

Selain itu terkait dengan penyebab kegagalan pelayanan publik baik dari sisi internal maupun eksternal organisasi meliputi :

1. Adanya konteks monopolitik, dalam hal ini karena tidak adanya kompetisi dari penyelenggara pelayanan publik non pemerintah, tidak ada dorongan yang kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh pemerintah.
2. Adanya tekanan dari lingkungan dimana faktor lingkungan sangat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dan organisasi publik.
3. Budaya patrimonial, dimana organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih terikat oleh tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang seringkali tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan. (Sofyan Effendi dalam Suryono, 2001:55)

Parasuraman membentuk model kualitas pelayanan yang menjelaskan syarat-syarat utama untuk memberikan kualitas pelayanan yang tinggi (Gambar 2). Model kualitas pelayanan tersebut mengidentifikasi lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian pelayanan (Supranto, 2011:232) yaitu:

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Manajemen tidak selalu dapat memahami dengan benar apa yang menjadi keinginan pelanggan.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas pelayanan.

Manajemen mungkin benar dalam memahami keinginan pelanggan tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik.

3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan.

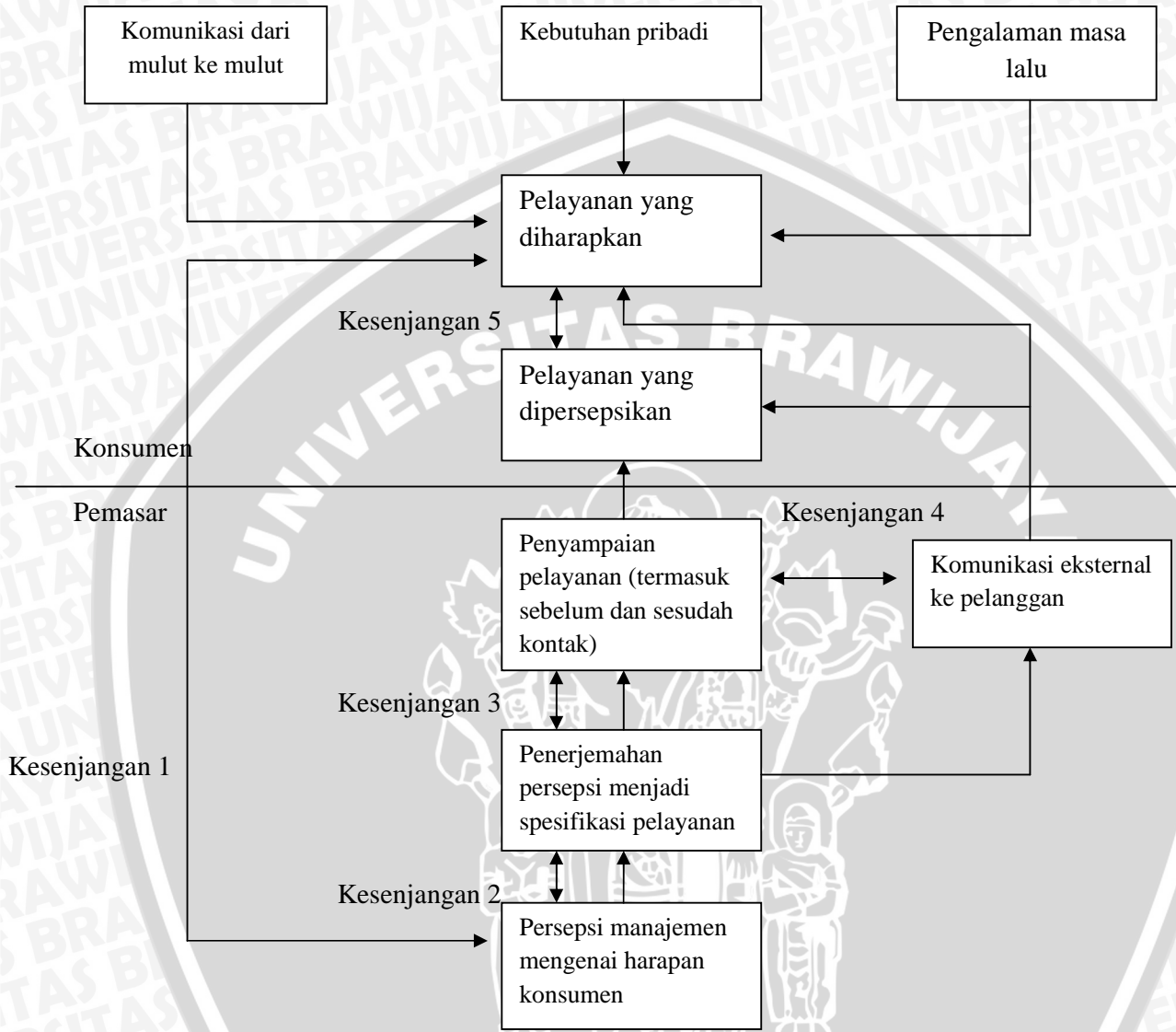
Para personil mungkin tidak terlatih dengan baik dan tidak mampu memenuhi standar.

4. Kesenjangan antara penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal. Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh wakil-wakil perusahaan dan iklan perusahaan.

5. Kesenjangan antara pelayanan yang dialami dan pelayanan yang diharapkan.

Kesenjangan ini terjadi bila pelanggan mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang salah mengenai kualitas pelayanan.





Gambar 2. Model Kualitas Pelayanan

Sumber: Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Supranto (2001:232)

Buruknya pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat selama ini dikarenakan beberapa sebab yaitu oleh adanya kendala waktu, tempat, biaya dan aparat itu sendiri. Moenir (2010:40) bahwa pelayanan publik yang kurang memadai yang selama ini dilakukan oleh pemerintah adalah disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

- a. Kurang adanya kesadaran terhadap kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya, padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar dari ini adalah tidak adanya disiplin kerja.
- b. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan tidak berjalan dengan sebagaimana mestinya.
- c. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani.
- d. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain “menjual” jasa pelayanan.
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
- f. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Sumber penyebab kegagalan jasa dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Sumber Penyebab Kegagalan Jasa

No	Kategori	Deskripsi
1	Layanan	Layanan yang tidak tersedia <ul style="list-style-type: none"> • Produk keliru • Harga keliru • Layanan terlalu terlambat • Menunggu terlalu lama
2	Penyedia jasa	Tindakan dan perilaku karyawan yang tidak sepatutnya
3	Hal-hal diluar kendali penyedia jasa	<ul style="list-style-type: none"> • Faktor lingkungan manusia • Perilaku organisasi lain
4	Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> • Perilaku pelanggan yang tidak bisa dihindari • Perilaku pelanggan yang bisa dihindari • Perilaku pelanggan lain

Sumber: Tjiptono (2005,157)

Kemudian menurut Zeithaml et.al dalam Hardiyansyah (2011:43) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala yang menyebabkan kegagalan pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Menurut Tjiptono (2000:85), faktor-faktor penyebab kualitas jasa yang buruk adalah sebagai berikut:

- (1) Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan (bersama), sehingga dapat menimbulkan masalah-masalah sehubungan dengan interaksi produsen dan konsumen jasa.
- (2) Intensitas tenaga kerja yang tinggi. Keterlibatan tenaga kerja yang intensif dalam penyampaian jasa dapat pula menimbulkan masalah pada kualitas, yaitu tingkat variabelitas yang tinggi. Hal ini bisa dipengaruhi oleh upah yang rendah, pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai, dan lain-lain.
- (3) Dukungan terhadap pelanggan internal (pelanggan perantara) kurang memadai karyawan *front line* yang merupakan ujung tombak dari sistem pemberian jasa kurang mendapatkan dukungan dari pihak manajemen (operasi, pemasaran, keuangan, dan SDM) baik berupa peralatan, pelatihan ketrampilan maupun informasi.
- (4) Kesenjangan-kesenjangan komunikasi. Kesenjangan-kesenjangan komunikasi antara lain :
 - a. Janji yang diberikan perusahaan terlalu berlebihan sehingga tidak dapat dipenuhi.
 - b. Perusahaan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada pelanggan.
 - c. Pesan komunikasi pelanggan tidak dipahami oleh pelanggan.
 - d. Perusahaan tidak memperhatikan atau segera menanggapi keluhan/saran pelanggan.
 - e. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama. Artinya ketika berinteraksi dengan pemberi jasa tidak semua pelanggan bersedia menerima pelayanan jasa yang seragam.
 - f. Perluasan atau pengembangan jasa secara berlebihan. Artinya perubahan terlalu banyak menawarkan jasa baru dan tambahan terhadap jasa yang sudah ada, sehingga hasil yang diperoleh tidak optimal bahkan tidak menutup kemungkinan timbul masalah seputar standar kualitas jasa.
 - g. Visi bisnis jangka pendek

Artinya visi bisnis jangka pendek pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya, peningkatan produktivitas tahunan, dan lain-lain bisa merusak kualitas jasa yang sedang dibentuk untuk jangka panjang.

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Menurut Ismail Mohamad dalam Hardiyansyah (2011:86) pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu:

“ Bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan *in-efisien*. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat. Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.”

Pelayanan publik yang tidak partisipatif dan akuntabel, tentu mengakibatkan buruknya pelayanan publik. Hal ini tidak jauh berbeda dengan hasil survei yang dilakukan oleh Yappika dalam Kurniawan, Puspitosari (2005:155). Buramnya pelayanan publik selama ini dipengaruhi oleh berbagai macam faktor:

1. Kebijakan atau keputusan politik yang diambil oleh pemerintah.

Kebijakan yang diambil seringkali tidak memihak kepada kepentingan masyarakat, dan cenderung merugikan rakyat, para pengambil kebijakan lebih memikirkan kepentingan orang-orang terdekat serta

golongan mereka. Seringkali kebijakan yang diambil tidak memberikan jaminan kepada rakyat yang dirugikan oleh negara serta jaminan perlindungan rakyat melakukan pengaduan. Peraturan yang ada hanya mengatur kewajiban rakyat saja tanpa mencantumkan kewajiban negara serta sanksinya bagi mereka yang lalai melaksanakan tugasnya. Pada saat menjalankan tugas rakyat tidak berdaya untuk melakukan protes.

2. Manajemen dari pelaksanaan pelayanan publik.

Selama ini pelaksanaan pelayanan publik lebih bersifat *state oriented* tidak *public oriented*. Dimana kepentingan negara lebih menjadi prioritas, segala yang menyangkut negara akan mendapatkan porsi yang lebih dibandingkan dengan kepentingan masyarakat. Seharusnya dalam memberikan pelayanan, para aparatur negara lebih berorientasi pada *public oriented*. Pelayanan publik yang bersifat *state oriented* menyebabkan kepentingan publik bukan menjadi prioritas utama.

3. Latar belakang kultur layanan.

Kultur pelayanan yang berkembang masih feodal. Pemberi layanan masih menggunakan kultur peninggalan nenek moyang yang sebenarnya sudah tidak relevan lagi apabila diterapkan saat ini. Setiap orang yang bekerja di instansi pemerintah (di birokrasi) akan dihormati oleh rakyat.

D. Pajak Parkir

1. Pengertian Pajak Parkir

Menurut pendapat Marihot (2008:407), pajak parkir adalah pajak yang dikenakan atas penyelenggaraan tempat parkir di luar badan jalan oleh orang pribadi atau badan, baik yang disediakan berkaitan dengan pokok usaha maupun yang disediakan sebagai suatu usaha, termasuk penyediaan tempat penitipan kendaraan bermotor yang memungut bayaran. Pengenaan pajak parkir tidak mutlak ada pada seluruh daerah kabupaten atau kota yang ada di Indonesia.

Hal ini berkaitan dengan kewenangan yang diberikan kepada pemerintah kabupaten dan kota untuk mengenakan atau tidak mengenakan suatu jenis pajak kabupaten/kota. Untuk dapat di pungut pada suatu daerah kabupaten atau kota, pemerintah daerah harus terlebih dahulu menerbitkan peraturan daerah tentang pajak parkir yang akan menjadi landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan pengenaan dan pemungutan pajak parkir di daerah kabupaten atau kota yang bersangkutan.

2. Obyek Pajak Parkir

Dalam Marihot (2008:409-410) menjelaskan bahwa obyek pajak parkir adalah penyelenggaraan tempat parkir di luar badan jalan, baik yang disediakan berkaitan dengan pokok usaha maupun yang disediakan sebagai suatu usaha, termasuk penyediaan tempat penitipan kendaraan bermotor dan

garasi kendaraan bermotor yang mungut bayaran. Klasifikasi tempat parkir di luar badan jalan yang dikenakan pajak parkir adalah :

- a. Gedung parkir
- b. Pelataran parkir
- c. Garasi kendaraan bermotor yang memungut bayaran
- d. Tempat penitipan kendaraan bermotor

Pada pajak parkir, tidak semua penyelenggaraan parkir dikenakan pajak.

Dalam bukunya Kurniawan dan Purwanto (2004:77-78) menjelaskan, ada beberapa pengecualian yang tidak termasuk obyek pajak, yaitu :

- Penyelenggaraan tempat parkir oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah.
- Penyelenggaraan parkir oleh kedutaan, konsulat, perwakilan asing, dan lembaga-lembaga internasional yang dengan asas timbal baik.
- Penyelenggaraan tempat parkir lainnya yang diatur dalam peraturan daerah.
- Subjek pajak parkir yakni orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran atas tempat parkir.
- Wajib pajak parkir yakni orang pribadi atau badan yang menyelenggarakan tempat parkir.
- Dasar pengenaan pajak parkir yakni jumlah pembayaran atau yang seharusnya dibayar untuk pemakaian tempat parkir.
- Tarif pajak parkir ditetapkan paling tinggi sebesar 20%, yang ditetapkan dalam peraturan daerah.
- Besarnya pajak terutang pajak parkir yang terutang dihitung dengan cara mengalihkan tarif dengan dasar pengenaan pajak.
- Tempat pemungutan pajak parkir yang terutang yakni di wilayah tempat parkir.

3. Subyek Pajak dan Wajib Pajak Parkir

Menurut Marihot (2008:410-411) menjelaskan subyek pajak parkir adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran atas tempat parkir.

Pajak parkir dibayar oleh pengusaha yang menyediakan tempat parkir dengan

dipungut bayaran. Pengusaha tersebut secara otomatis ditetapkan sebagai wajib pajak yang harus membayar pajak parkir yang terutang.

Dengan demikian dapat disimpulkan, pajak parkir subyek dan wajib pajak tidak sama. Konsumen yang menggunakan tempat parkir subyek dan wajib pajak juga tidak sama. Konsumen yang menggunakan tempat parkir merupakan subyek pajak yang membayar (menanggung) pajak, sedangkan pengusaha yang menyediakan tempat parkir dengan dipungut bayaran bertindak sebagai wajib pajak yang diberi kewenangan untuk memungut pajak dari konsumen atau pengguna (subyek pajak).

E. Retribusi Daerah

1. Pengertian Retribusi Daerah

Sesuai dengan UU No. 28 Tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah pada pasal 1 poin 64, dijelaskan bahwa retribusi daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Jadi retribusi daerah adalah suatu pemungutan daerah sebagai pembayaran atas pemakaian atau karena memperoleh jasa pekerjaan usaha atau milik daerah yang berkepentingan, atau karena jasa yang diberikan oleh daerah baik langsung maupun tidak langsung.

Pendapat tersebut didukung oleh Brotohadihardjo (1995:51) yang menyatakan “pada umumnya pengertian retribusi berhubungan dengan prestasi kembalinya adalah langsung, sebagai pembayaran tersebut memang

ditujukan semata-mata oleh si pembayar untuk mendapatkan prestasi tertentu dari pemerintah”.

Berdasarkan pendapat diatas terdapat perbedaan yang mendasar antara retribusi dengan pajak. Retribusi dalam hal pungutannya terdapat adanya kontra prestasi langsung dapat ditunjuk, terdapat unsur pemaksaan lebih bersifat ekonomis. Sedangkan pajak adalah pungutan yang dilakukan oleh negara dan tidak mendapat kontra prestasi langsung yang dapat ditunjuk.

Dari pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa retribusi daerah memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Pungutan yang dilakukan oleh daerah terhadap masyarakat
- b. Dalam melakukan kegiatan pemungutan retribusi daerah terdapat paksaan secara ekonomis
- c. Pungutannya dikenakan pada setiap orang atau badan yang menggunakan atau mengenyam jasa-jasa yang disiapkan oleh pemerintah daerah.

Jadi retribusi daerah adalah suatu pungutan yang dilakukan oleh pemerintah daerah dan dalam pungutannya tersebut terdapat jasa atau fasilitas yang diberikan oleh pemerintah daerah yang langsung yang ditunjuk, dimana pengenaannya kepada siapa saja yang memanfaatkan jasa yang telah disediakan. Hasil dari pemungutan retribusi daerah itu digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

2. Jenis Retribusi Daerah

Retribusi lebih rinci diatur dalam UU No 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Dalam peraturan tersebut retribusi daerah dibagi tiga golongan yaitu :

- a. Retribusi jasa umum
- b. Retribusi jasa usaha
- c. Retribusi perizinan tertentu

Retribusi jasa umum adalah pelayanan yang disediakan atau diberikan Pemerintah Daerah untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau badan. Jenis-jenis retribusi umum seperti yang diatur dalam UU Non 28 Tahun 2009 antara lain :

- a. Retribusi pelayanan kesehatan
- b. Retribusi persampahan/kebersihan
- c. Retribusi penggantian biaya cetak Kartu Tanda Penduduk dan akta catatan sipil
- d. Retribusi pelayanan pemakaman dan pengabuan mayat
- e. Retribusi pelayanan parkir di tepi jalan umum
- f. Retribusi pelayanan pasar
- g. Retribusi pengujian kendaraan bermotor
- h. Retribusi pemeriksaan alat pemadam kebakaran
- i. Retribusi penggantian biaya cetak peta
- j. Retribusi penyediaan dan/ atau penyedotan kakus
- k. Retribusi pengelolaan limbah cair
- l. Retribusi pelayanan tera/tera ulang
- m. Retribusi pelayanan pendidikan
- n. Retribusi pengendalian menara telekomunikasi

Retribusi jasa usaha adalah jasa yang disediakan Pemerintah Daerah dengan menganut prinsip-prinsip komersial karena pada dasarnya dapat pula disediakan oleh sektor swasta. Jenis-jenis retribusi jasa usaha yang diatur dalam UU No 28 Tahun 2009 antara lain :

- a. Retribusi pemakaian kekayaan daerah
- b. Retribusi pasar grosir dan / atau pertokoan

- c. Retribusi tempat pekelangan
- d. Retribusi terminal
- e. Retribusi tempat khusus parkir
- f. Retribusi tempat penginapan/persangrahan/villa
- g. Retribusi rumah potong hewan
- h. Retribusi pelayanan kepelabuhan
- i. Retribusi tempat rekreasi dan olahraga
- j. Retribusi penyebrangan air
- k. Retribusi penjualan produksi usaha daerah

Retribusi perizinan tertentu adalah kegiatan tertentu Pemerintah Daerah dalam rangka pemberian izin kepada orang atau badan yang dimaksud untuk pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan atas kegiatan pemanfaatan ruang, penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan. Jenis-jenis retribusi perizinan tertentu yang diatur dalam UU No 28 Tahun 2009 antara lain :

- a. Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- b. Retribusi Izin tempat penjualan minuman beralkohol
- c. Retribusi izin gangguan
- d. Retribusi izin trayek
- e. Retribusi usaha perikanan

Retribusi parkir berlangganan merupakan bagian dari retribusi parkir di tepi jalan umum yang termasuk bagian dari retribusi jasa umum.

3. Retribusi Parkir Di Tepi Jalan Umum

Retribusi parkir merupakan salah satu bagian dari retribusi daerah, yang mempunyai peranan dalam menunjang pendapatan asli daerah. Retribusi parkir di tepi jalan umum diatur dalam Perda Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Parkir di Kabupaten Sidoarjo dijelaskan bahwa retribusi parkir di tepi jalan umum adalah pembayaran retribusi atas penggunaan

pelayanan parkir di tepi jalan umum. Menurut Peraturan Bupati no 46 Tahun 2009 yang dimaksud parkir di tepi jalan umum pada ayat (1) huruf a merupakan tempat parkir yang ada di tepi jalan umum tertentu dan telah ditetapkan oleh bupati sebagai tempat parkir kendaraan bermotor. Retribusi parkir di tepi jalan umum digolongkan sebagai Retribusi Jasa Umum.

F. Pelayanan Parkir dan Retribusi Parkir Berlangganan

Setiap perjalanan yang menggunakan kendaraan diawali dan diakhiri pada tempat parkir, oleh sebab itu, ruang parkir tersebar di tempat asal perjalanan yaitu, di halaman dan di tujuan perjalanan, di pelataran parkir, gedung parkir ataupun di tepi jalan umum. Parkir merupakan suatu kebutuhan bagi pemilik kendaraan dan menginginkan kendaraannya parkir di tempat yang mudah untuk dicapai. Kemudahan yang diinginkan tersebut salah satunya ialah pelayanan parkir di badan jalan atau di tepi jalan umum.

Pelayanan di bidang parkir semakin dituntut untuk meningkatkan pelayanannya seiring meningkatnya jumlah kepemilikan kendaraan bermotor yang membutuhkan ruang jalan untuk tempat parkir. Fasilitas parkir untuk umum juga dapat berfungsi sebagai alat pengendali lalu lintas. Fasilitas parkir untuk umum antara lain dapat berupa gedung parkir dan tempat parkir khusus.

Dalam rangka memberikan kenyamanan dan keamanan parkir, pemerintah Kabupaten Sidoarjo mengeluarkan peraturan yang bertujuan meningkatkan pelayanan parkir. Peraturan tersebut ialah Parkir berlangganan. Parkir berlangganan ini merupakan bentuk dari retribusi daerah. Retribusi daerah

merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah.

Sesuai dengan UU No. 28 Tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah pada pasal 1 poin 64, dijelaskan bahwa retribusi daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan.

Retribusi daerah memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Pungutan yang dilakukan oleh daerah terhadap masyarakat
- b. Dalam melakukan pemungutan terdapat paksaan secara ekonomis
- c. Pungutannya dikenakan pada setiap orang atau badan yang menggunkan atau mengenyam jasa-jasa yang disiapkan oleh pemerintah daerah.

Jadi retribusi daerah adalah pungutan yang dilakukan oleh pemerintah daerah dan dalam pungutannya itu terdapat jasa atau fasilitas yang diberikan pemerintah daerah dan dalam pungutannya itu terdapat jasa atau fasilitas yang diberikan pemerintah daerah yang langsung yang ditunjuk, dimana pengenaannya kepada siapa saja yang memanfaatkan jasa yang disediakan. Hasil dari pemungutan retribusi daerah tersebut digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Retribusi lebih rinci diatur dalam UU No 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Dalam peraturan tersebut retribusi daerah dibagi tiga golongan yaitu :

- a. Retribusi jasa umum
- b. Retribusi jasa usaha
- c. Retribusi perizinan tertentu

Retribusi jasa umum adalah pelayanan yang disediakan atau diberikan Pemerintah Daerah untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau badan. Jenis-jenis retribusi umum seperti yang diatur dalam UU No. 28 Tahun 2009 antara lain :

- a. Retribusi pelayanan kesehatan
- b. Retribusi persampahan/kebersihan
- c. Retribusi penggantian biaya cetak Kartu Tanda Penduduk dan akta catatan sipil
- d. Retribusi pelayanan pemakaman dan pengabuan mayat
- e. Retribusi pelayanan parkir di tepi jalan umum
- f. Retribusi pelayanan pasar
- g. Retribusi pengujian kendaraan bermotor
- h. Retribusi pemeriksaan alat pemadam kebakaran
- i. Retribusi penggantian biaya cetak peta
- j. Retribusi penyediaan dan/ atau penyedotan kakus
- k. Retribusi pengolahan limbah cair
- l. Retribusi pelayanan tera/tera ulang
- m. Retribusi pelayanan pendidikan
- n. Retribusi pengendalian menara telekomunikasi

Retribusi parkir berlangganan merupakan bagian dari retribusi parkir di tepi jalan umum yang termasuk bagian dari retribusi jasa umum.

Parkir berlangganan mulai diberlakukan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo sejak Agustus 2007 lalu. Pemberlakuan parkir berlangganan itu sendiri menyusul ditetapkannya Peraturan Daerah no 1 tahun 2006 tentang Retribusi Parkir. Dalam perda tersebut parkir berlangganan didefinisikan sebagai penggunaan pelayanan parkir yang pembayarannya secara berlangganan. Kemudian diperbarui dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo no 2 Tahun 2012. Retribusi parkir berlangganan menurut Perda Kabupaten Sidoarjo no 2 Tahun 2012 ialah penggunaan pelayanan parkir baik ditempat

parkir ditepi jalan umum maupun ditempat khusus parkir yang pembayarannya dilakukan secara berlangganan.

Sesuai Peraturan Bupati no 46 Tahun 2009 tentang Pelayanan Parkir Oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, dalam melaksanakan pemungutan parkir berlangganan ini Pemerintah Kabupaten Sidoarjo bekerjasama dengan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kepolisian Resort Sidoarjo. Sesuai peraturan tersebut pada pasal 8 dijelaskan pemungutan retribusi dilakukan terhadap kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor Bersama SAMSAT Sidoarjo pada saat perpanjangan STNK/BBNKB. Bukti pembayaran parkir berlangganan ialah pengguna pelayanan parkir secara berlangganan harus dapat menunjukkan stiker bernomor seri dan berporporasi (izin) kepada petugas parkir pada saat meninggalkan lokasi parkir.

Menurut Peraturan Bupati Sidoarjo no 46 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Parkir pada pasal 9 ayat 1 setiap pemilik kendaraan bermotor yang telah membayar retribusi parkir berlangganan diberi tanda bukti pelunasan yang telah diporporasi dan bernomor seri serta stiker. Kemudian dijelaskan pada ayat 2 retribusi pelayanan parkir berlangganan berlaku untuk pelayanan parkir di tepi jalan umum dan parkir di tempat khusus parkir milik Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa parkir berlangganan menurut Peraturan Bupati Sidoarjo no 46 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Parkir pada pasal 10 ayat 1 diberikan asuransi kehilangan kendaraan bagi kendaraan yang hilang di kawasan atau lokasi parkir dan jam

operasional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2). Kemudian pada ayat 2 Premi asuransi kehilangan kendaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diambil dari komponen tarif retribusi parkir berlangganan.

Struktur dan besarnya tarif retribusi parkir berdasarkan Perda Nomor 2 Tahun 2012 pasal 10 disebutkan bahwa struktur dan besarnya tarif retribusi parkir di tepi jalan umum untuk sekali parkir setiap kendaraan ditetapkan sebagai berikut :

- a. Sepeda, sebesar Rp. 500,00 (lima ratus rupiah) ;
- b. Sepeda Motor, sebesar Rp. 1.000,00 (seribu rupiah) ;
- c. Mobil Penumpang dan Mobil Barang dengan JBB < 3500 kg sebesar Rp. 1.500,00 (seribu lima ratus rupiah) ;
- d. Mobil Bus dan Mobil barang dengan JBB > 3500 kg sebesar Rp. 2.500,00 (dua ribu lima ratus rupiah) ;
- e. Kereta Gandengan dan Kereta Tempelan sebesar Rp. 3.000,00 (tiga ribu rupiah).

Struktur dan besarnya tarif retribusi parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo diatur dalam Perda Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Parkir di Kabupaten Sidoarjo pasal 16 dijelaskan bahwa Struktur dan besarnya tarif retribusi parkir berlangganan untuk jangka waktu 1 (satu) tahun ditetapkan sebagai berikut :

- a. Sepeda, sebesar Rp. 15.000,00 (lima belas ribu rupiah);
- b. Sepeda Motor, sebesar Rp. 25.000,00 (dua puluh lima ribu rupiah);
- c. Mobil Penumpang dan Mobil barang dengan JBB < 3500 kg, sebesar Rp. 50.000,00 (lima puluh ribu rupiah);
- d. Mobil Bus dan Mobil barang dengan JBB > 3500 kg. Kereta Gandengan dan Kereta Tempelan sebesar Rp 60.000,00 (enam puluh ribu rupiah).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian merupakan suatu wadah untuk menjawab suatu permasalahan secara ilmiah. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Definisi penelitian kualitatif menurut Bodgan dan Taylor dalam Moleong (2012:4) adalah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu secara utuh.

Dari uraian diatas maka peneliti beranggapan bahwa penggunaan penelitian jenis deskriptif dengan metode kualitatif ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan secara terperinci tentang Analisis Kualitas Pelayanan Retribusi Parkir Berlangganan (Studi di Dinas Perhubungan perihal Parkir Berlangganan di Kabupaten Sidoarjo).

Dalam penelitian kualitatif terdapat ciri-ciri tersendiri yang membedakan dengan penelitian yang lain. Hal tersebut diungkapkan oleh Moleong (2012:6-13) penelitian kualitatif memiliki ciri yaitu:

- a. Latar ilmiah
- b. Manusia sebagai alat (instrument)
- c. Metode kualitatif
- d. Analisis data secara induktif
- e. Teori dari dasar (grounded theory)
- f. Deskriptif
- g. Lebih mementingkan proses dari pada hasil
- h. Adanya “Batas” yang ditentukan oleh “Fokus”
- i. Adanya kriteria khusus untuk keabsahan data

- j. Desain yang bersifat sementara
- k. Hasil penelitian yang dirundingkan dan disepakati bersama.

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan secara faktual dan akurat mengenai fenomena dengan fakta-fakta yang terjadi di lapangan yang berkaitan dengan proses pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo, serta apa saja upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo.

B. Fokus Penelitian

Pada suatu pelaksanaan penelitian, terdapat penentuan batasan yang didasarkan pada fokus yang timbul dalam masalah penelitian. Hal ini sangat penting dalam membantu proses pelaksanaan penelitian sehingga, penelitian yang dilakukan peneliti akan lebih terarah dan memperoleh hasil penelitian yang sesuai dengan yang telah direncanakan, karena adanya kesesuaian antara penetapan fokus penelitian dengan tujuan penelitian sebelumnya.

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo, meliputi:
 - a. Organisasi penyelenggara layanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo
 - b. Kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara layanan
 - c. Hak pengguna jasa layanan
 - d. Persepsi dan respon pengguna terhadap layanan parkir berlangganan

- e. Capaian tujuan penyelenggaraan layanan parkir berlangganan
 - f. Layanan parkir sebagai potret kegagalan
2. Faktor penyebab kegagalan layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo.
 3. Upaya-upaya yang harus dilakukan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo untuk agenda meningkatkan kualitas pelayanan parkir berlangganan kepada pengguna jasa parkir berlangganan, meliputi:
 - a. Upaya berbasis strategis
 - b. Upaya berbasis sistem

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian yang dimaksudkan adalah tempat peneliti menggambarkan kejadian yang sebenarnya dari objek yang diteliti dan untuk memperoleh data juga informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Lokasi yang menjadi penelitian disini adalah Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Sebagai pertimbangan peneliti memilih Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo ialah Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo merupakan instansi yang memiliki wewenang dalam pelaksanaan peraturan dan penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo. Sedangkan yang dimaksud situs penelitian disini adalah tempat atau lokasi dimana peneliti dapat menangkap keadaan sebenarnya atau fakta yang ada di lapangan dari objek yang diteliti. Adapun yang menjadi situs dalam penelitian ini adalah titik kawasan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo

dan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo di Jl. Raya Candi No. 107, Sidoarjo.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data sangat berpengaruh terhadap keakuratan data yang akan diperoleh di lapangan. Dengan demikian, untuk memperoleh data yang akurat dan relevan maka diperlukan informan atau narasumber yang informasinya dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Jenis dan sumber data dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

a. Jenis Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya oleh peneliti. Data yang diperoleh berupa wawancara dan pengamatan langsung dari informan-informan yang telah dipilih untuk bertindak sebagai sumber data primer.

Adapun yang bertindak sebagai sumber data primer dalam penelitian ini adalah:

1. Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo
2. Pegawai Kantor Bersama Samsat Sidoarjo
3. Masyarakat pengguna jasa parkir berlangganan Sidoarjo
4. Juru parkir khusus parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo

b. Jenis Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang ditelusuri, dihimpun dan dilaporkan oleh orang lain di luar penelitian. Adapun yang menjadi sumber data sekunder adalah

1. Dokumen-dokumen resmi yang berkaitan dengan pelaksanaan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo
2. Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang
3. Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Publik
4. Koleksi pribadi, dan
5. Situs-situs internet

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data, dimana teknik-teknik tersebut bertujuan agar data-data yang terkumpul dapat benar-benar obyektif dan dapat dipertanggung jawabkan.

Teknik-teknik dalam pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain:

a. Wawancara

Dalam teknik wawancara ini, peneliti melakukan wawancara secara terbuka dan tertutup, dimana pelaksanaan wawancara terbuka yang dilakukan peneliti dengan cara tanya jawab dan *interview* secara langsung kepada beberapa informan, sedangkan pelaksanaan wawancara tertutup dilakukan oleh peneliti dengan membuat daftar pertanyaan tertulis yang sudah disiapkan. Dalam penelitian ini yang di wawancarai adalah informan-informan, dalam hal ini meliputi Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, Kantor Bersama Samsat

Sidoarjo, juru parkir khusus parkir berlangganan, masyarakat pengguna jasa pelayanan parkir berlangganan.

b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara peneliti mengamati langsung objek yang akan diteliti secara dekat di lapangan yang berkaitan dengan permasalahan yang hendak diteliti. Peneliti dalam melakukan pengamatan mencatat fenomena dan fakta-fakta yang berkaitan dengan permasalahan yang hendak diteliti. Peneliti juga melakukan observasi dengan melihat proses pelayanan kepada pengguna jasa parkir berlangganan.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dengan mencatat dan memanfaatkan data-data yang sudah tersedia di Dinas Perhubungan Sidoarjo yang berhubungan dengan fokus penelitian. Data-data tersebut bisa berupa arsip, buku, dan surat kabar yang berkaitan dengan apa yang hendak diteliti. Dalam penelitian ini data dokumen berupa Perda, UU, Prosedur Pelaksanaan Parkir Berlangganan Kabupaten Sidoarjo.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam pengumpulan data merupakan sebuah alat bantu yang digunakan dalam penelitian untuk menggali dan memperoleh data. Dalam penelitian ini yang menjadi instrumen utama adalah peneliti sendiri yang didukung oleh *interview guide*, *file note*, dan alat tulis menulis. *Interview*

guide merupakan kerangka pernyataan yang akan diajukan oleh peneliti kepada informan, dengan adanya *interview guide* ini berguna sebagai pedoman yang dapat mengarahkan peneliti supaya tidak terjebak oleh data-data yang kurang mendukung dan kurang valid pada saat melaksanakan wawancara pencarian data di lapangan.

G. Analisis Data

Penelitian skripsi ini menggunakan metode analisis data deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan dan memaparkan secara mendetail dan sistematis tentang keadaan yang sebenarnya, yang kemudian akan ditarik sebuah kesimpulan, dan akhirnya dapat menjawab masalah yang diangkat dalam perumusan masalah. Analisis data merupakan hal yang sangat penting karena dengan melakukan analisis data, data dapat digunakan untuk memecahkan masalah penelitian dan mencapai tujuan akhir penelitian.

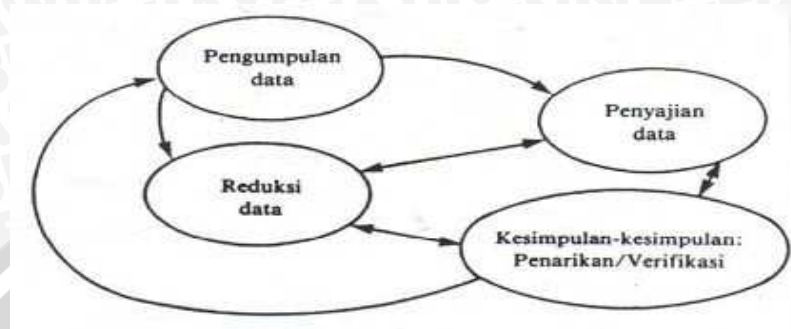
Adapun analisis data menurut Effendi dan Manning dalam Singarimbun dan Effendi (1989:263) adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Sedangkan Menurut Miles dan Huberman (1992:15-20) mengemukakan bahwa analisis data kualitatif terdiri dari empat kegiatan, yaitu:

1. Pengumpulan data: kegiatan yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data yang valid. Terdapat tiga teknik dalam pengumpulan data yaitu: wawancara (*interview*), observasi (pengamatan) dan

dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan menyesuaikan dengan data yang ada di lapangan.

2. Reduksi data: Proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data ini berlangsung secara terus menerus selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung.
3. Penyajian data: Sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian-penyajian, kita akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan lebih jauh menganalisis atau mengambil tindakan-tindakan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut.
4. Menarik kesimpulan verifikasi: Akhir dari proses kegiatan analisis adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan akhir baru ditarik setelah tidak ditemukan informasi lagi mengenai kasus yang diteliti. Kemudian kesimpulan yang ditarik akan diverifikasikan baik dengan kerangka fikir peneliti maupun dengan kolega peneliti. Dalam artian makna yang muncul dari data yang telah diuji dengan berbagai cara hingga diperoleh validitas dan akuratisitasnya.

Secara sederhana, proses tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. Komponen-komponen Analisis Data: Model Interaktif
Sumber : Miles and Huberman (1992:20)



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Gambaran Umum Kabupaten Sidoarjo

Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu wilayah yang terdapat di Jawa Timur. Wilayah Kabupaten Sidoarjo berada di dataran rendah. Kabupaten Sidoarjo dikenal sebagai Kota Delta, karena berada di antara dua sungai besar yang merupakan pecahan Kali Brantas, yaitu Kali Mas dan Kali Porong. Kota Sidoarjo berada di selatan Surabaya, dan secara geografis kedua kota ini seolah-olah menyatu karena diapit oleh dua aliran sungai, yaitu sungai Porong dan sungai Surabaya. Kabupaten Sidoarjo mempunyai luas 63.438,534 Ha, berada pada 112,5°-112,9° dan 7,3°-7,5° LS.

Berdasarkan letak Topografi Kabupaten Sidoarjo merupakan daratan dengan ketinggian rata-rata 0-25 meter di atas permukaan air laut dengan kondisi 0-3 meter, merupakan daerah pantai yang berair asin dan berada di belahan timur dengan luas areal 19.277 hektar (29,99%), 0-10 meter, merupakan daerah pengembangan pemukiman dan kawasan industri, dengan luas mencapai 30.577 hektar (42,81%), 0-25 meter, merupakan wilayah yang dipertahankan sebagai daerah pertanian subur dan perkebunan tebu dengan saluran irigasi teknisnya yang mampu mengairi lahan seluas 21.570 hektar (30,20%).

Kabupaten Sidoarjo merupakan daerah yang mempunyai wilayah terkecil dari Propinsi Jawa Timur, dengan luas wilayah mencapai 71.424 hektar atau 714,24 Km². Jumlah penduduk Kabupaten Sidoarjo berdasarkan sensus tahun 1980-2010:

Tabel 2. Jumlah Penduduk Kabupaten Sidoarjo tahun 1980-2010

No	Kecamatan (Distic)	Luas Wilayah (Area's Region)	Tahun			
			1980	1990	2000	2010
1.	Sidoarjo	62.56	80.074	101.586	146.615	194.051
2.	Buduran	41.03	31.940	44.844	65.164	92.334
3.	Candi	40.67	46.832	60.794	92.897	145.146
4.	Porong	29.82	49.979	58.933	69.337	65.909
5.	Krembung	29.55	41.407	45.978	53.039	58.358
6.	Tulangan	31.21	49.983	58.327	67.308	87.422
7.	Tanggulangin	32.29	46.4848	56.597	71.149	84.580
8.	Jabon	81.00	36.167	42.471	47.683	49.989
9.	Krian	32.50	59.008	73.245	88.572	118.685
10.	Balombangendo	31.40	40.771	47.441	57.357	66.865
11.	Wonoayu	33.92	42.610	50.530	61.666	72.009
12.	Tarik	36.06	39.655	46.472	53.645	60.977
13.	Prambon	34.23	46.154	53.212	60.924	68.336
14.	Taman	31.54	76.585	122.393	176.704	212.857
15.	Waru	30.32	54.801	139.050	210.426	231.298
16.	Gedangan	24.06	43.229	73.244	106.630	132.847
17.	Sedati	79.43	31.580	45.458	67.469	92.468
18.	Sukodono	32.68	36.921	46.892	66.430	111.121
	Jumlah/Total	714.27	854.180	1167.467	1563.015	1945.252

Sumber : Data Sekunder, diolah 2012

Wilayah administrasi pemerintahan Kabupaten Sidoarjo terbagi atas 18 kecamatan, sebagai berikut: 1) Kecamatan Taman, 2) Kecamatan Balong Bendo, 3) Kecamatan Buduran, 4) Kecamatan Wonoayu, 5) Kecamatan Candi, 6) Kecamatan Tarik, 7) Kecamatan Porong, 8) Kecamatan Prambon, 9) Kecamatan Krembung, 10) Kecamatan Sidoarjo, 11) Kecamatan Tulangan,

12) Kecamatan Waru, 13) Kecamatan Tanggulangin, 14) Kecamatan Gedangan, 15) Kecamatan Jabon, 16) Kecamatan Sedati, 17) Kecamatan Krian, 18) Kecamatan Sukodono. Serta terdapat 325 Desa dan 28 Kelurahan di Kabupaten Sidoarjo. Desa dikelompokkan dalam 3 kategori, yaitu Desa Swadaya (tradisional), Desa Swakarya (transisional), dan Desa Swasembada (berkembang).

Kabupaten Sidoarjo memiliki Motto, “Sidoarjo Bersih Hatinya” yang memiliki arti Kabupaten Sidoarjo merupakan daerah pertanian yang maju agar bisa swasembada pangan dengan cara intensifikasi pertanian dan menggunakan mekanisme teknologi perkembangan industri yang semakin meningkat, maka hal ini harus berkembang secara serasi. Kabupaten Sidoarjo memiliki visi: “Terwujudnya masyarakat Sidoarjo mandiri, sejahtera, dan madani”, yakni Kabupaten Sidoarjo dengan masyarakat yang mampu mengembangkan potensi diri dan daerah serta mencukupi hidup dan kehidupan secara mandiri, menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi, berkecukupan materil dan spiritual, sejahtera lahir dan batin, memegang teguh moral agama, beradap dan berakhlak mulia, menjunjung tinggi supremasi hukum, demokratis, aman, tentram dan damai. Serta memiliki misi sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional.
2. Melaksanakan pembangunan infrastruktur yang mendorong pembangunan di segala sektor yang berwawasan lingkungan, berkesinambungan dan berkelanjutan.

3. Mendorong peran serta masyarakat dalam pembangunan.

Sasaran dan tujuan suatu pengembangan seluruhnya akan diwujudkan pada kemajuan, kenyamanan dan kesejahteraan masyarakat.

2. Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo

a. Sejarah Singkat Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo

Sejak diselenggarakannya urusan pemerintahan yang bersifat pilihan hanya diselenggarakan oleh daerah yang memiliki potensi unggulan dan kekhasan daerah yang dapat dikembangkan dalam rangka pembagian otonomi daerah. Hal ini dimaksudkan untuk efisiensi dan memunculkan sektor unggulan setiap daerah sebagai upaya optimalisasi pemanfaatan sumber daya daerah dalam rangka mempercepat proses peningkatan kesejahteraan rakyat.

Terkait dengan hal diatas maka secara historis perkembangan organisasi/kelembagaan adalah sebagai berikut:

1. Kantor Wilayah Lalu Lintas Darat Surabaya Timur (1973-1983)
2. Cabang Dinas Lalu Lintas Angkutan Jalan Raya (1984-1995)
3. Dinas Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Daerah (1995-Maret 2001)
4. Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo (Maret 2001- Sekarang)

Selanjutnya dengan memperhatikan Peraturan Pemerintah (PP) RI Nomor 41 Tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo akan terus berhembus secara dinamis sesuai perkembangan daerah.

a) Sektor/Sub Sektor

Kegiatan pelaksanaan pembangunan untuk Dinas Perhubungan mencakup sektor dan sub sektor sebagai berikut:

1. Sektor Transportasi
 - a. Sub Sektor Transportasi Darat
 - b. Sub Sektor Transportasi Laut
 - c. Sub Sektor Transportasi Udara
2. Sektor Pos dan Telekomunikasi

Khusus sub sektor pariwisata tidak menjadi tanggung jawab dan jangkauan Dinas Perhubungan. Selanjutnya selain sektor dan sub sektor diatas juga terdapat UPT (Unit Pelaksana Teknis) yang berpotensi memberikan kontribusi terhadap pendapatan asli daerah, di mana masing-masing UPT mempunyai program unggulan yaitu:

1. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (Pelayanan satu atap dengan perijinan trayek)
2. UPT Terminal (Peningkatan Pelayanan Terminal)
3. UPT Parkir (Pelayanan Parkir Berlangganan)

3. Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo

Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dalam menjalankan tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang perhubungan memiliki visi dan misi yang senantiasa digunakan untuk mencapai keberhasilan. Visi dan misi tersebut, antara lain:

a. Visi

Visi Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo ialah mewujudkan transportasi yang handal menuju pembangunan daerah yang mandiri, sejahtera dan madani.

b. Misi

Untuk mewujudkan visi Dinas Perhubungan tersebut maka ditetapkan misi Dinas Perhubungan meliputi :

- a) Mewujudkan sistem transportasi yang aman, selamat, tertib, teratur dan lancar.
- b) Mewujudkan layanan di bidang jasa perhubungan pos dan telekomunikasi yang efektif dan efisien.
- c) Pengujian kendaraan bermotor yang mengutamakan aspek keselamatan dan kelestarian lingkungan dan pelayanan masyarakat.

c. Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo

Tugas dan fungsi organisasi pada prinsipnya dimaksudkan memberikan arah dan pedoman yang jelas dalam menjalankan roda organisasi yang efisien, efektif dan rasional sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan sehingga senantiasa dibutuhkan koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplikasi serta komunikasi antar unit kerja :

a. Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan

Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo mempunyai tugas melaksanakan dan menyelenggarakan sebagai urusan rumah tangga daerah di bidang Perhubungan, Pos Telekomunikasi dan tugas perbantuan.

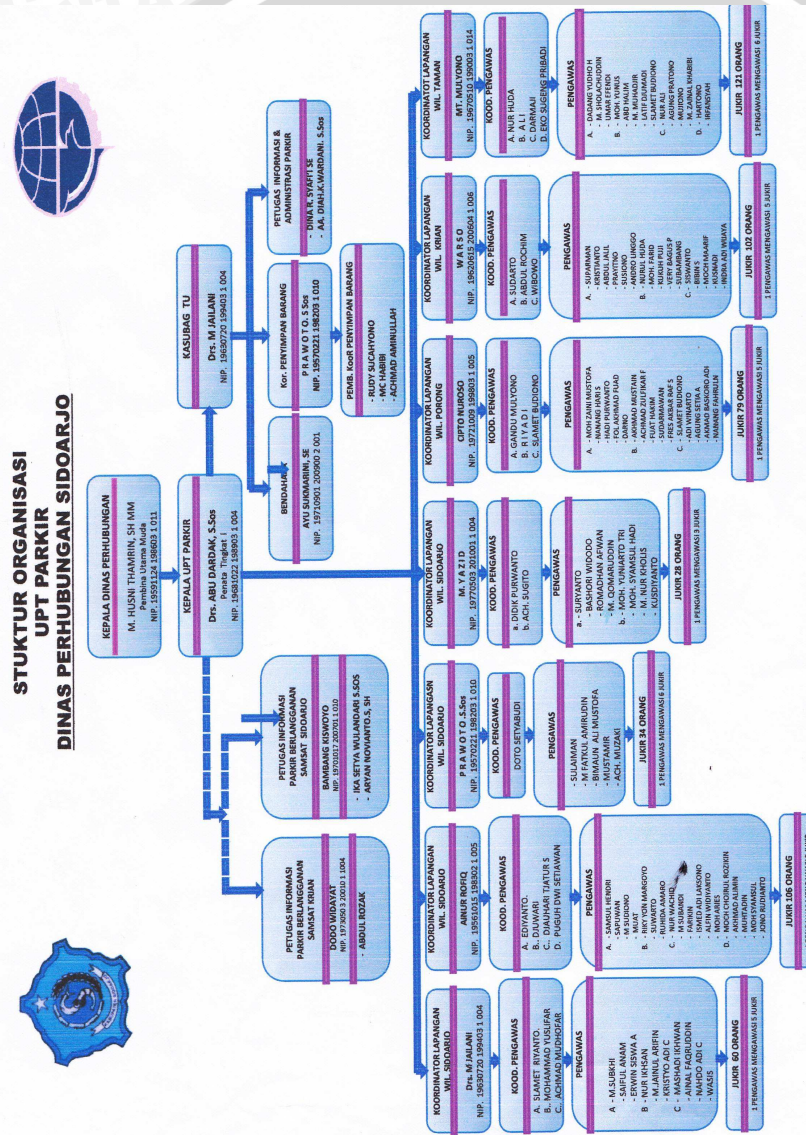
b. Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo mempunyai fungsi:

- a) Melaksanakan kewenangan di bidang perhubungan, Pos dan Telekomunikasi.
- b) Mengumpulkan bahan dan pengolahan data dalam rangka penyusunan program dan rencana kegiatan perhubungan Pos dan Telekomunikasi.
- c) Pengawasan, pengendalian serta evaluasi dan penyelenggaraan pelaporan di bidang Perhubungan, Pos dan Telekomunikasi.
- d) Melaksanakan kegiatan atas kebijaksanaan lalu lintas serta pemberian fasilitas, bimbingan keselamatan dan ketertiban Perhubungan, Pos dan Telekomunikasi.
- e) Memberikan perijinan dan fasilitas bimbingan penyelenggaraan angkutan serta sarana dan prasarana Perhubungan dan Telekomunikasi.
- f) Melaksanakan uji berkala kendaraan bermotor.
- g) Melaksanakan kerja sama dengan instansi terkait.
- h) Membina Unit Pelaksana Teknis Dinas.
- i) Melaksanakan kegiatan kesekretariatan.
- j) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

4. Struktur Organisasi UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo.

Struktur organisasi UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo merupakan UPT yang bertugas dalam penyelenggaraan pelayanan parkir

berlangganan di Kabupaten Sidoarjo. UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo memiliki potensi dalam memberikan kontribusi terhadap pendapatan asli daerah. Adapun struktur organisasi UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo adalah sebagai berikut:



Gambar 4. Struktur Organisasi UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo.

Sumber: UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo



B. Penyajian Data Fokus

1. Penyelenggaraan Pelayanan Parkir Berlangganan di Kabupaten

Sidoarjo

Pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu bentuk pelayanan publik di bidang parkir. Pelayanan publik yang berkualitas tidak terlepas dari peran penting organisasi penyelenggara layanan itu sendiri. Keberhasilan organisasi penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas dapat diidentifikasi dari berhasil atau gagalnya pelayanan tersebut. Uraian berikut memberi paparan bagaimana penyelenggara layanan parkir di Kabupaten Sidoarjo.

a. Organisasi Penyelenggara Layanan Parkir Berlangganan Kabupaten Sidoarjo.

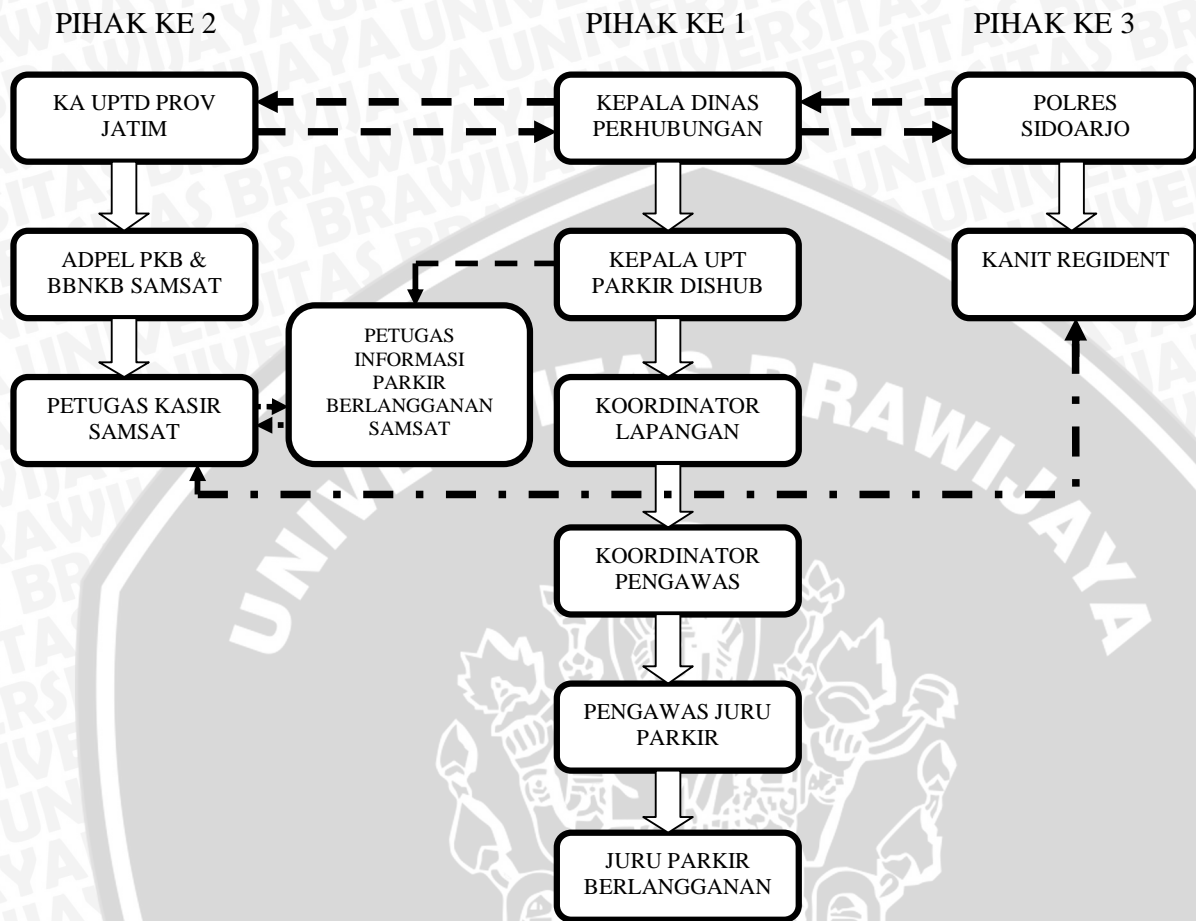
Organisasi penyelenggara layanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo khususnya sektor Pos dan Telekomunikasi yaitu UPT Parkir. Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dalam menyelenggarakan layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo tidak terlepas dari kerjasama beberapa pihak. Pihak tersebut adalah Pemprov Jatim dan Polres Sidoarjo. Masing-masing pihak memiliki tugas dan tanggung jawab yang tercantum pada MOU atau kesepakatan bersama.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak M.J, selaku Kasubag TU UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Organisasi penyelenggara layanan parkir berlangganan yaitu Dinas Perhubungan yang di khususkan oleh UPT Parkir. Selain itu Dinas Perhubungan juga bekerjasama dengan Pemprov dan Polres Sidoarjo, ada pembagian hasil. Kerjasama tersebut ada MOUnya sendiri”. (Hasil wawancara tanggal 14 Januari 2013, pukul 08.12 WIB)

Penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo khususnya UPT Parkir. Terdapat MOU yang menjadi dasar kerjasama antara ketiga pihak dalam penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo. Adapun MOU yang dimaksud adalah Kesepakatan Bersama Antara Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kepolisian Resort Sidoarjo Tentang Pelaksanaan Fasilitas Pemungutan Retribusi Parkir Berlangganan Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sidoarjo. No 188/22/404.1.3.2/2009, No 970/245/120.22/2009, No B/1431/VI/2009. Kesepakatan Bersama ini dibuat pada hari Selasa tanggal 2 Juni 2009. Kesepakatan Bersama selanjutnya adalah No 188/32/404.1.3.2/2012, No 970/1175/120.22/2012, No MOU/01/VIII/2012. Addendum Kesepakatan Bersama ini dibuat pada hari Rabu tanggal 15 Agustus 2012.

Adapun struktur organisasi ketiga pihak tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo adalah sebagai berikut:



Gambar 5. Struktur organisasi 3 pihak dalam penyelenggaraan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo.
 Sumber: Data sekunder, diolah 2013

Berkaitan dengan tata organisasi mulai dari Pihak Ke 1 yaitu UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo Bapak MC.H selaku Koordinator Penyimpan Barang UPT Parkir. Beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Tugas masing-masing dari atas Kepala Dinas memerintah Kepala UPT Parkir. Kemudian Kepala UPT membawahi langsung koordinator wilayah dengan melakukan pembinaan, rapat evaluasi kinerja.

Koordinator wilayah bertugas dimasing-masing wilayah sebagai pengawas koordinator pengawas, pengawas hingga jukir apabila ada masalah penarikan dan lain-lain. Koordinator pengawas bertugas mengawasi parkir dilapangan dan mengabsen pengawas yang setiap harinya bekerja dilapangan. Pengawas memiliki tugas mengontrol jukir, mengawasi jukir yang sedang bekerja setiap hari dan absen jukir. Jukir bertugas memberikan pelayanan parkir dengan menata kendaraan yang akan parkir dan memberikan rasa aman dan nyaman. Semua memiliki tugas masing-masing”. (Hasil wawancara tanggal 4 April 2013, pukul 09.10 WIB)

Adapun tugas dari Kepala Dinas Perhubungan langsung membawahi Kepala UPT Parkir dalam pelaksanaan parkir berlangganan. Selanjutnya Petugas Informasi & Administrasi Parkir bertugas dalam memberikan informasi terkait parkir berlangganan kepada masyarakat dan memberikan informasi atau menerima aspirasi masyarakat tentang parkir berlangganan melalui *call center* Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Petugas Informasi Parkir Berlangganan Samsat Krian dan Petugas Informasi Parkir Berlangganan Samsat Sidoarjo memiliki tugas yang sama yaitu memberikan stiker parkir berlangganan kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan yang telah membayar pajak kendaraan bermotornya di Kantor Samsat. Koordinator Lapangan beberapa wilayah tertentu bertugas mengawasi pengawas dengan mengabsen secara rutin mengawasi setoran jukir dari pengguna parkir non berlangganan yang dimaksud adalah kendaraan yang berplat nomor diluar Sidoarjo. Koordinator Pengawas memiliki tugas mengawasi kinerja pengawas dengan mengabsen pengawas setiap hari. Pengawas memiliki tugas mengawasi kinerja jukir, melaporkan jukir yang melanggar aturan kepada koordinator pengawas, mengabsen jukir setiap hari dan memberi pengarahan pada jukir, menerima dan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai parkir

berlangganan. Jukir bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sedang parkir kendaraannya dengan menata rapi kendaraan dan memberikan rasa nyaman kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan.

Hal senada disampaikan oleh Bapak AD selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Kepala Dinas Perhubungan memerintah kepada Kepala UPT, Kepala UPT memiliki tugas perencanaan dengan membuat aturan-aturan yang nantinya disahkan oleh Kepala Dinas Perhubungan. Kemudian bertanggung jawab kepada bawahannya dalam mengontrol kinerja sampai evaluasi. Rapat-rapat sering dilakukan untuk mengevaluasi kinerja masing-masing. Struktur menurut saya sudah berjalan semakin baik, karena masing-masing ada SOPnya dan ada absensi tiap hari.”. (Hasil wawancara tanggal 4 April 2013, pukul 09.20 WIB)

Pihak Ke 2 adalah Samsat Sidoarjo Kota yang ditunjuk oleh UPTD Prov Jatim. Samsat Sidoarjo sebagai pihak ke 2, bertugas memfasilitasi pemungutan retribusi parkir berlangganan. KA UPTD Prov membawahi langsung ADPEL PKB & BBNKB. Tugas ADPEL PKB & BBNKB mengontrol dan membina bawahannya dalam melaksanakan tugasnya masing-masing. Dalam pelaksanaan pemungutan retribusi parkir berlangganan, pemungutan dilaksanakan oleh Samsat Sidoarjo melalui kasir. Masyarakat langsung membayar retribusi parkir berlangganan pada petugas kasir di Kantor Samsat. Pembayaran dilakukan secara bersamaan dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pembayaran dilakukan setelah cek fisik kendaraan yang dilakukan oleh petugas Kanit Regident. Adapun tugas kanit Regident adalah melakukan cek fisik kendaraan bermotor, memberikan formulir, menjelaskan paket pendaftaran, menyerahkan STNK yang telah di cetak beserta plat nomor. Setelah pembayaran retribusi dilakukan, petugas kasir akan memberikan bukti

pelunasan kepada masyarakat. Kemudian masyarakat mengambil stiker pada petugas informasi parkir berlangganan dari pihak Dinas Perhubungan yang berada di Kantor Samsat.

Kantor Bersama Samsat merupakan pihak kedua dalam MOU Parkir Berlangganan yang memiliki tugas dan tanggung jawab memfasilitasi pemungutan retribusi parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo. Retribusi parkir berlangganan dibayarkan pada saat perpanjangan STNK atau pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB). Sebagai pihak kedua Samsat memiliki tugas dan tanggung jawab menyediakan fasilitas pemungutan retribusi parkir berlangganan. Pembayaran retribusi parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo dibayarkan setiap tahunnya pada saat perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Sidoarjo. Hal ini sesuai dengan dengan pernyataan sebelumnya, Bapak S H selaku Operator Sistem di Kantor Bersama Samsat Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Samsat hanya membantu memungut retribusi parkir berlangganan yang termasuk pajak ketika perpanjangan STNK, kan nggak mungkin semuanya dishub yang melaksanakan. Dishub yang menyelenggarakan pelayanan dilapangan dan masyarakat. Samsat hanya pemungutannya saja, masalah jukir kita nggak tahu sama sekali. Dasar hukum Samsat melaksanakan pemungutan retribusi parkir berlangganan ya Mou itu”. (Hasil wawancara tanggal 7 Februari 2013, pukul 09.05 WIB)

Kantor Bersama Samsat Sidoarjo dalam proses penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo bertugas menyediakan fasilitas pemungutan retribusi parkir berlangganan. Hal tersebut tertuang pada Mou No 188/22/404 1.3.2/2009, No 970/245/120.22/2009, No B/1431/VI/2009 pada Pasal 4 yang berbunyi Tugas dan Tanggungjawab PIHAK KEDUA

adalah menyediakan fasilitas pemungutan retribusi parkir berlangganan pada Kantor Bersama Samsat Sidoarjo. Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan, Kantor Bersama Samsat telah bertugas sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang tertuang pada kesepakatan bersama dalam penyelenggaraan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo. Warga Sidoarjo setiap tahunnya membayar retribusi parkir berlangganan di Kantor Bersama Samsat secara wajib dilakukan pada saat perpanjangan kendaraan bermotor.

Pihak ketiga dalam penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo adalah Polres Sidoarjo. Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai pihak ketiga dalam MOU adalah:

- a. Membantu kelancaran kegiatan fasilitasi pemungutan retribusi parkir berlangganan pada Kantor Bersama Samsat Sidoarjo.
- b. Melakukan monitoring terhadap pelaksanaan kegiatan operasional parkir.

Sumber: Data sekunder, 2012.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak AD selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Polres Sidoarjo dalam penyelenggaraan parkir berlangganan tugasnya menangkap jukir-jukir yang terbukti melanggar aturan. Ya ketauan menarik uang parkir jukir langsung ditindak oleh polisi, menangkap jukir yang tidak bersurat ijin sebagai jukir resmi parkir berlangganan. Dalam penyelenggaraan parkir berlangganan peran Polres sangat penting dalam keamanan dan kenyamanan masyarakat. Hal ini terbukti banyak jukir-jukir liar yang tertangkap sebanyak 80 orang dan telah disidangkan di pengadilan. Polres juga tergabung dalam tim intensifikasi kita, rapat dengan Polsek untuk optimalisasi tugas. Polsek memiliki tugas dalam kantong-kantong parkir. Sangat berperan dalam sisi kriminalitas, dalam

keamanan dan keramaian”. (Hasil wawancara tanggal 28 Maret 2013, pukul 08.35 WIB)

Polres Sidoarjo dalam proses penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan memiliki peran penting yaitu dalam menciptakan keamanan dan monitoring pelaksanaan kegiatan operasional parkir. Polres Sidoarjo menindak juru parkir liar yang tidak resmi sebagai juru parkir berlangganan. Hal ini terbukti dengan adanya juru parkir yang tertangkap karena tidak taat aturan dan juru parkir liar. Kerjasama pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dengan Polres Sidoarjo sangat penting dalam rangka meningkatkan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo.

Pada proses penyelenggaraan layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo Terdapat dasar hukum yang melatar belakangi Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo sebagai penyelenggara layanan parkir berlangganan. Menurut Bapak M.J, selaku Kasubag TU UPT Parkir Dinas Perhubungan Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Diberlakukan parkir berlangganan mulai tahun 2006, namun efektif mulai tahun 2008 dan 2009 bulan Juni. Penyebabnya masih belum adanya kesepakatan antar pihak dalam pembagian hasil diantara 3 pihak. Polres, Pemprov dan Kabupaten. Dasar hukum penyelenggaraan parkir berlangganan yaitu Perda no 2 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan parkir, Pergub no 47 tahun 2011”. (Hasil wawancara tanggal 14 Januari 2013, pukul 08.12 WIB)

Parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo diberlakukan sejak tahun 2006 yang diatur oleh Peraturan Daerah no 1 Tahun 2006 tentang Retribusi Parkir. Kemudian terdapat perubahan Peraturan Daerah yang kemudian diatur dalam Peraturan Daerah no 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Parkir Di Kabupaten Sidoarjo. Perda no 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Parkir

Di Kabupaten Sidoarjo berlaku hingga sekarang. Retribusi parkir berlangganan menurut Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo no 2 Tahun 2012 ialah penggunaan pelayanan parkir baik ditempat parkir ditepi jalan umum maupun ditempat khusus parkir yang pembayarannya dilakukan secara berlangganan.

Adapun dasar hukum dan regulasi yang menjadi dasar pelaksanaan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo adalah sebagai berikut:

- a. Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Parkir Di Kabupaten Sidoarjo.
- b. Kesepakatan Bersama Antara Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kepolisian Resort Sidoarjo Tentang Pelaksanaan Fasilitas Pemungutan Retribusi Parkir Berlangganan Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sidoarjo. No 188/22/404.1.3.2/2009, No 970/1175/120.22/2009, No B/1431/VI/209.
- c. Kesepakatan Bersama Antara Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kepolisian Resort Sidoarjo Tentang Pelaksanaan Fasilitas Pemungutan Retribusi Parkir Berlangganan Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sidoarjo. No 188/32/404.1.3.2/2009, No 970/1175/120.22/2009, No MOU/01/VIII/2012.
- d. Keputusan Bupati Sidoarjo No: 188/970/404.1.3.2/2012 Tentang Kawasan Parkir Berlangganan Kabupaten Sidoarjo Tahun 2012.
- e. Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 47 Tahun 2011 Tentang Persetujuan Kerjasama Fasilitas Pemungutan Retribusi Parkir Berlangganan Pada

Kantor Bersama Samsat Dengan Pemerintah Kabupaten/ Kota Di Jawa Timur.

Sumber: Data sekunder, 2012

Dalam penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo, terdapat kawasan titik parkir berlangganan yang telah ditentukan dalam Keputusan Bupati Sidoarjo No: 188/970/404.1.3.2/2012 Tentang Kawasan Parkir Berlangganan Kabupaten Sidoarjo pada Tahun 2012. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak AD, selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Sebelumnya ada 236 titik sekarang jadi 279 titik kawasan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo. Ada peraturannya sendiri yang mengatur titik kawasan parkir berlangganan”. (Hasil wawancara tanggal 21 Januari 2013, pukul 09.24 WIB)

Kawasan titik berlangganan terjadi penambahan sejak tahun 2010 awalnya terdapat 232 titik kemudian menjadi 236 titik yang termasuk kawasan parkir berlangganan. Hingga sekarang mengalami perubahan dengan penambahan kawasan titik parkir berlangganan menjadi 279 titik. Sebanyak 279 yang termasuk titik kawasan parkir berlangganan tersebar di Kabupaten Sidoarjo. Pada prinsipnya akan ada penambahan kawasan titik parkir berlangganan yang nantinya menciptakan kawasan Kabupaten Sidoarjo menjadi kawasan titik parkir berlangganan. Adapun kawasan titik parkir yang menjadi kawasan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo adalah sebagai berikut:

		32. Kawasan GOR (Lap. Tennis, Kolam renang, Gedung Serba Guna)	Tempat Parkir Khusus	4	08.00-21.00
		33. Depan Depot Penyet Ji Pahlawan	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
		34. Iga Bakar/ Steak House	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
		35. Soto Daging Gubeng Pojok	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
		36. GOR Sekretaris Deltras	Tempat Parkir Khusus	2	16.00-21.00
		37. GOR Barat Dalam	Tempat Parkir Khusus	3	16.00-21.00
6.	Jl Lingkar Barat				
		38. Depan Samsat	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
		39. Kantor Samsat Sidoarjo	Tempat Parkir Khusus	5	08.00-17.00
7.	Jl Mayjen Sungkono				
		40. Depan Kavling Perum DPRD	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00
		41. Dinas Kesehatan Sidoarjo	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00
8.	Jl Raya Jati Cemengkalang				
		42. Puskesmas Cemengkalang	Tempat Parkir Khusus	1	06.00-16.00
		43. Game Online Cemeng Kalang	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
		44. Dinas Tenaga Kerja & Sosial	Tempat Parkir Khusus	1	07.00-16.00
		45. Pasar Sayur	Parkir Tepi Jalan Umum	1	04.00-18.00
9.	Jl Jaksa Agung Suprpto				
		46. Depan Kantor BKD s/d Bank Jatim	Parkir Tepi Jalan Umum	1	06.00-21.00
		47. Depan Pengadilan Negeri	Parkir Tepi Jalan Umum	2	07.00-16.00
		48. Badan Kepegawaian Daerah Sidoarjo	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00
		49. Dinas Koperasi, UKM, Perindustrian dan ESDM	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00
10.	Jl Monginsidi				
		50. Depan SMU PETRA	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00
		51. Komputer Monginsidi	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
11.	Jl Kartini				
		52. Depan Praktek Dr. Kerry Kertosen	Parkir Tepi Jalan Umum	1	16.00-21.00
12.	Jl Ahmad Yani				
		53. Depan Koperasi Delta Makmur	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00
		54. RM Ayam Bangkok A Yani	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
		55. Donat Singapore dan Paket TIKI A Yani	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
		56. ATM BNI	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
		57. Dinas PU Bina Marga Kabupaten Sidoarjo	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00
13.	Jl Siwalan Panji				
		58. Dinas Kebersihan dan Pertamanan	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00
14.	Jl Hangtuah				
		59. Depan Adira	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00
15.	Jl KMP M Duryat				
		60. Warung Ijo	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
		61. Depan PLN	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
16.	Jl Raden Wijaya				
		62. PKL Raden Wijaya	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00

17.	Jl Gajah Mada	63. Ikan Hias	Tempat Parkir Khusus	1	08.00-14.00		
		64. HP Kharisma	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00		
		65. Toko Bintang Jaya s/d Bengkel Las	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00		
		66. Video Ezzy s/d Toko Pelangi	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00		
		67. Toko Mentari	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00		
		68. RM Dolar – Video Ezzy	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00		
		69. Dealer Yamaha s/d Apotik Utama Farma	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00		
		70. Toko Jamu Ibu s/d Buk Legi	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00		
		71. Sinar Mas s/d Toserba Gajah	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00		
		72. Toko Sinar Mas	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00		
		73. Toko Wolu	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00		
		74. Tokon Lapan Varia Emanuel	Parkir Tepi Jalan Umum	3	08.00-21.00		
		75. Apotek Pangestu	Parkir Tepi Jalan Umum	3	08.00-21.00		
		76. Hoe Yoe s/d Semeru	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00		
		77. Toko Adidas Jl Gajah Mada	Parkir Tepi Jalan Umum	4	08.00-21.00		
		78. Toko Nirmala	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00		
		79. Apotik Sidoarjo	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00		
		80. Toko Sumber Rezeki	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00		
		18.	Jl Raden Fatah	81. Toko Gunung Mas	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
				82. Toko Mutiara s/d Nasional	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00
83. Apotik Gama	Parkir Tepi Jalan Umum			2	08.00-21.00		
84. Nadzir s/d Jamu Ibu	Parkir Tepi Jalan Umum			1	08.00-21.00		
85. Salon Priska	Parkir Tepi Jalan Umum			2	08.00-21.00		
86. Panjunan Gg I s/d Gg II	Parkir Tepi Jalan Umum			1	08.00-21.00		
87. Toko U 7	Parkir Tepi Jalan Umum			2	08.00-21.00		
88. Toko Sukses	Parkir Tepi Jalan Umum			2	08.00-21.00		
89. Depan Indomaret	Parkir Tepi Jalan Umum			1	08.00-21.00		
90. Servis Vivat	Parkir Tepi Jalan Umum			2	08.00-21.00		
91. Mie Lima Jaya	Parkir Tepi Jalan Umum			1	08.00-21.00		
19.	Jl Dr. Wahidin	92. Puskesmas Sekardangan	Tempat Parkir Khusus	1	08.00-21.00		
20.	Jl Teuku Umar	93. Depan Kantor Kopegtel Sidoarjo	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00		
		94. Foto Copy Barat	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00		
		95. Toko Angg8n Sejahtera s/d Bunga Raya	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00		
		96. Bakso Solo/Asem Kembar	Parkir Tepi Jalan Umum	2	16.00-21.00		
21.	Jl Dr Cipto	97. Soto Jombang	Parkir Tepi Jalan Umum	1	16.00-21.00		
		98. Primagama	Parkir Tepi Jalan Umum	1	16.00-21.00		
		99. Sidoarjo Sport	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00		
22.	Jl Sultan Agung	100. Masjid Agung Sidaorjo	Parkir Tepi Jalan Umum	6	08.00-21.00		
		101. Kantor Dispenduk Capil Sidoarjo	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00		
		102. Depan Eks Kantor Sosial	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00		
		103. Depan Kopi Medan Sultan Agung	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00		
		104. Depot Scorpio Jl Sultan Agung	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00		

		105. Badan Perencanaan Pembangunan	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00
		106. Dinas PU, Cipta Karya & Tata Ruang	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00
		107. Dinas Kejaksaan Negeri Kabupaten Sidoarjo	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00
		108. Dinas Pemuda, Olah Raga Kebudayaan dan Pariwisata	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00
23.	Jl Untung Suropati	109. PU Pengairan	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00
24.	Jl Cokronegoro	110. Badan Lingkungan Hidup	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00
		111. Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00
		112. Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00
		113. Dinas Kelautan dan Perikanan	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00
25.	Jl Gubernur Suryo	114. Badan Keluarga Berencana Pemberdayaan dan Masyarakat Perempuan	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00
26.	Jl Dr. Soetomo	115. RS. DKT	Parkir Tepi Jalan Umum	3	08.00-21.00
		116. Puskesmas Sidoarjo	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
		117. Jl Dr. Soetomo Selatan-Timur	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00
		118. Selatan Lembaga Pemasarakatan	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
		119. Belakang Lembaga Pemasarakatan	Tempat Parkir Khusus	1	08.00-21.00
27.	Jl Pasar Ikan	120. Depan Pedagang Ikan Hias	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
28.	Jl Lingkar Timur	121. Pasar Ikan Baru	Tempat Parkir Khusus	2	06.00-14.00
II	CANDI				
1.	Jl Raya Candi	122. Depot Aliyah Jl Raya Candi	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
		123. Bank Mandiri Cnadi	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-14.00
		124. Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo	Tempat Parkir Khusus	1	08.00-14.00
		125. Kantor Kecamatan Candi	Tempat Parkir Khusus		07.00-21.00
		126. Puskesmas Candi	Tempat Parkir Khusus	1	08.00-14.00
		127. Jl. Raya Candi		4	08.00-21.00
2.	Jl Sunandar P. Sudarmo	128. Pasar Larangan	Tempat Parkir Khusus	23	08.00-21.00
		129. Depan Pasar Larangan	Parkir Tepi Jalan Umum	10	08.00-21.00
3.	Jl Raya Tenggulunan	130. Selatan Pasar Larangan	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
		131. Pasar Burung	Tempat Parkir Khusus	2	08.00-21.00
		132. Pasar Loak	Tempat Parkir Khusus	1	08.00-16.00
III	BUDURAN				
	Jl Raya Buduran				

IV	TAMAN Jl Raya Bebekan	133. Kantor Kecamatan Buduran	Tempat Parkir Khusus		07.00-21.00
		134. Bebek Goreng Simayako	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
	Jl Raya Wonocolo	135. BRI s/d Indomaret	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00
		136. Depan RS Siti Khadijah	Parkir Tepi Jalan Umum	3	08.00-21.00
		137. Depan Bank Mandiri	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-14.00
		138. Depan Apotik Damayanti	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
		139. Depan Toko Apollo	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00
		140. Timur Pertigaan Taman	Parkir Tepi Jalan Umum	7	08.00-21.00
		Pasar Taman	141. Kantor Kecamatan Taman	Tempat Parkir Khusus	
	142. Depan BCA Taman		Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
	143. Timur BCA Taman		Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00
	144. Barat BCA Taman		Parkir Tepi Jalan Umum	4	08.00-21.00
	145. Toko Surya s/d Pertigaan Ngelom		Parkir Tepi Jalan Umum	6	08.00-21.00
	146. Kantor Pos Taman		Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-16.00
	147. Depan BPR Amin		Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
	148. Depan Toko Sinar		Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
	149. Toko Yoko s/d Bank Maspion		Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00
	150. Depan ATM Mandiri		Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
	Jl Stasiun	151. Pasar Taman	Tempat Parkir Khusus	23	06.00-21.00
		152. Depan Pasar Taman	Parkir Tepi Jalan Umum	4	06.00-21.00
	Jl Raya Taman	153. Depan Stasiun Kereta Api	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
	WARU Jl Raya Papelegi	154. Toko sentral Besi	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
		155. Puskesmas Taman	Tempat Parkir Khusus	3	06.00-21.00
	Jl Raya Wadungsari	156. Jalan Masuk Pepelegi	Parkir Tepi Jalan Umum	5	08.00-21.00
		157. Pasar Kedung Rejo Waru	Parkir Tepi Jalan Umum	4	08.00-21.00
	Jl Tropodo	158. Kantor Kecamatan Waru	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00
		159. Terminal Wadungsari	Tempat Parkir Khusus	2	06.00-21.00
		160. Pasar Wadungsari	Tempat Parkir Khusus	13	06.00-21.00
	SEDATI Jl Raya Sedati Gede	161. Puskesmas Waru	Tempat Parkir Khusus	1	06.00-21.00
	Jl Betro Raya Sedati	162. Bursa Makanan	Parkir Tepi Jalan Umum	5	08.00-21.00
		163. Warung Ayam Panggang Betro Sedati	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
	GEDANGAN Jl Raya Gedangan	164. Kantor Kecamatan Sedati	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00
		165. Puskesmas Sedati	Tempat Parkir Khusus	1	08.00-21.00
Jl Raya Gedangan	166. Kantor Kecamatan Gedangan	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00	
	167. Toko Subur s/d DJM Motor	Parkir Tepi Jalan Umum	3	06.00-14.00	
	168. Toko Harapan Jaya	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
	169. Apotek 7	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	

JI A Yani Gedangan	170. Toko Maju	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
	171. Toko Lestari- Depot Soto	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
	172. BRI Gedangan	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
	173. Puskesmas Gedangan	Tempat Parkir Khusus	1	08.00-21.00	
SUKODONO JI Raya Sukodono	174. Pasar Gedangan	Tempat Parkir Khusus	7	06.00-14.00	
	175. Kantor Kecamatan Sukodono	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00	
	176. Puskesmas Sukodono	Tempat Parkir Khusus	3	08.00-14.00	
KRIAN JI Basuki Rahmat	177. Pasar Sukodono	Tempat Parkir Khusus	4	08.00-21.00	
	178. Jamu Leo	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
	179. Warung Ayam/Padang	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
	180. Dealer Suzuki s/d Sinar Hidup	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
	181. Toko Sumber Lancar	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
	182. Apotek Waluyo Delta	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00	
	183. Toko Presiden s/d Duta	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
	184. Toko Libra	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
	185. Toko Agung s/d Indomaret	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00	
	186. Depan Pasar Krian	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
	187. Toko Sinar s/d Sumber Untung	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00	
	188. Toko Gigi s/d Dealer Yamaha	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
	189. Toko Jatiluhur s/d Aneka Jaya	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00	
	190. Toko Samirukun s/d Sejati	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
	191. Toko Sanya s/d Sinar Audio	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00	
	192. Toko Pangestu	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
	JI Imam Bonjol	193. Depan Makam Kauman	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
		194. Warung Ana s/d Apotek Krian	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
		195. Depot Melati	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00
		196. Bank Jatim	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
197. Depot Bares		Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
198. Toko Aneka Jaya s/d AJBS		Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-15.00	
199. Bank LIPPO		Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-14.00	
200. Bank BCA		Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-14.00	
JI Raya Krian					
JI Setiabudi	201. Kantor Kecamatan Krian	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00	
	202. Toko Sinar Harapan	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
Pasar Krian	203. Apotek Dwi Makmur s/d Lima Jaya	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
	204. Toko Sedulur s/d Laborat Krian/Alfamart	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00	
	205. Puskesmas Krian	Tempat Parkir Khusus	2	08.00-21.00	
	206. Pasar Burung	Tempat Parkir Khusus	2	08.00-21.00	
	207. Utara Terminal	Tempat Parkir Khusus	1	06.00-21.00	
	208. Depan Jamu Ibu	Tempat Parkir Khusus	1	06.00-21.00	

	209. Belakang Halte	Tempat Parkir Khusus	2	06.00-21.00
	210. Triguna	Tempat Parkir Khusus	5	06.00-21.00
	211. Toko Damai	Tempat Parkir Khusus	3	06.00-21.00
	212. Depan Toko Sarinah/ Nusa Dua	Tempat Parkir Khusus	3	06.00-21.00
	213. Pasar Tingkat	Tempat Parkir Khusus	8	06.00-21.00
	214. Belakang Pasar	Tempat Parkir Khusus	2	06.00-21.00
Jl K.H.Dewantara				
	216 RPH Krian	Tempat Parkir Khusus	2	08.00-21.00
	217. Toko Elektro s/d Onderdil Mobil	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00
Desa Barendkrajan				
	218. Puskesmas Barend Krajan	Tempat Parkir Khusus	1	08.00-21.00
PRAMBON				
Jl Raya Watutulis				
	219. Pasar Watutulis	Tempat Parkir Khusus	3	05.00-13.00
Jl Raya Prambon				
	220. Kantor Kecamatan Prambon	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00
	221. Bakso Solo Prambon	Tempat Parkir Khusus	1	08.00-21.00
	222. Alfamart	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
	223. Puskesmas Prambon	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-14.00
	224. Pasar Prambon	Tempat Parkir Khusus	10	04.00-12.00
	225. Depan Pasar	Tempat Parkir Khusus	1	06.00-21.00
Jl Raya Bulang				
	226. Pasar Bulang	Tempat Parkir Khusus	3	06.00-14.00
TARIK				
Jl Raya Tarik				
	227. Kantor Kecamatan Tarik	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00
	228. Puskesmas Tarik	Tempat Parkir Khusus	2	08.00-14.00
	229. Pasar Tarik	Tempat Parkir Khusus	2	06.00-14.00
BALONGBENDO				
Jl Raya Balongbendo				
	230. Kantor Kecamatan Balongbendo	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00
	231. Puskesmas Balongbendo	Tempat Parkir Khusus	2	08.00-14.00
WONOAYU				
Jl Wonoayu				
	232. Kantor Kecamatan Wonoayu	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00
	233. Puskesmas Wonoayu	Tempat Parkir Khusus	2	08.00-14.00
TULANGAN				
Jl. Raya Tulangan				
	234. Kantor Kecamatan Wonoayu	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00
	235. Pasar Tulangan	Tempat Parkir Khusus	12	08.00-21.00
	236. Barat Pasar Tulangan	Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00
	237. Puskesmas Tulangan	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-14.00
	238. Depan Klinik Ar Rohmah	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
KREMBUNG				
Jl. Raya Krembung				
	239. Kantor Kecamatan Krembung	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00
	240. Puskesmas Kremabung	Tempat Parkir Khusus	1	08.00-14.00
	241. Pasar Krembung	Tempat Parkir Khusus	12	08.00-21.00
	242. Apotek Jitu Krembung	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
TANGGULANGIN				
Jl Raya				

Tanggulangin	243. Kantor Kecamatan Tanggulangin	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00	
	244. Depan Pasar Tanggulangin	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
	245. Timur Jalan Raya	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
	246. Depan Beberk Goreng	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
	247. Depan BRI Tanggulangin	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
	248. Puskesmas Tanggulangin	Tempat Parkir Khusus	2	08.00-14.00	
	249. Warung Nasi Pecel Tanggulangin	Parkir Tepi Jalan Umum	1		
	250. Depan Warnet Jl.Raya Kludan	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
	PORONG Jl Raya Porong	251. Toko Optik Porong	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
		252. Toko Pendowo Elektro Porong	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00
253. Apotek Sehat Jaya		Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00	
254. Toko Pendowo		Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00	
255. Toko 17		Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
256. Porong Motor		Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
257. Toko Terang Jaya		Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
258. Toko Cendrawasih		Parkir Tepi Jalan Umum	3	08.00-21.00	
259. Toko Elektro Asia		Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
260. Toko Galaksi/Asia		Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
261. Depan Pasar Porong		Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
262. Toko Merdeka/Cahaya Mulia		Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
263. Bakso Nuklir		Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
264. Toko Gajah Mas		Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
265. Toko Metro		Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00	
266. Toko Maya Fashion		Parkir Tepi Jalan Umum	2	08.00-21.00	
267. Apotek Jitu		Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
268. Toko Saerah		Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
269. Toko Sinar Mas	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00		
270. Depan Toko Lisa	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00		
271. Depan Toko Timbul Jaya	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00		
272. Pasar Loak Porong	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00		
Jl Bayangkara	273. Kantor Kecamatan Porong	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00	
	274. Pasar Porong Baru	Tempat Parkir Khusus	14	08.00-21.00	
	275. Puskesmas Kedung Solo Porong	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
	276. Puskesmas Porong	Parkir Tepi Jalan Umum	4	08.00-21.00	
JABON	277. Depan Warung Sate Juwet	Parkir Tepi Jalan Umum	1	08.00-21.00	
	278. Kantor Kecamatan Jabon	Tempat Parkir Khusus		07.00-16.00	
	279. Puskesmas Jabon	Tempat Parkir Khusus	1	08.00-21.00	

Sumber : Keputusan Bupati Sidoarjo Nomor: 188/970/404.1.3.2/2012 Tentang Kawasan Parkir Berlangganan Kabupaten Sidoarjo.

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo, Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo yaitu UPT Parkir memiliki personil khusus sebagai pengawas juru parkir berlangganan. Petugas pengawas bertugas di lapangan yaitu di kawasan titik parkir berlangganan yang telah ditentukan. Tujuannya untuk mengawasi kinerja juru parkir yang bertugas sehari-hari.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Bapak AD, selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Pengawas yang berjumlah 106 orang, bertugas mengawasi jukir. Sudah dibagi tugas. 1 pengawas, mengawasi 5 jukir. Pengawasan dilakukan setiap hari, ada 2 shift jam 7 pagi sampai jam 2 siang, jam 2 siang sampai jam 10 malam. Dibagi setiap titik kawasan parkir berlangganan”. (Hasil wawancara tanggal 21 Januari 2013, pukul 09.24 WIB)

Petugas pengawas bertugas setiap hari mengawasi juru parkir yang sedang berkerja dilapangan. Adapun jam kerja pengawas terdapat 2 shift yaitu jam 7 pagi sampai jam 2 siang, kemudian jam 2 siang sampai jam 10 malam. Petugas pengawas dibagi pada setiap kawasan titik parkir berlangganan yang berjumlah 279 titik. Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan, petugas pengawas bekerja tidak sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan oleh pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Petugas pengawas terlihat hanya pada waktu tertentu. Pengawasan dilakukan kurang optimal, petugas hanya duduk dan mengobrol dengan sesama pengawas di pos parkir berlangganan yang tersedia di beberapa kawasan titik parkir berlangganan. Saat peneliti mengamati di Jalan Gajah Mada yang terdapat 2 pos parkir berlangganan, beberapa kali saat

jam operasional yang seharusnya pengawas bertugas, tidak terlihat petugas pengawas berada dalam pos parkir berlangganan.

Petugas pengawas berstatus sebagai tenaga kerja tidak tetap. Tenaga pengawas sewaktu-waktu dapat diberhentikan apabila melakukan pelanggaran. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak A D, selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Status pengawas itu sebagai tenaga pegawai tidak tetap. Rekrutmen mereka berdasarkan seleksi kompetensi dan fisik. Sewaktu-waktu bisa diberhentikan jika melanggar ketentuan dari SOP, kita panggil beberapa kali lalu diberi peringatan kalau tetap ya diberhentikan. Gaji mereka 1 juta setiap bulannya berasal dari dana APBD. Kemudian jam kerja mereka yang seharusnya 24 jam, sekarang dibagi menjadi 2 shift karena jam kerja yang terlalu panjang”. (Hasil wawancara tanggal 28 Maret 2013, pukul 08.35 WIB)

Sistem rekrutmen petugas pengawas juru parkir berlangganan berdasarkan seleksi berbasis kompetensi. Seleksi tersebut meliputi ujian tertulis dan ujian fisik yaitu menanamkan sifat disiplin, dan etika agar para tenaga pengawas juru parkir memiliki *performance* dalam menjalankan tugasnya dalam pemerintahan. Setelah lolos dari seleksi, status tenaga pengawas juru parkir berlangganan sebagai pegawai tidak tetap. Gaji tenaga pengawas juru parkir berlangganan berasal dari APBD yang jumlahnya 1 juta setiap bulannya. Tenaga pengawas juru parkir berlangganan dapat sewaktu-waktu diberhentikan, karena statusnya sebagai pegawai tidak tetap. Pemberhentian tenaga pengawas juru parkir berlangganan dilakukan ketika mereka melanggar ketentuan dari SOP Petugas Pengawas Juru Parkir Berlangganan.

Terdapat Standar Operasional Prosedur tersendiri bagi pengawas juru parkir. Hal ini telah diatur dalam Prosedur Kerja Petugas Pengawas Juru Parkir Berlangganan Kabupaten Sidoarjo. Tujuan dari prosedur ini adalah sebagai berikut:

1. Menjamin terlaksananya semua kegiatan pengawasan dan pengamanan yang telah ditetapkan oleh UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo.
2. Menjamin situasi dan kondisi keamanan Kawasan Parkir Berlangganan, sehingga semua kegiatan perpajakan dapat berlangsung secara tertib dan aman.

Sumber: Prosedur Kerja Petugas Pengawas Juru Parkir Berlangganan Kabupaten Sidoarjo

Pernyataan dari Bapak AD, selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, diperkuat oleh Bapak AA selaku Koordinator Penyimpanan barang yang juga bertugas untuk mengontrol pengawas. Beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Saya setiap hari bertugas mengontrol pengawas jukir. Pengawas jukir bekerja tiap hari dengan 2 sift. Tugas pengawas jukir mengontrol jukir dan cepat bertindak apabila ada respon dari masyarakat terkait pelayanan parkir berlangganan”. (Hasil wawancara tanggal 30 Januari 2013, pukul 09.48 WIB)

Adapun tugas/pekerjaan petugas pengawas juru parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo yang terdapat pada prosedur kerja, meliputi:

- 1) Mengadakan Apel Jukir pada awal dan akhir pelaksanaan tugas jukir, dan melakukan absensi jukir;
- 2) Mengawasi para Juru Parkir Berlangganan yang tidak tertib dalam penataan kendaraan;
- 3) Mengawasi para Juru Parkir Berlangganan yang masih menarik tarif parkir (tarikan ganda) kepada para penguuna jasa Parkir Berlangganan;
- 4) Menangani bila ada pengguna jasa Parkir Berlangganan yang mengajukan komplain melalui *call center*, Pengawas Parkir menindaklanjuti yang bersangkutan lalu melaporkannya kepada koordinator wilayah;

- 5) Menjelang pergantian sift, Petugas Pengawas Juru Parkir Berlangganan diwajibkan mengisi daftar hadir yang telah disediakan koordinator wilayah;
- 6) Membantu mengatur arus lalu lintas supaya tertib dan lancar;
- 7) Menerima tugas-tugas lain langsung dari Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo;
- 8) Melaporkan hasil tugasnya Kepada Koordinator Wilayah.

Sumber: Prosedur Kerja Petugas Pengawas Juru Parkir Berlangganan Kabupaten Sidoarjo

Selain pengawas juru parkir berlangganan, UPT parkir Dinas Perhubungan Sidoarjo sebagai penyelenggara layanan parkir berlangganan tidak terlepas dari peran juru parkir. Peran juru parkir sangat penting dalam rangka mengoptimalkan pelayanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo. Perekrutan juru parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo dari juru parkir yang telah lama menjadi juru parkir di daerahnya masing-masing dan mengikuti beberapa persyaratan dari Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak MJ, selaku Kasubag TU UPT Parkir Dinas Perhubungan Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Jukir direkrut yang sudah ada oleh dishub, yang sudah menguasai daerahnya. Seolah-olah mereka memiliki otoritas di daerahnya masing-masing”. (Hasil wawancara tanggal 14 Januari 2013, pukul 08.12 WIB)

Juru parkir bertugas sebagai pelaksana pelayanan parkir berlangganan dilapangan yang langsung berinteraksi dengan pengguna jasa. Jumlah juru parkir hingga saat ini berjumlah 530 orang. Juru parkir direkrut oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo berdasarkan juru parkir yang sudah ada,

kemudian melalui tahap selanjutnya yaitu menyerahkan surat-surat lengkap seperti ktp, kartu keluarga, surat keterangan dari ketua RT/RW dan Kecamatan.

Pernyataan Bapak MJ, selaku Kasubag TU UPT Parkir Dinas Perhubungan Sidoarjo terkait rekrutmen juru parkir didukung oleh Pernyataan Bapak N, selaku juru parkir berlangganan Sidoarjo. Beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Saya sudah lama bekerja jadi jukir di sini sudah tahun 2006. Dulu sebelum ada parkir berlangganan Saya ikut PT Pelensi, dikontrak 1 tahun tiap bulan setor 300ribu. Habis itu PT Pelensi nggak mau meneruskan, dikontrak sama PT Surya Indah 1 tahun, saya digaji 500ribu perbulan. Terus ada parkir berlangganan ini saya ditarik sama Dishub disuruh buat lamaran secara resmi, ya ada tes kesehatan ada SKCK lengkap semua. Saya digaji dishub 700 ribu perbulan, tapi sudah 3 bulan belum digaji. Ya alasannya masih nunggu dana, nggak apa-apa memang seperti itu kalau awal tahun”. (Hasil wawancara tanggal 3 April 2013, pukul 10.50 WIB)

Rekrutmen juru parkir dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan secara resmi. Memiliki tahap-tahap yang harus dilakukan seperti membuat surat lamaran, tes kesehatan, SKCK, lapor pada RT/RW, Kelurahan, Kecamatan kemudian ke Polres Sidoarjo sampai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Status juru parkir adalah pegawai yang setiap tahun kontraknya diperpanjang. Terdapat SK tersendiri bagi juru parkir khusus parkir berlangganan sebagai identitas bahwa juru parkir tersebut berstatus resmi bukan juru parkir liar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala dan Pegawai UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dan pegawai Kantor Bersama Samsat, dapat disimpulkan bahwa organisasi penyelenggara layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan

Kabupaten Sidoarjo yaitu UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Kantor Bersama Samsat hanya bertugas melaksanakan pemungutan retribusi parkir berlagganan.

b. Kewajiban dan Tanggung Jawab Penyelenggara Layanan

Sebagai penyelenggara layanan parkir berlagganan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo yang dilaksanakan oleh UPT Parkir memiliki kewajiban dalam memenuhi kebutuhan dan melayani pengguna jasa parkir berlagganan. Kewajiban menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas dan bertanggung jawab sebagai penyelenggara layanan. Adapun kewajiban dan tanggung jawab tersebut ialah sebagai berikut:

1) Melayani masyarakat pengguna jasa layanan parkir berlagganan yang akan parkir.

Sebagai penyelenggara layanan parkir berlagganan Kabupaten Sidoarjo, Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo memiliki kewajiban utama yaitu melayani masyarakat pengguna jasa layanan parkir berlagganan. Berkaitan dengan kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara layanan Bapak MJ, selaku Kasubag TU UPT Parkir, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Kewajibannya ialah melayani orang yang akan parkir. Dalam melayani masyarakat mengenai parkir berlagganan, Dinas Perhubungan sudah melaksanakan tugas sebagai organisasi penyelenggara layanan parkir berlagganan telah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya”. (Hasil wawancara tanggal 14 Januari 2013, pukul 08.12 WIB)

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan pada beberapa titik kawasan parkir berlangganan, seperti daerah Gajah Mada dan depan Toko Sukses. Ketika parkir memang petugas juru parkir berlangganan menata rapi sepeda motor atau kendaraan yang parkir dan memberikan karcis parkir. Setelah parkir yang seharusnya tidak dipungut biaya namun pada kenyataannya masih saja dipungut ongkos parkir. Petugas juru parkir meminta karcis sebagai bukti parkir dan seolah-olah terkesan menginginkan ongkos parkir. Peneliti mengamati pengguna jasa layanan parkir berlangganan yang lain walaupun sudah jelas stiker sebagai tanda bukti lunas pembayaran retribusi parkir berlangganan sudah tertempel pada kendaraan, tetap saja masih membayar ongkos parkir.

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara layanan yang utama adalah melayani masyarakat pengguna jasa layanan parkir berlangganan yang akan parkir. Namun, hal tersebut belum sepenuhnya terpenuhi karena kewajiban dari pihak penyelenggara layanan parkir berlangganan belum mampu dilaksanakan dengan baik. Fakta dilapangan masih banyak terjadi kekurangan. Kekurangan tersebut adalah masih adanya pungutan atau *double* tarikan yang dilakukan oleh juru parkir berlangganan.

2) Menerima keluhan dari masyarakat terkait pelayanan parkir berlangganan.

Kewajiban penyelenggara layanan parkir berlangganan selanjutnya adalah menerima dan menindaklanjuti keluhan dari masyarakat terkait pelayanan

parkir berlangganan. Berkaitan dengan kewajiban menerima dan menindaklanjuti keluhan dari masyarakat terkait pelayanan parkir berlangganan Bapak AA selaku Koordinator Penyimpanan barang yang juga bertugas untuk mengontrol pengawas. Beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Kewajibannya yang lain menerima keluhan dari masyarakat. Apabila ada keluhan dari masyarakat tentang parkir berlangganan kami langsung menindak lanjuti dengan datang langsung ke lapangan”. (Hasil wawancara tanggal 30 Januari 2013, pukul 09.48 WIB)

Kewajiban dan tanggungjawab penyelenggara layanan parkir berlangganan adalah menerima dan menindaklanjuti dari laporan masyarakat terkait pelaksanaan pelayanan parkir berlangganan dilapangan. Keluhan masyarakat mengenai pelayanan parkir berlangganan dapat disampaikan langsung melalui petugas pengawas yang berada di posko parkir berlangganan.

Senada dengan pernyataan Bapak AA selaku Koordinator Penyimpanan barang yang juga bertugas untuk mengontrol pengawas. Bapak AD selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Masyarakat bisa langsung mengadukan ke posko parkir berlangganan yang berada di kantong-kantong parkir, menyampaikannya kepada petugas pengawas juru parkir berlangganan. Bisa juga langsung menghubungi Dinas Perhubungan Sidoarjo dengan call center yang tersedia dan secara online nanti pihak kami akan langsung memberikan respon dan menindaklanjuti keluhan dari masyarakat”. (Hasil wawancara tanggal 28 Maret 2013, pukul 08.35 WIB)

Adapun salah satu keluhan tersebut yang berhasil diperoleh peneliti langsung dari media pengaduan P3M Online melalui Petugas Informasi dan Administrasi Parkir Dinas Perhubungan Sidoarjo, adalah sebagai berikut:

PUBLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT

Detail Pengaduan:

Kode Pengaduan : 02012050006
 Nama Pelapor : Masrawi
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Alamat : Seban
 Telepon : 0857866257255
 Fax :
 Pekerjaan : Petani/Nelayan
 Email :
 Tanggal Pengaduan : 3 Mei 2012
 Tanggal Dicatat : 3 Mei 2012
 Media Pengaduan : P3M ONLINE
 Subyek : Parkir Berlangganan Segera DIHAPUS
 Uraian : Jawaban / Respon dari Pengaduan mengenai Parkir Berlangganan
 Responnya selalu berbunyi begini : "TERIMA KASIH ATAS
 MASUKANNYA.DAN KEDEPANNYA KAMI BERUSAHA LEBIH
 BAIK."

Yth. Saudara Penjawab/Perespon dari Pengaduan Parkir Berlanggan
 di Tempat.

SUKANNYA.DAN KEDEPANNYA KAMI BERUSAHA LEBIH BAIK."
 Apa tidak ada kata-kata lain selain itu Bagaimana dengan Masyarakat
 punya sepeda motor yang tidak pernah kemana-mana.....?
 Saya seorang Petani Rumah saya di DESA SEBANI(Kec. Tarik) punya
 sepeda motor yang setiap hari saya pakai ke sawah, saya tidak pernah
 ketempat umum. Tapi saya setiap tahun di PAKSA oleh ORANG YANG
 TIDAK BERTANGGUNG JAWAB untuk membayar Uang Parkir
 Berlangganan. Apa manfaat dan keuntungan saya membayar Parkir itu
 saya rugi PAK.....
 Kalo begitu Tolong Di SAWAH-SAWAH JUGA DIBERI PETUGAS /
 JURU PARKIR DARI PEMDA/PEMKAB SIDOARJO.
 Jangan menjawab "KEDEPANNYA KAMI BERUSAHA LEBIH BAIK" itu
 jawaban untuk Sepeda motor yang Pakir di Tempat PARKIR
 BERLANGGANAN atau Setiap hari seseorang yang kerjanya di PASAR
 (Parkir Setiap hari)...Lha terus saya/tetangga2 saya juga berprofesi seperti
 saya Apakah Perlu Jawaban Seperti Diatas ... ?
 LEBIH BAIK MASYARAKAT DIBERI PILIHAN mau PARKIR
 BERLANGGANAN atau TIDAK BERLANGGANAN itu Jawaban yang
 PUUUUALING TEPATTT... PAK.....

Tolong Keluhan Masyarakat didengarkan (untuk Anggota DPRD dan
 BUPATI ... Ingat dulu yang memilih Bapak-Bapak adalah Rakyat)

Terima Kasih.


Wassalam

Masrawi

Respon dan Tindak Lanjut Pengaduan

Respon : Terima kasih masukannya.
 Adanya Parkir Berlangganan untuk mempermudah warga Sidoarjo dalam
 memperoleh pelayanan parkir, dan dengan Parkir Berlangganan dapat
 meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Sidoarjo sehingga dengan
 peningkatan PAD, Sidoarjo akan mampu membangun infrastruktur secara
 merata ke semua wilayah yang ada di Kabupaten Sidoarjo.

DINAS PERHUBUNGAN
 KABUPATEN SIDOARJO
 KEPALA UPT PARKIR


Drs. ABU DARDAK.S.Sos
 Penata Tingkat I
 19681022 198903 1 004

Gambar 6. bukti keluhan masyarakat yang disampaikan pada P3M
 Sumber: UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo

Pihak Dinas Perhubungan menerima langsung keluhan-keluhan dari masyarakat terkait pelayanan parkir berlangganan melalui media yang telah disediakan. Apabila melalui online pihaknya langsung membalas dan

memberikan respon dengan menjawab surat tersebut. Adanya keluhan tersebut dapat memberikan saran kepada pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo untuk terus meningkatkan pelayanan parkir berlangganan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dan pengamatan peneliti dilapangan, pihak Dinas Perhubungan telah melaksanakan tugasnya dalam menerima keluhan dari masyarakat terkait pelayanan parkir berlangganan, namun dalam hal respon kurang memuaskan masyarakat. Masyarakat hanya memperoleh janji-janji, seperti keluhan yang disampaikan secara online pada gambar diatas.

3) Memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang kurang tahu tentang parkir berlangganan.

Kewajiban dan tanggung jawab UPT Parkir Dinas Perhubungan Sidoarjo yang lain sebagai penyelenggara layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo selanjutnya adalah memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang program parkir berlangganan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak AA selaku Koordinator Penyimpanan barang yang juga bertugas untuk mengontrol pengawas. Beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Kewajibannya ya melayani masyarakat, terus menerima keluhan dari masyarakat dan sosialisasi kepada masyarakat yang belum tahu tentang penyelenggaraan parkir berlangganan. Mungkin itu yang saya ketahui”.
(Hasil wawancara tanggal 30 Januari 2013, pukul 09.48 WIB)

Sosialisasi dilaksanakan dengan berbagai cara tidak hanya saat masyarakat meminta penjelasan terkait pelayanan parkir berlangganan. Cara yang lain adalah dengan menyebar brosur yang berisi tentang latar belakang penyelenggaraan parkir berlangganan, memuat tujuan dan lain-lain, kemudian

pemasangan baliho di beberapa tempat yang memuat peringatan kepada masyarakat pengguna jasa layanan parkir berlangganan agar tidak memberi ongkos parkir lagi kepada juru parkir. Adapun brosur yang merupakan salah satu bentuk sosialisasi adalah sebagai berikut:



Gambar 7. Brosur Retribusi Parkir Berlangganan Kabupaten Sidoarjo
Sumber: Brosur Retribusi Parkir Berlangganan Kabupaten Sidoarjo

Pernyataan Bapak AA selaku Koordinator Penyimpanan barang yang juga bertugas untuk mengontrol pengawas diperkuat oleh Bapak AD selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Sosialisasi mengenai Parkir Berlangganan sudah dilaksanakan sejak tahun 2006-2009. Sosialisasi kepada masyarakat dengan berbagai bentuk dan berbagai media. Melalui mobil keliling, safari Jum’at melalui Forpimda (Forum Pimpinan Daerah) dan melalui brosur yang tersebar, melalui baliho dan spanduk-spanduk yang terpasang pada beberapa titik kawasan parkir berlangganan dan lain sebagainya”. (Hasil wawancara tanggal 28 Maret 2013, pukul 08.35 WIB)

Sosialisasi dilaksanakan dengan tujuan agar masyarakat lebih mengetahui tentang parkir berlangganan dan kawasan parkir berlangganan sebagai titik parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo. Pelaksanaan sosialisasi misalnya melalui mobil keliling yang menjangkau Kabupaten Sidoarjo untuk memberikan sosialisasi kepada masyarakat, safari Jum'at yang dilaksanakan setiap shalat Jum'at di masjid-masjid Kabupaten Sidoarjo, penyebaran brosur dan lain sebagainya. Sosialisasi dilaksanakan oleh pihak Dinas Perhubungan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan parkir berlangganan kepada masyarakat di Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan wawancara dan pengamatan peneliti dilapangan, sosialisasi belum sepenuhnya dinikmati oleh masyarakat. Terdapat sebagian besar masyarakat yang belum pernah menikmati sosialisasi tersebut.

4) Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa parkir.

Kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara layanan yang selanjutnya adalah wajib dan bertanggung jawab untuk terus meningkatkan pelayanan parkir berlangganan kepada masyarakat. Berbagai upaya terus dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo sebagai tanggung jawab penyelenggara layanan parkir berlangganan. Terkait dengan kewajiban dan tanggung jawab tersebut Bapak AD, selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Kewajiban dan tanggung jawab yang lain ya kami terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Upaya yang dilakukan adalah upaya jangka pendek dan upaya jangka panjang”. (Hasil wawancara tanggal 21 Januari 2013, pukul 09.24 WIB)

Adapun salah satu upaya tersebut adalah meningkatkan fasilitas dan sarana prasarana. Fasilitas dan sarana prasarana tersebut antara lain, posko parkir berlangganan, rambu-rambu parkir yang tersedia di setiap kawasan titik parkir berlangganan, marka, baliho dan lain sebagainya. Salah satu marka yang tersebut adalah dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 8. Marka jalan bertuliskan informasi kawasan parkir berlangganan
Sumber: Data Sekunder diolah, 2012

Kewajiban dan tanggung jawab dalam menyediakan, mengatur dan memperbaiki fasilitas parkir bertujuan agar mempermudah pengguna jasa layanan parkir berlangganan yang akan parkir dan mengetahui tempat-tempat parkir yang disediakan oleh pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan pengamatan peneliti terkait peningkatan pelayanan parkir berlangganan kepada pengguna jasa, peningkatan fasilitas tersebut adalah semakin bertambahnya jumlah pos parkir berlangganan di setiap titik kawasan parkir berlangganan. Dari pengamatan peneliti dan wawancara dengan beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara layanan parkir berlangganan belum sepenuhnya terlaksana

dengan baik. Hal ini terlihat pada masih adanya kewajiban dan tanggung jawab yang belum terpenuhi.

c. Hak Pengguna Jasa layanan

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, pengguna jasa layanan memiliki hak yang wajib dipenuhi oleh organisasi penyelenggara layanan parkir berlangganan. Pemenuhan hak pengguna jasa layanan parkir berlangganan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi berhasil atau gagalnya pelayanan tersebut. Adapun hak pengguna jasa layanan yang dimaksud ialah sebagai berikut:

1) Hak memperoleh pelayanan dari penyelenggara layanan parkir berlangganan.

Pemenuhan hak pengguna jasa layanan parkir berlangganan terus diupayakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut terlihat pada berbagai upaya yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan pelayanan parkir berlangganan dan pemenuhan hak pengguna jasa layanan parkir berlangganan. Berkaitan dengan hak pengguna jasa layanan parkir berlangganan Bapak MJ, selaku Kasubag TU UPT Parkir, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Hak pengguna jasa layanan ya misalnya di depan toko mereka parkir, kita yang melayani, yang menata dan yang memberikan fasilitas”. (Hasil wawancara tanggal 14 Januari 2013, pukul 08.12 WIB)

Pengguna jasa layanan parkir berlangganan memiliki hak memperoleh pelayanan dari organisasi pelayanan parkir berlangganan. Hak tersebut

diperoleh ketika pengguna jasa layanan parkir kendaraan di kawasan titik parkir berlangganan yang tersebar di Kabupaten Sidoarjo. Pengguna layanan memperoleh hak pelayanan langsung dari juru parkir berlangganan yaitu mendapat rasa aman dan nyaman ketika juru parkir menata kendaraan dan menjaga kendaraan dengan baik.

Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan mengenai pemenuhan hak pengguna jasa layanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo, terlihat dalam pelayanan yang diberikan oleh juru parkir. Juru parkir yang bertugas langsung dilapangan kurang memenuhi hak pengguna jasa layanan parkir berlangganan. Dalam arti juru parkir belum taat aturan, masih saja meminta dan menginginkan ongkos parkir dari pengguna jasa layanan parkir berlangganan. Pemenuhan hak pengguna jasa layanan parkir berlangganan dirasa kurang terpenuhi, hal ini terlihat masih dipungutnya ongkos parkir oleh juru parkir berlangganan yang seharusnya gratis tanpa dipungut biaya.

2) Hak mendapat rasa nyaman dan aman.

Hak mendapat rasa nyaman dan aman diperoleh oleh pengguna jasa layanan parkir berlangganan ketika mereka parkir kendaraan di setiap kawasan titik parkir berlangganan. Pengguna jasa layanan parkir berlangganan berhak mendapatkan haknya yaitu hak memperoleh pelayanan dari organisasi penyelenggara layanan parkir berlangganan. Hak yang sesuai dengan retribusi yang dikeluarkan setiap perpanjangan STNK kendaraannya.

Hak mendapatkan rasa aman diperoleh dengan adanya jaminan asuransi kepada pengguna jasa parkir berlangganan yang kendaraaannya hilang di

kawasan parkir berlangganan. Hak pengguna jasa yang lain disampaikan oleh Bapak MC.H selaku Koordinator Penyimpan Barang UPT Parkir. Beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Hak pengguna jasa pelayanan parkir berlangganan ialah hak mendapatkan keuntungan “Mudah”, “Murah”, “Aman”, “Berhadiah”. (Hasil wawancara tanggal 30 Januari 2013, pukul 09.48 WIB)

Adapun hak pengguna jasa layanan yang dimaksud ialah sebagai berikut:

- 1) “Mudah” cukup membayar 1 kali dalam satu tahun pengguna jasa parkir, bebas parkir di 279 titik parkir yang telah ditentukan.
- 2) “Murah” karena tarif retribusi parkir berlangganan adalah senilai 4 kali tarif parkir konvensional perbulannya, padahal kegiatan parkir yang kita lakukan melebihi 4 kali perbulannya.
- 3) “Aman” karena dengan ikut parkir berlangganan, kendaraan Anda secara langsung dijamin dengan asuransi kehilangan kendaraan, tentunya apabila hilang pada titik parkir dan jam operasional yang telah ditentukan.
- 4) “Berhadiah” sebagai wujud ucapan terima kasih kepada masyarakat yang telah ikut berpartisipasi mengikuti program parkir berlangganan, setiap tahun dilakukan undian berhadiah dengan hadiah cukup banyak dan menarik.

Sumber: Brosur Parkir Berlangganan Kabupaten Sidoarjo.

d. Persepsi dan Respon Pengguna Terhadap Layanan Parkir Berlangganan

Pelayanan parkir berlangganan merupakan bentuk pelayanan publik bidang parkir. Parkir berlangganan diselenggarakan sejak tahun 2006 hingga sekarang, dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan di bidang parkir dan peningkatan pendapatan asli daerah. Berbagai persepsi dan respon dari pengguna jasa layanan parkir berlangganan mewarnai keberlangsungan penyelenggaraan layanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo. Penilaian masyarakat melalui persepsi dan respon pengguna terhadap pelayanan parkir berlangganan selama ini merupakan suatu indikator pelayanan tersebut bisa dikatakan berhasil atau gagal. Persepsi dan respon pengguna terhadap layanan parkir berlangganan datang dari berbagai kalangan, sebagai berikut:

Menurut Bapak Drs. Ec.H. UP, MM selaku anggota DPRD Sidoarjo dari fraksi Golongan Karya Kebangkitan Nasional Ulama. Beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Menurut saya pelayanan masih belum efektif. Karena masih ada yang namanya parkir non berlangganan. Kalau masih ada parkir non berlangganan seharusnya tempat titik parkir harus benar-benar gratis, namun jukir masih mengharapkan imbalan ganda. Padahal dari pemerintah dapat gaji. Bisa efektif apabila Bupati menyatakan bahwa retribusi parkir hanya berlangganan saja. Pelayanan parkir berlangganan ini agak menyimpang dari definisi retribusi parkir, seharusnya apabila sudah membayar retribusi parkir dapat pelayanan, tapi ini tidak. Sudah bayar parkir berlangganan tapi tidak mendapat pelayanan. Seharusnya masyarakat bisa menolak apabila akan ditarik retribusi parkir berlangganan ketika perpanjangan STNK. Apabila diwajibkan, akan merugikan masyarakat yang tinggal di Sidoarjo tetapi aktifitasnya lebih banyak diluar Sidoarjo dan tidak setiap hari parkir. Memang retribusi parkir berlangganan sangat berpengaruh terhadap pemasukan PAD Kabupaten Sidoarjo yang bisa mencapai 20 Milyar, tetapi belum efektifnya pelayanan

parkir berlangganan berdampak negatif bagi masyarakat”. (Hasil wawancara tanggal 1 Februari 2013, pukul 18.46 WIB)

Pelayanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo dirasa belum efektif karena masih adanya pungutan liar yang dilakukan oleh juru parkir kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan. Adapun belum efektifnya tersebut juga dikarenakan tidak sesuai dengan definisi retribusi yang tertuang pada UU UU no. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah, dijelaskan bahwa retribusi daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Penyebab lain ketidak efektifan pelayanan parkir berlangganan adalah masyarakat yang kurang tegas mengatakan bahwa telah membayar retribusi parkir berlangganan. Kemudian manfaat parkir berlangganan ini dirasa kurang merata, karena parkir berlangganan akan menguntungkan sebagian masyarakat yang sering keluar rumah menggunakan kendaraan, namun sebaliknya parkir berlangganan akan merugikan masyarakat yang jarang sekali keluar rumah dengan menggunakan kendaraan. Pemerintah daerah Sidoarjo dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan parkir berlangganan dan memenuhi hak pengguna jasa layanan parkir berlangganan, jika parkir berlangganan tetap terus dilanjutkan.

Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Afin, warga Bluru Kidul Sidoarjo. Beliau memberikan respon sebagai pengguna layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

“ Menurut saya sebagai pengguna jasa parkir berlangganan, pelayanannya belum efektif. Untuk motor bayar 25ribu terus mobil 60ribu. Menurut saya

belum efektif karena belum dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Di jalan raya, di tempat-tempat parkir walaupun stiker sudah ditempel tetap saja dipungut uang parkir sama jukirnya. Kenyataan di lapangan masih dipungut. Ya saya juga nggak mentolo (tega) kalau nggak ngasih uang parkir, nanti dikira pelit. Mungkin kurang kerjasama dan koordinasi antar Dishub sama jukirnya karena masih ada pungutan liar, kurang sosialisasi. Seharusnya harus ada solusi untuk memecahkan masalah ini. Harus ada sosialisasi tentang batasan daerah yang termasuk bebas parkir, harus dijelaskan misalnya di Sidoarjo batasannya di wilayah Sidoarjo, wilayah Kabupaten atau di Kecamatan batasannya dimana saja”. (Hasil wawancara tanggal 3 Februari 2013, pukul 18.35 WIB)

Menurutnya parkir berlangganan belum efektif, karena ketika parkir masih saja membayar. Hal lain yang dikeluhkan adalah stiker telah tertempel pada kendaraan namun juru parkir masih saja meminta ongkos parkir. Hal tersebut jelas masih terlihat dilapangan tentang belum efektifnya parkir berlangganan. Berdasarkan pengamatan peneliti, sebagian besar juru parkir berlangganan masih meminta ongkos parkir kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan. Masyarakat berharap ada solusi untuk memecahkan masalah tersebut. Pihak Dinas Perhubungan selama ini mengklaim telah melakukan sosialisai kepada masyarakat dengan berbagai cara, mulai dari menggunakan mobil keliling, pemasangan spanduk dan baliho, penyebaran brosur dan lain sebagainya. Namun sosialisasi tersebut dirasa kurang oleh masyarakat yang tidak pernah merasakan sosialisasi parkir berlangganan dari pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo.

Pernyataan Bapak Drs. Ec.H. U P dan Ibu Afin diperkuat oleh pernyataan Bapak SH, selaku Operation System di Kantor Bersama SAMSAT Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Menurut Saya pelaksanaan dilapangan nggak maksimal sama sekali. Selama ini komplain dari masyarakat yang masuk ke Samsat mengenai

parkir berlangganan. Sebenarnya upaya sudah ada, kalau masyarakat ditarik diminta langsung melaporkan. Kan ada no punggungnya ada identitas jukirnya. Yang penting sekarang adalah pembelajaran dari masyarakat, kalau masih ada pungli itu harus berani tegas. Pengalaman saya ketika fotokopi, saya bilang ke jukirnya “Pak saya sudah bayar parkir berlangganan” Sudah jukirnya pasti nggak berani minta.” (Hasil wawancara tanggal 11 Februari 2013, pukul 14.04 WIB)

Persepsi dan respon dari Bapak SH terkait pelayanan parkir berlangganan dirasa belum maksimal. Kurang maksimal tersebut dikarenakan masih adanya pungutan liar dari juru parkir dan kurang tegasnya masyarakat untuk mengatakan telah membayar parkir berlangganan. Kantor Samsat yang bertugas memfasilitasi pembayaran retribusi parkir berlangganan sering mendapat keluhan tentang pelaksanaan pelayanan parkir berlangganan dilapangan. Masyarakat mengeluhkan pelayanan dilapangan yang masih saja membayar parkir padahal mereka telah membayar retribusi parkir setiap tahunnya.

Sama halnya dengan pernyataan Bapak Suparmanto, warga Desa Tenggulunan, Candi Sidoarjo. Beliau memberikan pernyataan terkait persepsi dan respon mengenai pelayanan parkir berlangganan sebagai berikut:

“ Menurut Saya nggak efektif sama sekali. Semua orang juga sudah tahu kalau parkir berlangganan tidak efektif. Walaupun ada tanda kawasan parkir berlangganan tapi tetap saja ditarik uang parkir. Misalnya saja di pasar Larangan, Sidoarjo. Padahal kawasan itu sudah termasuk kawasan parkir berlangganan tapi tetap saja ditarik uang parkir. Memang kawasan parkir berlangganan sudah diperluas tapi tetap saja membayar, seperti di Jalan Raya Tenggulunan dan Pasar Loak masih tetap membayar uang parkir.”. (Hasil wawancara tanggal 20 Februari 2013, pukul 19.35 WIB)

Pernyataan Bapak Suparmanto terkait pelayanan parkir berlangganan ini mencerminkan bahwa parkir berlangganan sama sekali tidak efektif. Ketidakefektifan tersebut beralasan karena masih saja dipungut ongkos parkir oleh

jukir ketika parkir kendaraan. Apabila melihat peraturan yang berlaku seharusnya pengguna jasa layanan parkir berlangganan yang parkir kendaraan dikawasan titik parkir berlangganan tidak dipungut biaya namun kenyataannya masih sering terjadi pungutan oleh juru parkir berlangganan. Hal ini tidak sesuai dengan hak pengguna jasa layanan parkir berlangganan yang seharusnya parkir kendaraan di titik kawasan parkir berlangganan tidak dipungut biaya.

Persepsi dan respon mengenai pelayanan parkir berlangganan juga datang dari juru parkir khusus berlangganan. Menurut Bapak MJ selaku juru parkir berlangganan yang beroperasi di daerah Teuku Umar, Sidoarjo. Beliau memberikan pernyataan terkait persepsi dan respon mengenai pelayanan parkir berlangganan sebagai berikut:

“ Parkir berlangganan saya rasa sudah cukup baik. Saya diberi pengarahan oleh petugas Dishub. Ya setiap hari petugas Dishub datang mengawasi, kemudian duduk-duduk sambil mengawasi jukir, itu sampai malam. Dikasih tau “Pak jangan narik uang parkir nanti ketauan saya laporkan, kalau dikasih nggak apa-apa diterima, ya bilang terima kasih”. Ya saya nurut saja mbak kalau nggak dikasih ya nggak apa-apa, kalau dikasih ya diterima dari pada saya dilaporkan. Soalnya saya pernah tahu kalau ada jukir yang pernah ditangkap polisi langsung, ya gara-gara ketauan minta uang parkir”. (Hasil wawancara tanggal 2 April 2013, pukul 18.55 WIB)

Berdasarkan persepsi dan respon pelayanan parkir berlangganan dari juru parkir khusus parkir berlangganan, menurutnya parkir berlangganan sudah cukup baik. Adapun yang dimaksud sudah cukup baik adalah pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat yang parkir kendaraanya dan petugas pengawas dari Dinas Perhubungan yang setiap harinya mengawasi kinerja mereka.

Persepsi dan respon mengenai pelayanan parkir berlangganan selanjutnya dari juru parkir khusus berlangganan. Menurut Bapak N selaku juru parkir berlangganan yang beroperasi di kawasan Gajah Mada, Sidoarjo. Beliau memberikan pernyataan terkait persepsi dan respon mengenai pelayanan parkir berlangganan sebagai berikut:

“ Kalau pendapat Saya ya sudah baik. Kalau memilih parkir berlangganan atau tidak sebenarnya sama saja. Bedanya kalau dulu saya kontrak kerja di PT saya harus setor, kalau sekarang di Dishub saya tidak setor tapi ya tidak boleh meminta ongkos parkir. Kalau dikasih ya diterima kan nggak minta. Ya tapi nggak tau kalau yang lain. Saya pernah tau di Gorjukirnya ada yang ditangkap polisi karena minta uang parkir. Pengawasan sekarang menurut saya sudah optimal. Tiap hari di absen sama pengawas dari Dishub. Biasanya tiap hari ya di pos itu mbak. Soalnya biasanya sering dibilangi “Pak sampean ojek narik ya, kalau dikasi ya diterima. Kalau ketauan soro (susah) sampean”. Ya kalau ketauan langsung dilaporkan dilihat nomor diseragamnya terus disuruh menghadap ke Dishub, disana mau ngomong apa kalau ada bukti yang ngelaporin”. (Hasil wawancara tanggal 2 April 2013, pukul 18.55 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna jasa layanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo, juru parkir berlangganan dan pegawai Samsat Sidoarjo dapat disimpulkan bahwa persepsi dan respon pengguna layanan parkir di Kabupaten Sidoarjo sebagian besar menilai pelayanan parkir berlangganan pelaksanaannya belum efektif.

e. Capaian Tujuan Penyelenggaraan Layanan Parkir Berlangganan

Capaian tujuan penyelenggaraan layanan parkir berlangganan merupakan suatu ukuran untuk melihat apakah penyelenggara layanan tersebut telah berhasil dengan baik. Keberhasilan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan parkir berlangganan ialah dengan melihat apa saja tujuan yang telah

di capai. Tujuan penyelenggaraan layanan parkir berlangganan dapat tercapai apabila pelayanan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan mendapat respon positif dari masyarakat sebagai pengguna jasa. Berkaitan dengan capaian tujuan penyelenggara layanan parkir berlangganan Bapak M.J, selaku Kasubag TU UPT Parkir, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Tujuan penyelenggara layanan parkir berlangganan adalah untuk mengurangi kebocoran dana dan untuk meningkatkan PAD. Menurut saya sudah tercapai target PAD, terpenuhi. Ada yang melebihi ada yang kurang”. (Hasil wawancara tanggal 14 Januari 2013, pukul 08.12 WIB)

Penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan memiliki tujuan utama yaitu meningkatkan PAD Kabupaten Sidoarjo. Capaian tujuan secara finansial ditunjukkan dengan meningkatnya PAD dari tahun 2009 sebesar Rp 11.125.327.250, tahun 2010 sebesar Rp 16.584.225.000, tahun 2011 sebesar Rp 18.779.000, tahun 2012 sebesar Rp 20.754.231.000.

Sumber : Data Sekunder, 2012

Hal yang senada disampaikan oleh Bapak AD, selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Tujuan parkir berlangganan secara finansial sudah memenuhi target. Target memenuhi syarat”.(Hasil wawancara tanggal 21 Januari 2013, pukul 09.24 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak AD selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, capaian tujuan dari diberlakukannya parkir berlangganan secara finansial telah dapat terpenuhi dan memenuhi target. Setiap tahunnya target dari sisi penerimaan retribusi parkir berlangganan terus meningkat.

Pernyataan Bapak M.J dan Bapak AD diperkuat Bapak W, selaku Kepala UPT Dinas Pendapatan Kabupaten Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Tujuan dari pelayanan parkir berlangganan ini ialah memberikan kemudahan kepada masyarakat agar saat parkir tidak mengeluarkan uang kecil, mencegah terjadinya kebocoran. Kita sudah mencapainya dengan langsung setor pada kas daerah. Yang dimaksud mencegah terjadinya kebocoran ialah apabila tidak diberlakukan parkir berlangganan uang parkir yang diterima jukir lalu ketika jukir setor itu pasti tidak sesuai”. (Hasil wawancara tanggal 6 Februari 2013, pukul 08.48 WIB)

Capaian tujuan lain dari diberlakukannya parkir berlangganan adalah mencegah terjadinya kebocoran. Kebocoran yang dimaksud adalah hasil setoran retribusi parkir berlangganan yang dibayarkan pada Samsat Sidoarjo langsung disetor kepada UPT Dinas Pendapatan Kabupaten Sidoarjo. Hal ini jelas berbeda dengan sebelum diberlakukannya retribusi parkir berlangganan. Banyak sekali terjadi kebocoran oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab dalam hal setoran retribusi parkir non berlangganan.

Berbeda dengan pernyataan sebelumnya, Bapak A A selaku Koordinator Penyimpanan barang yang juga bertugas untuk mengontrol pengawas. Beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Capaian tujuan belum memenuhi target. Target Tahun 2012 kemarin mencapai 96% berarti kurang 4% belum terpenuhi”. (Hasil wawancara tanggal 30 Januari 2013, pukul 09.48 WIB)

Adapun tujuan lain dari penyelenggaraan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo yang tertera pada buku pedoman Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa parkir.

- 2) Mempermudah pengguna jasa parkir.
- 3) Meningkatkan pendapatan asli daerah.

Sumber: Brosur Retribusi Parkir Berlangganan Kabupaten Sidoarjo.

f. Layanan Parkir Sebagai Potret Kegagalan

Pada tahun 2006 pelaksanaan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo diatur dalam Peraturan Daerah No 1 Tahun 2006 Tentang Retribusi Parkir. Kemudian terdapat perubahan Peraturan Daerah pada tahun 2009 menjadi Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Parkir Di Kabupaten Sidoarjo. Peraturan Daerah tersebut berlaku hingga sekarang. Adapun latar belakang diberlakukannya parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo adalah untuk meningkatkan pendapatan asli daerah dari sektor retribusi parkir dan untuk meningkatkan pelayanan parkir kepada masyarakat.

Parkir berlangganan ini termasuk retribusi daerah, dimana pemungutannya dilakukan secara langsung ketika perpanjangan STNK atau saat membayar PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) di Kantor Bersama Samsat. Besaran biaya yang dikeluarkan bergantung pada jenis kendaraan masing-masing seperti yang dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 9. Bukti pelunasan pembayaran retribusi parkir berlangganan
 Sumber: Data Skunder diolah, 2012

Proses pemungutan retribusi parkir berlangganan ini dijelaskan oleh pernyataan Bapak SH selaku Operator Sistem di Kantor Bersama Samsat Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Tahapan pemungutan retribusi parkir berlangganan yaitu ketika perpanjangan STNK atau PKB di Samsat. Pembayaran retribusi parkir berlangganan itu sudah otomatis ditambahkan saat perpanjangan STNK atau PKB. Masyarakat wajib membayar retribusi parkir berlangganan. 25ribu untuk roda 2, untuk roda 4 senilai 50ribu rupiah dan untuk roda lebih dari 4 senilai 60ribu, itu dibayarkan tiap tahun”. (Hasil wawancara tanggal 7 Februari 2013, pukul 09.05 WIB)

Tujuan diberlakukannya parkir berlangganan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Parkir Di Kabupaten Sidoarjo adalah dapat mengoptimalkan pendapatan daerah dari sektor retribusi serta sebagai upaya pencegahan hal-hal yang berpotensi

merugikan kepentingan masyarakat. Adapun tujuan lain dari parkir berlangganan ini ialah sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa parkir
2. Mempermudah pengguna jasa parkir dalam setiap kali parkir kendaraannya
3. Biaya lebih murah dan efisien
4. Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah

Sumber: Brosur Retribusi Parkir Berlangganan Kabupaten Sidoarjo

Berbagai tujuan yang mengarah kepada keuntungan bagi masyarakat tersebut belum semuanya terpenuhi. Terdapat 2 fungsi retribusi yaitu fungsi pengaturan dan fungsi anggaran. Dalam retribusi parkir berlangganan, fungsi anggaran telah terpenuhi dengan meningkatnya pendapatan pada sektor retribusi parkir berlangganan. Capaian tujuan secara finansial ditunjukkan dengan meningkatnya PAD dari tahun 2009 sebesar Rp 11.125.327.250, tahun 2010 sebesar Rp 16.584.225.000, tahun 2011 sebesar Rp 18.779.000, tahun 2012 sebesar Rp 20.754.231.000.

Sumber : Data Skunder diolah, 2012

Fungsi retribusi selanjutnya adalah fungsi pengaturan. Fungsi pengaturan dalam penyelenggaraan parkir berlangganan belum sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Fungsi pengaturan disini ialah dalam penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan yang dinilai gagal oleh masyarakat dan belum mencapai tujuan. Bentuk kegagalan tersebut yang paling menonjol adalah SDM jukir yang masih rendah dan tidak profesional. Hal tersebut dibuktikan

dengan pengamatan peneliti dilapangan bahwa masih ada *double* tarikan oleh juru parkir berlangganan. Masyarakat merasa dirugikan dengan perilaku juru parkir tersebut yang menyebabkan pengguna jasa layanan parkir berlangganan tidak dapat menikmati parkir gratis. Bentuk kegagalan lainnya adalah sarana dan prasarana yang kurang. Sarana prasarana yang dimaksud adalah lahan parkir berlangganan yang masih kurang di wilayah Kabupaten Sidoarjo.

Tujuan yang sudah terlihat tercapai hanya dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah dari retibusi parkir berlangganan. Sedangkan praktek dilapangan belum sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, walaupun secara teori sudah sesuai seperti pernyataan Bapak M.J, selaku Kasubag TU UPT Parkir, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Menurut teori pelaksanaan parkir berlangganan sudah dilaksanakan dengan baik. Tapi tidak semuanya teori bisa cocok dilapangan”. (Hasil wawancara tanggal 14 Januari 2013, pukul 08.12 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak M.J, pihaknya tidak bisa memungkiri jika praktek dilapangan masih belum sesuai dengan teori yang ada. Pelaksanaan pelayanan parkir berlangganan menjadi sorotan dari masyarakat yang merasa kurang puas dengan pelayanan parkir berlangganan yang diberikan oleh pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan, masyarakat Sidoarjo banyak yang mengeluhkan tentang pelayanan parkir berlangganan yang masih saja membayar uang parkir dan lemahnya kontrol terhadap pelaksanaan parkir berlangganan. Adapun beberapa keluhan masyarakat terkait pelayanan parkir berlangganan, adalah sebagai berikut:

Keluhan terhadap pelayanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo diungkapkan oleh Ali Farhan, warga Tanggulangin Sidoarjo. Beliau memberikan respon sebagai pengguna layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

“Menurut Saya, tidak efektif, karena masih harus membayar lagi. Soal pelayanan di kantor kurang efektif juga karena tidak memberikan kenyamanan. Di beberapa tempat seperti Gor, masih diminta bahkan nilainya lebih mahal dari kawasan parkir yang lain, Rp. 2000. Sedangkan di kawasan yang lain seperti Gajahmada dan Majapahit biaya parkir juga masih bayar meskipun jauh lebih murah dari di Gor yaitu Rp. 500, dan petugas parkir di kawasan Gajah mada dan Majapahit pun lebih ramah dan ‘melayani’ dengan menatakan tempat parkir dan member kardus bekas untu penutup. Seharusnya menurut Saya ya parkir berlangganan mampu memberikan layanan yang baik dengan menertibkan tempat parkir dan memberikan tempat parkir yang nyaman dan aman. Selama ini Saya tidak melihat ada upaya nyata yang dilakukan oleh dinas perhubungan terkait dengan masalah parkir berlangganan ini”. (Hasil wawancara tanggal 5 Februari 2013, pukul 14.08 WIB)

Pernyataan Ali Farhan diperkuat dengan pernyataan Dany warga Pondok Jati memberikan pernyataan mengenai pelayanan parkir berlangganan sebagai berikut:

“ Menurut Saya tidak efektif. Secara fasilitas belum terpenuhi. Jukir biasanya langsung meminta uang parkir. terus buat apa bayar parkir berlangganan, kalau parkir masih membayar. Ya seperti parkir di depan fotocopy jalan Teuku Umar itu juga bayar, padahal kawasan parkir berlangganan. Jelas nggak efektif parkir berlangganan”. (Hasil wawancara tanggal 2 April 2013, pukul 19.30 WIB)

Persepsi dan respon yang tidak jauh berbeda dari sebelumnya diungkapkan oleh Bapak DDK, selaku Bendahara Penerima Pembantu di SAMSAT Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Pelayanan di Samsat sudah oke tapi dilapangannya tidak oke. Pemasukannya bagus, tidak akan ada kebocoran karena pembayarannya sudah masuk di PKB. Beda dengan dilapangan yang masih saja ditarik

lagi. Banyak yang komplain ke Samsat, “yo opo aku wes mbayar kok sek ditarik” banyak yang komplain terkait pelayanan parkir berlangganan”. (Hasil wawancara tanggal 11 Februari 2013, pukul 14.16 WIB)

Pelayanan parkir berlangganan dirasa belum maksimal. Fakta dilapangan belum sesuai dengan tujuan dari parkir berlangganan yaitu parkir gratis dikawasan titik parkir berlangganan. Masyarakat banyak yang protes karena masih saja juru parkir memungut uang parkir, padahal masyarakat telah membayar retribusi parkir berlangganan secara rutin tiap tahunnya ketika pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan parkir berlangganan masih belum efektif dan kurang menimbulkan manfaat bagi masyarakat.

Berbagai respon terkait pelayanan parkir berlangganan dari masyarakat Sidoarjo dapat disimpulkan bahwa pelayanan parkir berlangganan tidak efektif. Ketidak efektifan parkir berlangganan dikarenakan beberapa alasan yaitu masih ada pungutan dari juru parkir yang meminta ongkos parkir, sosialisasi tentang parkir berlangganan yang kurang dan belum optimalnya pengawasan kepada juru parkir. Berbagai permasalahan yang terdapat dalam pelaksanaan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo diakui oleh pihak Dinas Perhubungan dengan masih adanya pungutan liar oleh juru parkir dan tuntutan dari masyarakat agar tidak diwajibkan dalam membayar retribusi parkir berlangganan.

Selain adanya permasalahan tersebut, hak dan kewajiban pengguna layanan parkir berlangganan belum sepenuhnya dipenuhi oleh pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Masyarakat menginginkan pelayanan parkir

berlangganan diterapkan dengan sebaik-baiknya dan sesuai dengan haknya, karena mereka telah membayar retribusi parkir berlangganan setiap tahunnya. Pelayanan parkir berlangganan ini dinilai gagal oleh masyarakat karena mulai diselenggarakan tahun 2006 hingga sekarang, masyarakat tidak merasakan manfaatnya yaitu menikmati parkir gratis. Kemudian tujuan dari pelayanan parkir berlangganan juga belum dapat dicapai sepenuhnya oleh pihak penyelenggara layanan parkir berlangganan.

2. Faktor Penyebab Kegagalan Layanan Parkir Berlangganan di Kabupaten Sidoarjo.

Penyelenggaraan pelayanan tetap tidak terhindarkan dari potensi terjadinya kegagalan. Pelayanan parkir berlangganan yang dinilai masyarakat masih belum efektif, hal tersebut menimbulkan berbagai asumsi mengenai faktor penyebab kegagalan pelayanan parkir berlangganan. Tidak hanya dari kalangan masyarakat, melainkan dari pihak Dinas Perhubungan sebagai penyelenggara layanan dan anggota DPRD Sidoarjo. Faktor penyebab kegagalan tersebut adalah sebagai berikut:

1) Belum ada kerjasama yang optimal antar berbagai *stakeholder*.

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas dibutuhkan kerjasama diantara *stakeholder*. Namun hal tersebut kurang terlihat pada penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan, yang menyebabkan pelayanan parkir berlangganan kurang efektif. Seperti pernyataan yang disampaikan oleh Bapak

AD, selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Dalam melaksanakan pelayanan ini ya tidak bisa kerja sendiri, harus dapat dukungan dari *stakeholder* lainnya”. (Hasil wawancara tanggal 21 Januari 2013, pukul 09.24 WIB)

Adapun *stakeholder* yang dimaksud adalah pihak penyelenggara layanan parkir berlangganan, juru parkir berlangganan dan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan parkir berlangganan. Pihak penyelenggara layanan belum mampu membina juru parkir berlangganan. Hal ini terlihat pada fakta dilapangan dimana juru parkir berlangganan masih saja memungut ongkos parkir dari pengguna jasa layanan parkir berlangganan. Masyarakat pun kurang berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan dengan kurang tegas mengatakan bahwa telah membayar retribusi parkir berlangganan kepada juru parkir. Para *stakeholder* diharapkan dapat bekerjasama dengan baik, agar penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan dapat mencapai tujuan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa salah satu penyebab kegagalan pelayanan parkir berlangganan adalah belum ada kerjasama yang optimal diantara *stakeholder*.

2) Masih adanya juru parkir berlangganan yang memungut uang parkir.

Dari pengamatan peneliti penyebab kegagalan layanan parkir berlangganan yang paling menonjol adalah juru parkir yang masih saja

memungut ongkos parkir. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak M.J, selaku Kasubag TU UPT Parkir, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Hambatannya adalah masih adanya dobel tarikan, sudah bayar tapi tetap ditarik oleh jukir. Dilapangan masih banyak yang ditarik oleh karena itu kita kerjasama dengan aparat. Kita nggak kurang-kurang berupaya untuk melayani masyarakat. Bagaimana lagi gaji jukir hanya 700 ribu perbulan, pasti nggak cukup”. (Hasil wawancara tanggal 14 Januari 2013, pukul 08.12 WIB)

Penyebab kegagalan layanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo yang paling dikeluhkan masyarakat adalah juru parkir yang masih saja memungut ongkos parkir. Masyarakat mengeluhkan sikap jukir yang masih menginginkan ongkos parkir, padahal masyarakat Kabupaten Sidoarjo telah mengikuti dan membayar retribusi parkir setiap tahunnya.

Hal senada disampaikan oleh Bapak AD, selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Saya kira untuk sementara yang menonjol dari jukir. Jukir yang masih belum taat aturan, namanya manusia. Sudah tau berlangganan tapi masih menarik. Ini memang masih sulit, masyarakat juga masih memberi. Kalau masih memberi ya jangan mengadukan kepada Dishub”. (Hasil wawancara tanggal 21 Januari 2013, pukul 09.24 WIB)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak AD, selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Sebagian besar juru parkir masih belum taat aturan. Hal tersebut yang menyebabkan masih saja terjadi *double* tarikan yang dilakukan oleh pihak jukir. Dalam hal ini tidak hanya karena kesalahan juru parkir, melainkan kurang tegasnya masyarakat mengatakan bahwa mereka telah membayar parkir berlangganan.

Pernyataan Bapak M. J dan Bapak A D, diperkuat oleh pernyataan Bapak R S selaku PEMB. Koor Penyimpan Barang, beliau memberikan pernyataan:

“ Ya kendalanya jukir masih menarik lagi, baju jukir dipindah tangankan ke jukir lain yang bukan jukir khusus parkir berlangganan, dan ada yang menjual lahan parkir”. (Hasil wawancara tanggal 30 Januari 2013, pukul 09.58 WIB)

Penyebab kegagalan pelayanan parkir berlangganan dari faktor ketidakdisiplinan juru parkir yang masih memungut ongkos parkir juga sangat dikeluhkan oleh masyarakat. Masyarakat Sidoarjo mengeluhkan juru parkir yang masih saja memungut ongkos parkir. Hal ini sesuai dengan salah satu pernyataan masyarakat Sidoarjo yaitu Keluhan terhadap pelayanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo diungkapkan oleh Ibu Afin, warga Bluru Kidul Sidoarjo. Beliau memberikan respon sebagai pengguna layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

“ Menurut saya sebagai pengguna jasa parkir berlangganan, pelayanannya belum efektif. Untuk motor bayar 25ribu terus mobil 60ribu. Menurut saya belum efektif karena belum dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Di jalan raya, di tempat-tempat parkir walaupun stiker sudah ditempel tetap saja dipungut uang parkir sama jukirnya. Kenyataan di lapangan masih dipungut. Ya saya juga nggak mentolo (tega) kalau nggak ngasih uang parkir, nanti dikira pelit. Mungkin kurang kerjasama dan koordinasi antar Dishub sama jukirnya karena masih ada pungutan liar, kurang sosialisasi. Seharusnya harus ada solusi untuk memecahkan masalah ini. Harus ada sosialisasi tentang batasan daerah yang termasuk bebas parkir, harus dijelaskan misalnya di Sidoarjo batasannya di wilayah Sidoarjo, wilayah Kabupaten atau di Kecamatan batasannya dimana saja”. (Hasil wawancara tanggal 3 Februari 2013, pukul 18.35 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber dan pengamatan peneliti dilapangan dapat disimpulkan bahwa penyebab kegagalan layanan parkir berlangganan yang paling menonjol adalah juru parkir yang

masih saja memungut ongkos parkir dari penggunaan jasa layanan parkir berlangganan.

3) SDM Pengawas

Penyebab kegagalan pelayanan parkir berlangganan selanjutnya adalah kurangnya jumlah SDM petugas pengawas juru parkir berlangganan. Menurut Bapak AD, selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Kurangnya personil pengawas, hanya ada 6 orang optimalnya 25 orang. Tugasnya se Kabupaten. Jukirnya ada 530, sedangkan jumlah pengawas hanya 106 orang. Masing-masing pengawas, mengawasi 5 jukir. Selain itu SDM pengawas masih bervariasi. Pengawasan dikakukan setiap hari”. (Hasil wawancara tanggal 21 Januari 2013, pukul 09.24 WIB)

Minimnya jumlah pengawas sangat mempengaruhi proses pengawasan kepada juru parkir berlangganan. Jumlah pengawas yang masih sangat kurang dibandingkan dengan jumlah juru parkir yang mencapai 530 orang, menyebabkan pengawasan tidak efektif. Satu pengawas bertugas mengawasi 5 jukir dilapangan setiap hari. Tidak bisa dipungkiri bahwa masih terdapat kekurangan dari pengawasan yang kurang efektif.

Hal senada disampaikan oleh Bapak R S selaku PEMB. Koor Penyimpan Barang, beliau memberikan pernyataan:

“ Ada kendala dari pengawasnya juga. Pengawas kurang optimal. Kemudian jam terbang kurang tinggi. Pengawas kurang tegas dalam menindak jukir yang nakal”. (Hasil wawancara tanggal 30 Januari 2013, pukul 09.58 WIB)

Kurangnya jumlah pengawas dan SDM pengawas yang bervariasi merupakan salah satu penyebab kegagalan layanan parkir berlangganan. Hal tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan parkir berlangganan. SDM

pengawas yang jumlahnya kurang dengan jumlah juru parkir yang banyak, mengakibatkan terjadinya ketidakseimbangan dan menyebabkan pengawasan kepada juru parkir khusus parkir berlangganan kurang maksimal. SDM pengawas yang berbeda-beda dalam melaksanakan tugasnya sebagai pengawas juru parkir juga menyebabkan kurang efektifnya pengawasan tersebut. Ketidaktegasan beberapa pengawas membuat juru parkir melakukan pelanggaran yang berulang-ulang tanpa jera.

4) Sistem Pengawasan yang Kurang Optimal

Sistem pengawasan yang kurang optimal terhadap juru parkir merupakan salah satu faktor penyebab kegagalan layanan parkir berlangganan. Kurang optimalnya sistem pengawasan tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak AD selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Sistem pengawasan menurut saya memang masih kurang. Ya setiap petugas pengawas kan pasti memiliki kualitas yang berbeda-beda, itu juga yang menyebabkan pengawasan kurang optimal. Tapi pihak kami akan terus berusaha untuk mengoptimalkan pengawasan kepada juru parkir dengan memperbaiki sistem pengawasan. Misalnya ada SOP tersendiri khusus petugas pengawas juru parkir berlangganan, petugas pengawas juga dilengkapi dengan sarana seperti senter, absensi dan pergantian piket”. (Hasil wawancara tanggal 28 Maret 2013, pukul 08.35 WIB)

Kurang optimalnya sistem pengawasan juga disebabkan kurang disiplinnya petugas pengawas. Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan, petugas pengawas sering terlihat mengobrol sesama pengawas di posko parkir berlangganan. Hal tersebut menyebabkan pelanggaran yang dilakukan oleh juru parkir semakin meningkat. Pengawasan menjadi kurang, karena petugas pengawas tidak melaksanakan tugasnya dengan baik. Sependapat dengan

Bapak AD selaku Kepala Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo,

Bapak MCH memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Pengawasan masih kurang optimal. Ya itu mbak petugas pengawasnya saja sering ngobrol di posko parkir berlangganan dan sering tidak ada ditempat. Itu juga yang mengakibatkan pak kepala Dinas marah-marah”. (Hasil wawancara tanggal 4 April 2013, pukul 09.30 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti dilapangan, dapat disimpulkan bahwa faktor penyebab kegagalan pelayanan parkir berlangganan yang lain adalah kurang optimalnya sistem pengawasan kepada juru parkir berlangganan.

5) Sarana dan Prasarana yang kurang

Penyebab kegagalan pelayanan parkir berlangganan yang lain adalah kurangnya sarana dan prasarana. Sarana prasarana yang kurang akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan parkir berlangganan. Adanya masalah penyebab kegagalan layanan parkir berlangganan terkait kurangnya sarana prasarana disampaikan oleh Bapak MJ, selaku Kasubag TU UPT Parkir, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Hambatan yang lain dalam pelaksanaan pelayanan parkir berlangganan ini adalah kurangnya sarana prasarana. Misalnya saja, lahan parkir yang kurang”. (Hasil wawancara tanggal 14 Januari 2013, pukul 08.12 WIB)

Sarana prasarana yang dimaksud adalah lahan parkir yang masih kurang di Kabupaten Sidoarjo. Saat ini kawasan yang termasuk kawasan parkir berlangganan sudah mengalami peningkatan yaitu menjadi 279 yang tersebar di Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak A D, selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Kawasan titik parkir mengalami penambahan sejak 2010. Asalnya 232 menjadi 236 kemudian 279 titik pada 2012 hingga sekarang. Untuk kedepannya akan ditambah terus. Prinsipnya kami ingin menciptakan kawasan di Kabupaten Sidoarjo semua menjadi titik parkir berlangganan”. (Hasil wawancara tanggal 28 Maret 2013, pukul 08.35 WIB)

Sarana dan prasarana yang lain adalah posko parkir berlangganan yang masih sangat kurang jumlahnya. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dilapangan, fasilitas didalam posko parkir berlangganan sangat kurang. Posko hanya berisi meja dan kursi yang kurang bagus dan tidak nyaman. Hal tersebut mengakibatkan petugas pengawas juru parkir berlangganan tidak nyaman dan jarang berada di posko parkir berlangganan tersebut.

Kemudian, posko parkir berlangganan masih terbatas jumlahnya, untuk di Kota Sidoarjo saja posko parkir berlangganan berjumlah 5 posko. Sedangkan di kawasan lain terdapat di Porong, Taman, Krian, Gedangan dan Waru. Pihak Dinas Perhubungan berencana menambah pendirian posko parkir berlangganan, karena cukup bermanfaat bagi proses penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan.

6) Miss Oriented

Penyebab kegagalan pelayanan parkir berlangganan selanjutnya adalah *miss oriented*. Adapun yang dimaksud *miss oriented* adalah penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan belum mampu memenuhi tujuan utama dari penyelenggaraan parkir berlangganan. Capaian tujuan yang telah di capai hanya secara finansial yaitu peningkatkan PAD, sedangkan dalam tujuan meningkatkan pelayanan parkir berlangganan, pihak penyelenggara layanan belum mampu untuk mewujudkan tujuan tersebut.

Melihat capaian tujuan yang di capai hanyalah peningkatan PAD, hal tersebut membuktikan bahwa orientasi penyelenggaraan parkir berlangganan cenderung pada peningkatan PAD. Orientasinya lebih kepada peningkatan PAD, sedangkan tujuan peningkatan pelayanan parkir kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan masih sangat kurang. Adapun tujuan dari parkir berlangganan yang tertuang dalam brosur Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo adalah sebagai berikut:



Gambar 10. Brosur Pelayanan Parkir Berlangganan (Bagian Dalam)
Sumber: Brosur Retribusi Parkir Berlangganan Kabupaten Sidoarjo

Dari pemaparan maksud dan tujuan penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo, membuktikan bahwa pelayanan parkir berlangganan belum mampu mencapai tujuan utama yaitu meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa parkir. Orientasi penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan lebih kepada peningkatan PAD.

3. Upaya-upaya yang harus dilakukan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo untuk agenda meningkatkan kualitas pelayanan parkir berlangganan kepada pengguna jasa parkir berlangganan, meliputi:

Penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan memang dirasa belum efektif. Hal tersebut bisa dilihat dari pendapat masyarakat dan fakta yang terjadi dilapangan. Pelayanan parkir berlangganan masih banyak kekurangan yang harus dibenahi mulai dari sistem, sarana prasarana hingga regulasi. Untuk mengatasi kekurangan tersebut pihak penyelenggara layanan parkir berlangganan terus berupaya untuk memperbaiki pelayanan parkir berlangganan. Adapun upaya tersebut adalah sebagai berikut:

a. Upaya berbasis strategis

Dalam meningkatkan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo, Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Sebagai upaya tersebut diantaranya sebagai berikut:

1) Pembinaan dan Peningkatan SDM

Upaya yang utama dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo adalah dengan melakukan pembinaan dan peningkatan SDM. Pembinaan dilakukan secara rutin. Untuk juru parkir dilaksanakan pembinaan 1 bulan sekali. Upaya pembinaan dan pengawasan SDM menurut Bapak M. J, selaku Kasubag TU UPT Parkir, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Upaya yang kita lakukan ialah mengadakan pembinaan, pembinaan diarahkan ke organisasi. Pembinaan dilakukan secara rutin baik untuk pengawas maupun jukirnya”. (Hasil wawancara tanggal 14 Januari 2013, pukul 08.12 WIB)

Pembinaan dilaksanakan secara rutin dalam rangka meningkatkan pengawas juru parkir dan juru parkir. Pelaksanaan pembinaan dan pelatihan dilaksanakan setiap satu bulan sekali. Pihaknya berupaya untuk menumbuhkan rasa profesionalisme kepada para pegawai agar dapat bekerja dengan baik.

Pernyataan senada diungkapkan oleh Bapak AD, selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ SDM pengawas masih bervariasi, masih diawasi dan dibina dengan baik. Peningkatan SDM pelaksana parkir. Misalnya pelatihan, peningkatan etika, disiplin. Semuanya dalam rangka perbaikan layanan”. (Hasil wawancara tanggal 21 Januari 2013, pukul 09.24 WIB)

Pembinaan dan pelatihan dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Adapun pembinaan dan pelatihan tersebut meliputi pembinaan secara fisik dan secara mental. Upaya pembinaan dan peningkatan SDM dalam proses penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan, bertujuan agar SDM lebih profesional dalam melaksanakan tugasnya dan dapat mentaati peraturan yang berlaku yang menyebabkan minimnya pelanggaran.

2) Peningkatan Sarana dan Prasarana

Sarana prasarana merupakan salah satu dari komponen standar pelayanan publik. Pernyataan terkait peningkatan sarana dan prasarana diungkapkan oleh Bapak AD, selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Dari sisi sarana prasarana kami sudah memberikan rekomendasi kepada atasan untuk dicukupi. Misalnya posko parkir berlangganan sudah ada 10. Fungsi posko tersebut ya untuk menampung aspirasi masyarakat, keluhan masyarakat dan petugas memberikan penjelasan juga terkait parkir berlangganan. Yang perlu diketahui adalah retribusi parkir bukan pajak parkir. Masyarakat masih belum bisa membedakan dengan parkir di bank. Masyarakat menganggap parkir di bank gratis padahal seharusnya membayar. Karena tidak semua bank termasuk wilayah titik parkir berlangganan”. (Hasil wawancara tanggal 21 Januari 2013, pukul 09.24 WIB)

Peningkatan sarana dan prasarana merupakan salah satu strategi dalam meningkatkan pelayanan parkir berlangganan kepada masyarakat. Adapun sarana dan prasarana yang dimaksud adalah dengan ditambahkan posko parkir berlangganan. Posko parkir berlangganan ini memiliki manfaat untuk menampung aspirasi masyarakat yang mengeluhkan atau memberikan kritik dan saran terkait pelayanan parkir berlangganan. Untuk saat ini jumlah posko parkir berlangganan terdapat 5 posko yang berada di kawasan sidoarjo, belum yang dikasawasan lain yang tersebar di Kabupaten Sidoarjo.

Senada dengan pernyataan sebelumnya, Bapak MC. H selaku Koordinator Penyimpan Barang UPT Parkir. Beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Upaya yang dilakukan diantaranya menambah sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana ini adalah pendirian posko parkir berlangganan”. (Hasil wawancara tanggal 30 Januari 2013, pukul 09.48 WIB)

Peningkatan sarana dan prasarana dianggap penting untuk mendukung terselenggaranya pelayanan parkir berlangganan yang berkualitas. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa upaya selanjutnya yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo sebagai organisasi penyelenggara

layanannya adalah meningkatkan sarana prasarana menjadi lebih baik dari sebelumnya.

3) Pemenuhan perlengkapan juru parkir khusus parkir berlangganan

Selain upaya-upaya yang dilakukan diatas. Jukir juga diperhatikan mulai dari seragam sampai dengan identitas jukir. Seperti pernyataan Bapak AD, selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Seragam akan dilengkapi mulai atas bawah. Misalnya baju, celana, sepatu, topi, pluit. Tujuannya melengkapi agar berbeda dengan jukir lain yang bukan jukir khusus parkir berlangganan. Saya juga menginginkan gaji jukir dinaikkan jadi UMR”. (Hasil wawancara tanggal 21 Januari 2013, pukul 09.24 WIB)

Juru parkir merupakan faktor yang sangat penting dalam menciptakan pelayanan parkir berlangganan yang efektif. Dalam menciptakan tujuan tersebut, maka pihak Dinas Perhubungan berusaha memberikan fasilitas kepada juru parkir, agar dalam melaksanakan tugasnya dapat berjalan dengan lancar dan disiplin. Adapun pemenuhan kelengkapan tersebut adalah seragam juru parkir mulai dari baju, sepatu, topi, pluit, nomor identitas, celana hingga surat tugas yang khusus untuk juru parkir berlangganan yang sah.

Senada dengan pernyataan sebelumnya, Bapak MC. H selaku Koordinator Penyimpan Barang UPT Parkir. Beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Perlengkapan jukir kita penuh mulai dari seragam, pluit, topi, sepatu, identitas dan sekarang ada surat tugasnya”. (Hasil wawancara tanggal 30 Januari 2013, pukul 09.48 WIB)

Pemenuhan perlengkapan juru parkir bertujuan agar juru parkir khusus parkir berlangganan memiliki identitas tersendiri dan berbeda dengan juru parkir liar. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pemenuhan kelengkapan juru parkir khusus parkir berlangganan, merupakan salah upaya untuk meningkatkan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo.

4) Tindakan Tegas

Upaya meningkatkan pelayanan parkir berlangganan yang selanjutnya ialah perlakuan tindakan tegas terhadap juru parkir yang terbukti masih memungut ongkos parkir kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan. Tindakan tegas dilaksanakan dengan tujuan agar juru parkir tidak lagi melanggar aturan yang telah ditetapkan, dengan tidak memungut kembali ongkos parkir dari masyarakat yang telah membayar retribusi parkir berlangganan setiap tahunnya. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak AD, selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Menindak jukir nakal secara tegas. Ketahuan menarik uang parkir, langsung diputus hubungan kerjanya. Kemudian untuk masyarakat harus berani berargumentasi kalau sudah berlangganan parkir”. (Hasil wawancara tanggal 21 Januari 2013, pukul 09.24 WIB)

Petugas pengawas juru parkir berlangganan harus memiliki sikap tegas untuk menindak juru parkir yang melanggar aturan. Apabila sikap tegas tidak dimiliki oleh petugas pengawas juru parkir, maka juru parkir yang tidak disiplin tidak akan jera. Tidak hanya petugas pengawas juiu parkir yang harus tegas, tetapi masyarakat pengguna jasa layanan parkir berlangganan juga harus memiliki keberanian mengatakan kepada juru parkir berlangganan kalau telah

membayar retribusi parkir berlangganan. Dengan ketegasan dan keberanian tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk meningkatkan pelayanan parkir berlangganan dan meminimalkan tarikan ganda yang dilakukan oleh juru parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo.

Senada dengan pernyataan sebelumnya, Bapak MC. H selaku Koordinator Penyimpan Barang UPT Parkir. Beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Upaya selanjutnya adalah bertindak tegas. Jadi kalau ada komplain dari masyarakat tentang jukir nakal langsung di tindak dan dipecat”. (Hasil wawancara tanggal 30 Januari 2013, pukul 09.48 WIB)

Dari hasil wawancara diatas upaya yang tidak kalah penting dari upaya lain yang telah disebutkan adalah dengan meningkatkan perlakuan tindakan tegas dan keberanian dari masyarakat pengguna jasa layanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo untuk berargumen kepada juru parkir berlangganan. Tindakan tegas dikhususkan kepada juru parkir yang terbukti melanggar aturan, dengan memebrikan sanksi tegas yaitu pemutusan hubungan kerja.

b. Upaya berbasis sistem

Upaya berbasis sistem juga diupayakan dalam rangka meningkatkan pelayanan parkir berlangganan kepada masyarakat. Adapun upaya berbasis sistem tersebut adalah sebagai berikut:

1) Perbaikan Regulasi

Upaya berbasis sistem dilakukan dengan rencana perbaikan regulasi. Perbaikan regulasi dilakukan agar pelayanan parkir berlangganan dapat diterapkan dengan sebaik-baiknya. Berkaitan dengan rencana perbaikan regulasi disampaikan oleh Bapak AD, selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Upaya selanjutnya kami akan menerapkan aturan dengan sebaik-baiknya. Perbaikan regulasi, perubahan Perda, Mou, Pergub dengan perbaikan sarana dan prasarana harus *balance*. Pemerintah harus memberikan peluang secara bertahap dari sebuah proses”. (Hasil wawancara tanggal 21 Januari 2013, pukul 09.24 WIB)

Perbaikan regulasi dilakukan secara bertahap. Telah terjadi perbaikan regulasi yaitu Peraturan Daerah No 1 Tahun 2006 Tentang Parkir Berlangganan menjadi Peraturan Daerah No 2 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Parkir Di Kabupaten Sidoarjo. Pernyataan selanjutnya disampaikan kembali oleh Bapak AD selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“Ya upaya perbaikan regulasi ada, yaitu perbaikan regulasi dari Perda no 1 Tahun 2006 menjadi ssekarang Perda no 2 Tahun 2012. Kelembagaan menjadi lebih terstruktur. Misalnya di bidang admin sekarang ada SOPnya dan ada daftar hadir dan lain sebagainya”. (Hasil wawancara tanggal 28 Maret 2013, pukul 08.35 WIB)

2) Perbaikan Sistem Pengawasan Jukir khusus parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo

Upaya selanjutnya dalam agenda meningkatkan pelayanan parkir berlangganan adalah meningkatkan pengawasan kepada juru parkir khusus parkir berlangganan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak M.J, selaku Kasubag TU UPT Parkir, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Pengawasan dilaksanakan tiap hari, tugasnya ya menunggu orang kerja (jukir) biar nggak narik. Apabila ketahuan ada jukir yang narik, jukir tersebut langsung dipecat dan dilaporkan pada pihak yang berwajib”. (Hasil wawancara tanggal 14 Januari 2013, pukul 08.12 WIB)

Pengawasan kepada juru parkir dilaksanakan setiap hari. Tujuan dari pengawasan kepada juru parkir ini adalah agar juru parkir melaksanakan tugasnya dengan baik dan mentaati peraturan yang berlaku. Petugas pengawas juga dibekali secara mental. Hal ini bertujuan agar dalam melaksanakan tugasnya dapat bekerja secara tegas dalam menindak juru parkir yang melanggar aturan.

Pernyataan senada diungkapkan oleh Bapak AD, selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Pengawasan dilakukan setiap hari, sehari ada 2 sift. Pengawasan dibagi setiap titik kawasan yang telah diatur. Resiko jukir yang masih narik langsung diputus hubungan kerjanya”. (Hasil wawancara tanggal 21 Januari 2013, pukul 09.24 WIB)

Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan, pengawasana juru parkir memang terlihat dilaksanakan namun hanya waktu tertentu saja. Hal ini tidak sesuai dengan SOP petugas pengawas juru parkir yang jam kerjanya ada 2 sift yaitu pada jam 07.00-14.00 kemudian sift 2 jam 14.00-22.00. Petugas pengawas hanya terlihat pada waktu-waktu tertentu.

Kemudian di lanjutkan kembali oleh Bapak AD selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Pihak kami akan terus berusaha untuk mengoptimalkan pengawasan kepada juru parkir dengan memperbaiki sistem pengawasan. Misalnya ada SOP tersendiri khusus petugas pengawas juru parkir berlangganan, petugas pengawas juga dilengkapi dengan sarana seperti senter, absensi dan pergantian piket”. (Hasil wawancara tanggal 28 Maret 2013, pukul 08.35 WIB)

Kurang optimalnya sistem pengawasan juga disebabkan kurang disiplinnya petugas pengawas. Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan, petugas pengawas sering terlihat mengobrol sesama pengawas di posko parkir berlangganan. Hal tersebut menyebabkan pelanggaran yang dilakukan oleh juru parkir semakin meningkat. Pengawasan menjadi kurang, karena petugas pengawas tidak melaksanakan tugasnya dengan baik.

Hal serupa di ungkapkan oleh Bapak AA selaku Koordinator Penyimpanan barang yang juga bertugas untuk mengontrol pengawas. Beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Setiap hari diawasi, setiap wilayah ada korwilnya sendiri. Di Krian 1, di Porong 1, di Sidoarjo ada 6. Tiap hari, tiap malam, kalau ada komplain melalui call center kita langsung berangkat. Pengawas juga langsung menerima dan menanggapi apabila ada komplain dari masyarakat”. (Hasil wawancara tanggal 30 Januari 2013, pukul 09.48 WIB)

Senada dengan pernyataan sebelumnya, Bapak MC. H selaku Koordinator Penyimpanan Barang UPT Parkir. Beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Sebulan sekali pengawas mengadakan sosialisasi kepada jukir-jukir, terkait dengan sanksi yang mereka terima jika melanggar”. (Hasil wawancara tanggal 30 Januari 2013, pukul 09.48 WIB)

Berdasarkan wawancara dari beberapa narasumber bahwa upaya dalam agenda meningkatkan pelayanan parkir berlangganan salah satunya adalah dengan meningkatkan pengawasan kepada juru parkir khusus parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo. Upaya ini dilakukan agar juru parkir dapat bekerja taat aturan dan disiplin. Dengan adanya peningkatan pengawasan kepada juru parkir berlangganan yang selama ini dikeluhkan masyarakat karena kinerjanya yang buruk, diharapkan dapat meminimalkan tarikan ganda yang sering dilakukan oleh juru parkir.

3) Terciptanya Palang Pintu Otomatis

Terciptanya palang pintu otomatis merupakan upaya berbasis sistem yang dilaksanakan oleh pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Terkait terciptanya palang pintu otomatis ini sesuai dengan pernyataan Bapak AD, selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Ada palang pintu otomatis. Tujuannya agar tidak ada pungutan ganda. Jadi ketika akan parkir dengan adanya palang pintu orang ketemu dengan mesin. Bukan orang ketemu dengan orang. Meminimalkan pungutan liar”. (Hasil wawancara tanggal 21 Januari 2013, pukul 09.24 WIB)

Hal senada diungkapkan oleh Bapak MCH selaku Koordinator Penyimpan Barang UPT Parkir. Beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Terciptanya palang pintu parkir di Pasar dan RSUD. Fungsinya untuk mencegah penarikan parkir”. (Hasil wawancara tanggal 30 Januari 2013, pukul 09.48 WIB)

Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan tentang upaya meningkatkan pelayanan parkir berlangganan dengan menciptakan palang pintu otomatis belum efektif. Hal ini terlihat pada RSUD Kabupaten Sidoarjo yang terdapat

palang pintu otomatis dalam parkir khusus mobil terlihat pengguna jasa layanan parkir berlangganan masih mengeluarkan upah untuk ongkos parkir. Palang pintu otomatis masih belum bisa dimanfaatkan sesuai dengan tujuannya yaitu mencegah pungutan liar dari juru parkir berlangganan dan masih belum dapat meningkatkan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo.

4) Mempermudah sistem pengaduan masyarakat

Upaya selanjutnya adalah dengan mempermudah sistem pengaduan masyarakat. Tujuan dari upaya ini adalah untuk lebih mudah menampung aspirasi masyarakat mengenai pelayanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak AD, selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Kami mempermudah masyarakat jika ada keluhan terkait parkir berlangganan, bisa langsung laporan ke posko parkir berlangganan atau call center ke no 031-91399940 dan 03191744871. Bisa langsung ke Dinas Perhubungan langsung. Ada komplain langsung petugas datang”. (Hasil wawancara tanggal 21 Januari 2013, pukul 09.24 WIB)

Adapun upaya yang dimaksud adalah mempermudah masyarakat pengguna jasa layanan parkir berlangganan dalam menyampaikan kritik maupun saran terkait pelayanan parkir berlangganan. Upaya mempermudah penanganan pengaduan, saran dan masukan bisa dilakukan secara online. Bentuk pengaduan masyarakat secara online dari P3M (Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat) dapat dilihat pada gambar berikut.

PUBLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT

Detail Pengaduan:

Kode Pengaduan : 02012050002
 Nama Pelapor : Andi
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Alamat : Aryo Bebangah No.24 Sidoarjo
 Telepon : 08133088350
 Fax :
 Pekerjaan : Karyawan Swasta
 Email : Andi_ilham@yahoo.co.id
 Tanggal Pengaduan : 1 Mei 2012
 Tanggal Dicatat : 1 Mei 2012
 Media Pengaduan : P3M ONLINE
 Subyek : Parkir Berlangganan Atau Uang Infak
 Uraian : bertahun-tahun masalah parkir berlangganan selalu dikeluhkan dan membebani warga/masyarakat Sidoarjo, namun seolah-olah Pemda Sidoarjo tidak mendengar (pura-pura) tidak dengar atau tuli tidak tau atas keluhan warganya tersebut.
 Banyak masyarakat yang menginginkan Parkir Berlangganan dihapus karena tidak ada manfaatnya....
 Makan uang parkir berlangganan itu harammendingan saran saya diganti aja namanya dengan "uang infak pembangunan Mesjid di Wilayah Pemda"...mungkin itu lebih barokah dan bermanfaat.
 Semoga Allah mengampuni orang2 yang sesat dan melukai sesama kaumnya sendiri.....Amiin

Respon dan Tindak Lanjut Pengaduan

Respon : Terima kasih atas masukannya.
 Kami selalu dan terus berusaha menanggapi semua keluhan masyarakat terhadap Parkir Berlangganan, karena itu saat ini kami telah mengugaskan 106 orang Petugas Pengawas Juru Parkir yang tersebar hampir di seluruh wilayah Kabupaten Sidoarjo untuk mengawasi dan menindak Juru Parkir yang nakal. Kami mohon kesediaan Bpk/Ibu/Sdr/i untuk melaporkan apabila menemui Juru Parkir yang nakal di lapangan laporkan kepada kami melalui telp. 031-91399940 , 031-72908381 atau kepada Petugas Pengawas Juru Parkir yang ada di lapangan.

Gambar 11. Bentuk pengaduan masyarakat secara online
 Sumber : UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, diolah

Berdasarkan wawancara dari Bapak AD, selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Upaya berbasis sistem yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dengan mempermudah sistem pengaduan masyarakat.

5) Rencana Pemberlakuan Kartu Parkir

Rencana pemberlakuan kartu parkir merupakan upaya selanjutnya dari Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo. Upaya ini rencananya akan dilakukan untuk mengganti stiker parkir berlangganan yang selama ini digunakan sebagai bukti pelunasan retribusi parkir berlangganan. Hal ini sesuai dengan pernyataan

Bapak AD, selaku Kepala UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Kami akan berlakukan kartu parkir. Ada kartu kendali parkir”. (Hasil wawancara tanggal 21 Januari 2013, pukul 09.24 WIB)

Hal senada diungkapkan oleh Bapak MC. H selaku Koordinator Penyimpan Barang UPT Parkir. Beliau memberikan pernyataan sebagai berikut:

“ Upaya yang lain adalah kartu kendali, ada karcis insidental”. (Hasil wawancara tanggal 30 Januari 2013, pukul 09.48 WIB)

Selanjutnya seperti dikutip dari harian Jawa Pos tanggal 24 Februari 2013, pernyataan Bapak M.H T selaku Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Beliau memberikan pernyataan akan melakukan beberapa perubahan. Misalnya, mengganti stiker dengan kartu pintar (*smartcard*). Di kartu tersebut tertera nomor, kendaraan, nama pemilik, serta alamat pemilik. Ketika didekati juru parkir, tinggal menyerahkan kartu tersebut. Ucapan Husni.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti bahwa upaya selanjutnya dalam meningkatkan pelayanan parkir berlangganan adalah dengan rencana pemberlakuan kartu parkir.

C. Analisis dan Interpretasi Data

Berikut ini, peneliti akan menguraikan analisa data yang telah didapatkan dari lapangan sesuai dengan fokus penelitian:

1. Penyelenggaraan Pelayanan Parkir Berlangganan Kabupaten Sidoarjo

Pelayanan publik diselenggarakan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Jenis pelayanan publik pun beragam tak terkecuali dalam penyelenggaraan pelayanan transportasi. Pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu jenis pelayanan publik bidang jasa dalam penyelenggaraan pelayanan parkir. Pemerintah dalam hal menyelenggarakan pelayanan publik berupaya dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas tidak terlepas dari peran organisasi penyelenggara layanan itu sendiri. Hal ini sesuai dengan definisi pelayanan publik ialah:

“Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.” (Ratminto dan Winarsih dalam Hardiyansyah (2011:11).

Pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu bentuk pelayanan publik di bidang parkir. Penyelenggara layanan publik dapat dilaksanakan baik oleh organisasi pemerintah atau oleh pihak swasta. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat, dengan ataupun tanpa pembayaran guna

memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11).

a. Organisasi Penyelenggara Layanan Parkir Berlangganan Kabupaten Sidoarjo.

Organisasi penyelenggara layanan merupakan organisasi yang memberikan pelayanan serta sarana dan prasarana yang dibutuhkan masyarakat pengguna jasa layanan. Menurut pendapat Dwiyanto (2008:136) pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang dilakukan birokrasi publik untuk untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Dalam penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan organisasi publik yang melaksanakan pengawasan dan pengendalian secara teknis dan operasional pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo adalah Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo yaitu sebagai pelaksana dilapangan adalah UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Hal ini sesuai dengan pengawasan dan pengendalian yang tercantum pada Peraturan Daerah nomor 2 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Parkir di Kabupaten Sidoarjo.

Latar belakang penyelenggaraan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo adalah kurang optimalnya pelayanan yang prima terhadap pengguna jasa parkir di Kabupaten Sidoarjo dan belum profesional dalam penanganan parkir serta juru parkir, maka dipandang perlu dibuatkan aturan yang dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat pemakai jasa parkir secara maksimal dan efektif. Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sedarmayanti dalam Hardiyansyah (2011:90) bahwa salah satu hakekat

pelayanan publik adalah mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.

Awal penyelenggaraan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo diberlakukan sejak tahun 2006 yang diatur oleh Peraturan Daerah no 1 Tahun 2006 tentang Retribusi Parkir. Kemudian terdapat perubahan Peraturan Daerah yang kemudian diatur dalam Peraturan Daerah no 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Parkir Di Kabupaten Sidoarjo. Dibentuknya Peraturan Daerah tentang Retribusi Penyelenggaraan parkir diharapkan dapat mengoptimalkan pendapatan daerah dari sektor retribusi serta sebagai upaya pencegahan hal-hal yang berpotensi merugikan kepentingan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo yang diatur dalam Peraturan Daerah no 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Parkir Di Kabupaten Sidoarjo berlaku hingga sekarang.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber, terdapat peraturan lain dalam penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan yaitu, terdapat MOU yang menjadi dasar kerjasama antara ketiga pihak dalam penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo. Menurut pendapat Moenir dalam Hardyansyah (2011:147) bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sekelompok orang tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan adalah tiga pihak yang

terdapat dalam MOU. Ketiga pihak tersebut adalah pihak pertama Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, pihak kedua adalah Kantor Bersama Samsat dan pihak ketiga adalah Polres Sidoarjo.

Adapun MOU yang dimaksud adalah Kesepakatan Bersama Antara Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kepolisian Resort Sidoarjo Tentang Pelaksanaan Fasilitas Pemungutan Retribusi Parkir Berlangganan Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sidoarjo. No 188/22/404 1.3.2/2009, No 970/245/120.22/2009, No B/1431/VI/2009. Kesepakatan Bersama ini dibuat pada hari Selasa tanggal 2 Juni 2009. Kesepakatan Bersama selanjutnya adalah No 188/32/404.1.3.2/2012, No 970/1175/120.22/2012, No MOU/01/VIII/2012. Addendum Kesepakatan Bersama ini dibuat pada hari Rabu tanggal 15 Agustus 2012.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, tata organisasi UPT Parkir Dinas Perhubungan Sidoarjo sebagai organisasai penyelenggara layanan parkir berlangganan telah terstruktur dengan baik. Mulai dari Kepala UPT Parkir yang dibina langsung oleh Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, yang bertugas mengawasi dan memberi perintah kepada Kepala UPT Parkir. Tugas Kepala UPT Parkir adalah merencanakan, mengontrol hingga mengevaluasi kinerja bawahannya yang meliputi Kasubag TU, Bendahara, Koordinator Penyimpanan Barang dan Pemb. Koordinator Penyimpanan Barang, Petugas Informasi & Administrasi Parkir, Petugas Informasi Parkir Berlangganan Samsat Krian, Petugas Informasi Parkir Berlangganan Samsat

Sidoarjo, Koordinator Lapangan beberapa wilayah, Koordinator Pengawas, Pengawas hingga Jukir.

Tugas masing-masing dari tata organisasi UPT Parkir Berlangganan Kabupaten Sidoarjo telah terstruktur dan memiliki SOP. Mulai dari Kasubag TU bertugas membuat berbagai surat yang dibutuhkan selama bertugas, surat tersebut selanjutnya membutuhkan persetujuan dari Kepala UPT Parkir. Bendahara memiliki tanggung jawab dalam keuangan, antara lain pengadaan barang dan gaji pegawai. Koordinator Penyimpanan Barang dan Pembantu Koordinator Penyimpanan Barang, bertanggung jawab dalam penyimpanan barang antara lain stiker parkir berlangganan, seragam jukir, perlengkapan jukir, karcis bukti pelunasan parkir berlangganan dan lain sebagainya. Koordinator penyimpanan barang juga bertugas sebagai pendistribusian stiker parkir berlangganan pada Petugas Informasi Parkir berlangganan Samsat Krian dan Samsat Sidoarjo. Petugas Informasi & Administrasi Parkir bertugas dalam memberikan informasi terkait parkir berlangganan kepada masyarakat dan memberikan informasi atau menerima aspirasi masyarakat tentang parkir berlangganan melalui *call center* Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Petugas Informasi Parkir Berlangganan Samsat Krian dan Petugas Informasi Parkir Berlangganan Samsat Sidoarjo memiliki tugas yang sama yaitu memberikan stiker parkir berlangganan kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan yang telah membayar pajak kendaraan bermotornya di Kantor Samsat. Koordinator Lapangan beberapa wilayah tertentu bertugas mengawasi pengawas dengan mengabsen secara rutin mengawasi setoran jukir dari

pengguna parkir non berlangganan yang dimaksud adalah kendaraan yang berplat nomor diluar Sidoarjo. Koordinator Pengawas memiliki tugas mengawasi kinerja pengawas dengan mengabsen pengawas setiap hari. Pengawas memiliki tugas mengawasi kinerja jukir, melaporkan jukir yang melanggar aturan kepada koordinator pengawas, mengabsen jukir tiap hari dan memberi pengarahan pada jukir, menerima dan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai parkir berlangganan. Jukir bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sedang parkir kendaraannya dengan menata rapi kendaraan dan memberikan rasa nyaman kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, struktur organisasi Samsat Sidoarjo sebagai pihak kedua dalam penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan, dimulai dari yang paling atas adalah Top Manajemen. Pada Top Manajemen terdiri dari KASAT LANTAS, KA UPTD, KASUBAG JR. Wakil Manajemen terdiri dari Kanit Regident, Adpel PKB & BBNKB dan PJ Jasa Raharja. Anggota terdiri dari POLRI, DIPENDA dan JASA RAHARJA. Pihak tersebut memiliki tugas masing-masing.

Kasat Lantas bertanggung jawab sebagai pengamanan dan pengawasan dalam setiap kegiatan yang dari Wakil Manajemen sebagai pelaksana sehari-hari yaitu Kanit Regident (Kepala Unit Registrasi dan Identifikasi). Kanit Regident bertugas mengatur dan mengendalikan tugas dan fungsi registrasi dan identifikasi pengemudi/ kendaraan bermotor sesuai ketentuan yang berlaku. Kemudian KA UPTD bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pemungutan

pajak dan bea balik nama kendaraan bermotor. Jasa Raharja memiliki tugas dalam pengawasan dan pengendalian pemungutan asuransi kecelakaan.

Dalam kegiatan sehari-hari Top Manajemen dalam melaksanakan tugasnya dilaksanakan oleh Wakil Manajemen beserta anggota. Wakil Manajemen yang terdiri dari Kanit Regident, Adpel PKB & BBNKB, PJ Jasa Raharja memiliki tugas masing-masing. Tugas kanit Regident adalah melakukan cek fisik kendaraan bermotor, memberikan formulir, menjelaskan paket pendaftaran, menyerahkan STNK yang telah di cetak beserta plat nomor. Pelaksanaan langsung dilapangan yang bertatap muka dengan user adalah anggota yaitu Polres Sidoarjo. Kemudian Dipenda dalam tugas sehari-hari dilaksanakan oleh Kantor Bersama Samsat. Kantor Bersama Samsat merupakan pihak kedua dalam MOU Parkir Berlangganan yang memiliki tugas dan tanggung jawab memfasilitasi pemungutan retribusi parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo. Retribusi parkir berlangganan dibayarkan pada saat perpanjangan STNK atau pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB). Hal ini sesuai dengan definisi retribusi parkir berlangganan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Parkir Di Kabupaten Sidoarjo ialah penggunaan pelayanan parkir baik ditempat parkir ditepi jalan umum maupun ditempat khusus parkir yang pembayarannya dilakukan secara berlangganan.

Sebagai pihak kedua Samsat memiliki tugas dan tanggung jawab menyediakan fasilitas pemungutan retribusi parkir berlangganan. Pembayaran retribusi parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo dibayarkan setiap tahunnya

pada saat perpanjangan pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Sidoarjo. Hal tersebut sesuai dengan Mou No 188/22/404 1.3.2/2009, No 970/245/120.22/2009, No B/1431/VI/2009 pada Pasal 4 yang berbunyi Tugas dan Tanggungjawab PIHAK KEDUA adalah menyediakan fasilitas pemungutan retribusi parkir berlangganan pada Kantor Bersama Samsat Sidoarjo. Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan pada Kantor Bersama Samsat telah bertugas sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang tertuang pada kesepakatan bersama dalam penyelenggaraan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo sebagai fasilitasi pemungutan retribusi parkir berlangganan pada Kantor Bersama Samsat. Hal ini sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 47 Tahun 2011 pada pasal 1 dan 2.

Pihak ketiga dalam penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo adalah Polres Sidoarjo. Pihak ketiga yaitu Polres Sidoarjo memiliki kewajiban membantu kelancaran kegiatan fasilitasi pemungutan retribusi parkir pada Kantor Bersama Samsat Sidoarjo dan melakukan monitoring terhadap pelaksanaan kegiatan operasional parkir. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dan pengamatan peneliti dilapangan, Polres Sidoarjo telah melaksanakan tugasnya. Anggota Polres Sidoarjo melakukan cek fisik pada kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Sidoarjo dan telah melaksanakan monitoring terhadap pelaksanaan kegiatan operasional parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo. Tanggung jawab dan tugas pihak ketiga telah dipenuhi dengan baik. Tanggung jawab dan tugas pihak ketiga sesuai dengan Kesepakatan Bersama antara Pemerintah

Kabupaten Sidoarjo dengan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kepolisian Resort Sidoarjo tentang Pelaksanaan Fasilitas Pemungutan Retribusi Parkir Berlangganan Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sidoarjo Mou No 188/22/404 1.3.2/2009, No 970/245/120.22/2009, No B/1431/VI/2009 pada pasal 5.

Adapun dasar hukum atau peraturan lain yang mendasari penyelenggaraan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo adalah sebagai berikut:

- a. Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Parkir Di Kabupaten Sidoarjo.
- b. Kesepakatan Bersama Antara Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kepolisian Resort Sidoarjo Tentang Pelaksanaan Fasilitas Pemungutan Retribusi Parkir Berlangganan Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sidoarjo No.188/32/404.1.3.2/2009, No.970/1175/120.22/2009, No MOU/01/VIII/2012.
- c. Keputusan Bupati Sidoarjo No: 188/970/404.1.3.2/2012 Tentang Kawasan Parkir Berlangganan Kabupaten Sidoarjo Tahun 2012.
- d. Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 47 Tahun 2011 Tentang Persetujuan Kerjasama Fasilitas Pemungutan Retribusi Parkir Berlangganan Pada Kantor Bersama Samsat Dengan Pemerintah Kabupaten/ Kota Di Jawa Timur.

Parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo memiliki kawasan tersendiri yaitu kawasan titik parkir berlangganan. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, kawasan titik parkir berlangganan memiliki kawasan tersendiri

yang telah diatur pada Keputusan Bupati Sidoarjo No: 188/970/404.1.3.2/2012 Tentang Kawasan Parkir Berlangganan Kabupaten Sidoarjo Tahun 2012. Kawasan titik berlangganan terjadi penambahan sejak tahun 2010 awalnya terdapat 232 titik kemudian menjadi 236 titik yang termasuk kawasan parkir berlangganan. Hingga sekarang mengalami perubahan dengan penambahan kawasan titik parkir berlangganan menjadi 279 titik. Sebanyak 279 yang termasuk titik kawasan parkir berlangganan tersebar di Kabupaten Sidoarjo. Pada prinsipnya akan ada penambahan kawasan titik parkir berlangganan yang nantinya menciptakan kawasan Kabupaten Sidoarjo menjadi kawasan titik parkir berlangganan.

Berdasarkan hasil wawancara dan analisa diatas dapat disimpulkan bahwa organisasi penyelenggara layanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo adalah Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo sebagai organisasi penyelenggara layanan parkir berlangganan memiliki wewenang dalam memberikan pelayanan, pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo. Hal ini sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Parkir Di Kabupaten Sidoarjo pada pasal 31, dan sesuai dengan UU no 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik yang menjelaskan pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Kemudian

dalam penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo bekerja sama dengan Kantor Bersama Samsat Sidoarjo dalam memfasilitasi pemungutan retribusi parkir berlangganan dan Polres Sidoarjo dalam mengawasi dan *monitoring* pelaksanaan parkir berlangganan di lapangan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Suwitri, Rachyuningsih, dan Sasmito (JIAKP Vol.2, No.3, 2005: 961-978) *Intergovernmental agreement*, pelayanan ini dilakukan dengan pengaturan bahwa organisasi pemerintah yang mempunyai kewenangan dalam mengatur dan memproduksi barang layanan ini dapat menunjukkan atau menyerahkan pada organisasi pemerintah yang lain, baik untuk penyelenggaraannya maupun untuk penyediaan/produksinya.

b. Kewajiban dan Tanggung Jawab Penyelenggara Layanan

Penyelenggaraan pelayanan publik didalamnya memuat kewajiban dan tanggung jawab yang harus dipenuhi. Peran penting penyelenggara layanan adalah menciptakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dan dalam pemenuhan kebutuhan. Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dalam hal ini sebagai penyelenggara layanan parkir berlangganan, memiliki kewajiban dan tanggung jawab yang harus dipenuhi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2008:136) penyelenggaraan pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna, sehingga penyelenggara layanan parkir

berlangganan Kabupaten Sidoarjo yaitu Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo harus dapat memenuhi kewajiban dan tanggung jawabnya sebagai organisasi penyelenggara layanan. Kewajiban dan tanggung jawab tersebut antara lain:

1) Melayani masyarakat pengguna jasa layanan parkir berlangganan yang akan parkir.

Kewajiban utama dari penyelenggara layanan parkir berlangganan yaitu Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo adalah melayani masyarakat yang akan parkir. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, masyarakat dalam pelayanan parkir berlangganan adalah pengguna jasa layanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo. Petugas Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo melayani masyarakat yang akan parkir, yang dilaksanakan oleh juru parkir khusus parkir berlangganan di kawasan titik parkir berlangganan. Juru parkir melayani pengguna jasa layanan parkir berlangganan dengan menyediakan tempat parkir dan menata kendaraan yang akan parkir. Pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo memberikan pelayanan kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan dengan menyediakan fasilitas dan sarana prasarana yang dibutuhkan untuk menunjang pelayanan parkir berlangganan, fasilitas tersebut diantaranya adalah marka jalan sebagai petunjuk kawasan mana yang termasuk kawasan titik parkir berlangganan, pos parkir berlangganan dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, yang dimaksud melayani adalah ketika pengguna jasa layanan parkir berlangganan parkir

kendaraan dikawasan yang termasuk dalam kawasan titik parkir berlangganan. Pelayanan dilapangan lebih banyak dilaksanakan oleh petugas juru parkir yang melayani masyarakat yang akan parkir. Juru parkir berkewajiban melayani dan memberikan fasilitas kepada pengguna jasa sesuai dengan kewajiban dan tanggungjawabnya tanpa memungut kembali uang parkir dari pengguna jasa layanan parkir berlangganan.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber dan pengamatan peneliti dilapangan, kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara layanan parkir berlangganan yaitu UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo adalah melayani masyarakat yang akan parkir dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat, seperti menata kendaraan dengan rapi, memberikan rasa aman selama parkir kendaraan. Hal ini sesuai dengan tugas dan tanggung jawab sebagai pihak Kesatu yang tertuang pada Mou No 188/22/404 1.3.2/2009, No 970/245/120.22/2009, No B/1431/VI/2009 pada Pasal 3 (e), selain itu juga sesuai dengan penjelasan Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:148) mengenai kualitas pelayanan yang dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya. Namun berdasarkan pengamatan dilapangan kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara layanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo masih kurang. Fakta dilapangan masih banyak terjadi kekurangan. Kekurangan tersebut adalah masih adanya pungutan atau *double* tarikan yang dilakukan oleh juru parkir berlangganan sehingga kewajiban dan

tanggungjawab penyelenggara pelayanan yang diberikan belum maksimal dilaksanakan.

2) Menerima keluhan dari masyarakat terkait pelayanan parkir berlangganan.

Kewajiban dan tanggung jawab UPT Parkir Dinas Perhubungan Sidoarjo yang lain sebagai penyelenggara layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo selanjutnya adalah menerima keluhan dari masyarakat terkait pelayanan parkir berlangganan. Keluhan masyarakat bisa disampaikan dengan datang langsung ke petugas pengawas juru parkir berlangganan atau pada pusat pengaduan yang telah disediakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Ketika menerima keluhan dari masyarakat terkait pelayanan parkir berlangganan, petugas langsung menindak lanjuti laporan tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber, apabila mendapat partisipasi dari masyarakat berupa keluhan yang disampaikan melalui *call center* atau langsung ke petugas pengawas yang berada di posko parkir berlangganan, pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo langsung menanggapi dengan datang langsung ke tempat kejadian. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Mahmudi (2005:234) bahwa dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik salah satunya adalah partisipasi, yaitu dengan mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo tidak hanya menerima keluhan dari masyarakat melainkan juga menerima

saran, masukan dan aspirasi masyarakat mengenai pelayanan parkir berlangganan. Hal ini sesuai dengan salah satu Komponen Standar Pelayanan Publik dalam UU no 25 Tahun 2009 pasal 21 pada poin (j) yaitu Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

3) Memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang kurang tahu tentang parkir berlangganan.

Kewajiban dan tanggung jawab UPT Parkir Dinas Perhubungan Sidoarjo yang lain sebagai penyelenggara layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo selanjutnya adalah memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang kurang tahu tentang parkir berlangganan. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, sosialisasi dilaksanakan dengan berbagai cara. Cara tersebut diantaranya pemasangan spanduk atau baliho di beberapa titik kawasan parkir berlangganan yang bertuliskan tidak memberikan upah kepada juru parkir karena telah membayar parkir berlangganan dan penyebaran brosur yang memuat info tentang parkir berlangganan. Dalam brosur menjelaskan latar belakang penyelenggaraan parkir berlangganan, maksud dan tujuan, dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, dapat disimpulkan kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara layanan parkir berlangganan yaitu UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo adalah sosialisasi kepada masyarakat mengenai parkir berlangganan. Hal ini sesuai dengan salah satu dimensi pelayanan publik yang diungkapkan oleh Zeithaml dalam Haydiyansyah (2011:147) dimensi pelayanan publik tersebut adalah

Communication, yaitu kemamuan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat. Namun, hal tersebut tidak sesuai dengan hasil pengamatan peneliti dilapangan yang menemukan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak penyelenggara layanan parkir berlangganan. Masih banyak masyarakat yang belum pernah merasakan sosialisasi tentang parkir berlangganan dan kurang tahunya masyarakat tentang kawasan yang termasuk kawasan titik parkir berlangganan.

4) Meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan parkir berlangganan.

Peningkatan pelayanan kepada pengguna layanan parkir berlangganan merupakan kewajiban dan tanggung jawab UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo yang harus dipenuhi. Dalam rangka memenuhi kewajiban dan tanggung jawabnya, UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang parkir terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan parkir berlangganan.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber dan observasi peneliti dengan hasil bahwa, kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara layanan parkir berlangganan ialah berkewajiban untuk terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat karena pelayanan parkir berlangganan masih kurang baik. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sedarmayanti dalam Hardiyansyah (2011:90) bahwa pelayanan publik adalah

meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.

c. Hak Pengguna Jasa Layanan

Menurut Moenir dalam Hardiyansyah (2011:147) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dari penjelasan diatas dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, pengguna jasa layanan memiliki hak yang wajib dipenuhi oleh organisasi penyelenggara layanan. Terutama dalam hal ini adalah organisasi penyelenggara layanan parkir berlangganan. Pemenuhan hak pengguna jasa layanan parkir berlangganan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi berhasil atau gagalnya pelayanan tersebut.

Adapun hak pengguna jasa layanan yang dimaksud ialah sebagai berikut:

1) Hak mendapat pelayanan dari penyelenggara layanan parkir berlangganan.

Hak utama pengguna jasa layanan parkir berlangganan adalah mendapat pelayanan dari Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo sebagai penyelenggara layanan. Hak tersebut harus dipenuhi oleh organisasi penyelenggara layanan parkir berlangganan dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Hal ini sesuai dengan salah satu asas pelayanan publik yang diungkapkan oleh Mahmudi (2010:228) yaitu keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan

penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber, hak utama pengguna jasa layanan ialah mendapat pelayanan dari petugas dan juru parkir ketika mereka akan parkir kendaraan. Hak mendapat layanan dari petugas juru parkir diperoleh ketika masyarakat parkir kendaraannya di titik kawasan parkir berlangganan. Petugas juru parkir melayani dengan menata kendaraan dengan rapi dan mudah dijangkau oleh pemilik kendaraan. Berdasarkan pengamatan peneliti, pemenuhan hak pengguna jasa layanan parkir berlangganan dirasa kurang terpenuhi, hal ini terlihat masih dipungutnya ongkos parkir oleh juru parkir berlangganan yang seharusnya gratis tanpa dipungut biaya. Hal ini tidak sesuai dengan tugas dan tanggung jawab sebagai pihak Kesatu yang tertuang pada Mou No 188/22/404 1.3.2/2009, No 970/245/120.22/2009, No B/1431/VI/2009 pada Pasal 3 (g) dan tidak sesuai dengan salah satu ciri-ciri atau indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:148) yaitu kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.

2) Hak mendapat rasa aman dan nyaman.

Menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:148) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya. Pemenuhan hak pengguna jasa layanan parkir berlangganan merupakan salah satu faktor untuk menciptakan pelayanan yang

berkualitas. Hak pengguna jasa yang lain adalah hak pengguna jasa layanan parkir berlangganan mendapat keuntungan rasa nyaman dan aman. Rasa aman dan nyaman merupakan hak pengguna jasa layanan parkir berlangganan yang sangat penting untuk dipenuhi. Dengan terpenuhinya hak tersebut, pengguna layanan akan dapat merasakan keuntungan berlangganan dari pembayaran retribusi parkir berlangganan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dan observasi peneliti, hak mendapat rasa aman telah dipenuhi oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dengan memperhatikan kendaraan dan mengawasi kendaraan pengguna jasa layanan yang akan parkir kendaraan di setiap kawasan titik parkir yang telah ditentukan. Kemudian dengan memberikan jaminan asuransi kepada pengguna jasa yang kendaraannya hilang di kawasan titik parkir berlangganan saat parkir. Hal tersebut sesuai dengan salah satu dimensi pelayanan publik yang diungkapkan oleh Zeithaml dalam Haydiyansyah (2011:149) dimensi pelayanan publik tersebut adalah *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko juga sesuai dengan tugas dan tanggung jawab sebagai pihak Kesatu yang tertuang pada Mou No 188/22/404 1.3.2/2009, No 970/245/120.22/2009, No B/1431/VI/2009 pada Pasal 3 (f). Adapun untuk hak memberikan rasa nyaman kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan dirasa kurang oleh masyarakat karena masih dipungutnya uang parkir oleh juru parkir.

d. Persepsi dan Respon Pengguna Terhadap Layanan Parkir Berlangganan

Berbagai persepsi dan respon dari pengguna jasa layanan parkir berlangganan mewarnai keberlangsungan pelayanan parkir berlangganan yang diselenggarakan sejak tahun 2006 hingga sekarang. Penilaian masyarakat melalui persepsi dan respon pengguna terhadap pelayanan parkir berlangganan selama ini merupakan salah satu indikator pelayanan tersebut bisa dikatakan berhasil atau gagal. Persepsi dan respon pengguna terhadap layanan parkir berlangganan datang dari berbagai kalangan.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber dan observasi peneliti, persepsi dan respon masyarakat pengguna jasa layanan parkir berlangganan terhadap pelayanan parkir berlangganan dinilai masih belum efektif. Berbagai persepsi dan respon masyarakat pengguna jasa layanan parkir berlangganan terhadap pelayanan parkir berlangganan tersebut dengan berbagai alasan. Belum efektifnya parkir berlangganan disebabkan oleh masih adanya parkir non berlangganan. Parkir non berlangganan yang dimaksud adalah masyarakat yang sudah berlangganan parkir masih ditarik oleh juru parkir dan meminta sejumlah ongkos parkir. Pengguna jasa layanan parkir berlangganan merasa tidak puas terhadap pelayanan parkir berlangganan tersebut. Kemudian alasan lain dari buruknya respon masyarakat terkait pelayanan parkir berlangganan karena kurangnya sosialisasi dari pihak penyelenggara layanan parkir berlangganan dan kurangnya sarana prasarana misalnya lahan parkir dan marka jalan yang menunjukkan kawasan titik parkir berlangganan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dan observasi peneliti, apabila dikaji lebih mendalam tentang persepsi dan respon pengguna jasa terhadap layanan publik sesuai dengan yang diungkapkan Laing dalam Dwiyanto (2008:179) terdapat beberapa karakteristik yang digunakan untuk mendefinisikan apa yang dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik, diantaranya ialah pelayanan publik dicirikan oleh karakter pengguna layanan yang kompleks dan multi dimensional. Karakter pengguna layanan yang kompleks ini menimbulkan persepsi dan respon setiap pengguna yang beragam terhadap pelayanan parkir berlangganan. Selain itu sesuai dengan yang diungkapkan Gavin dalam Hardiyansyah (2011:37), yang mengemukakan salah satu perspektif kualitas yang dapat dijelaskan mengapa kualitas dapat diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan yaitu *User-based approach*, bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga pelayanan yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan pelayanan yang paling berkualitas tinggi. Perspektif yang subjektif dan *demand oriented* ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

e. Capaian Tujuan Penyelenggaraan Layanan Parkir Berlangganan

Capaian tujuan penyelenggaraan layanan parkir berlangganan merupakan suatu ukuran untuk melihat apakah penyelenggara layanan tersebut telah

berhasil dengan baik. Keberhasilan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan parkir berlangganan ialah dengan melihat apa saja tujuan yang telah di capai. Capaian tujuan penyelenggara layanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi berhasil atau gagalnya pelayanan tersebut.

Menurut Laing daam Dwiyanto (2008:179) yang dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik adalah pertama, dalam kegiatan penyediaan barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat, pelayanan publik dicirikan oleh adanya pertimbangan untuk mencapai tujuan politik yang lebih besar dibanding dengan upaya untuk mewujudkan kepentingan ekonomis. Adapun Capaian tujuan yang telah mampu dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan sebagai penyelenggara layanan parkir berlangganan ialah mengurangi kebocoran dana dan meningkatkan PAD.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber capaian tujuan yang telah dicapai adalah meningkatkan PAD Kabupaten Sidoarjo. Capaian tujuan secara finansial sudah dicapai oleh penyelenggara layanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo, namun tujuan untuk memberikan pelayanan parkir berlangganan yang baik kepada masyarakat belum dapat dioptimalkan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Kumorotomo dalam Hardiyansyah (2011:86) bahwa adanya penerapan otonomi daerah selama ini masih sebatas sebagai upaya meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) sedangkan, koimitmen untuk memperbaiki kondisi masyarakat secara nyata dan sistemik melalui perbaikan kinerja organisasi dan layanan publik relatif masih rendah.

Capaian tujuan lain dari diberlakukannya parkir berlangganan adalah mencegah terjadinya kebocoran. Kebocoran yang dimaksud adalah hasil setoran retribusi parkir berlangganan yang dibayarkan pada Samsat Sidoarjo langsung disetor kepada UPT Dinas Pendapatan Kabupaten Sidoarjo. Hal ini jelas berbeda dengan sebelum diberlakukannya retribusi parkir berlangganan. Banyak sekali terjadi kebocoran oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab dalam hal setoran retribusi parkir.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber dan pengamatan peneliti dilapangan, capaian tujuan secara finansial telah dapat dicapai dengan baik, sedangkan capaian tujuan lain yang bertujuan meningkatkan pelayanan parkir kepada masyarakat belum nampak tercapai. Hal tersebut dibuktikan dengan masih adanya hak dan kewajiban yang belum mampu dipenuhi oleh pihak penyelenggara layanan parkir berlangganan. Selain itu persepsi dan respon dari masyarakat tentang pelayanan parkir berlangganan sebagian besar menyatakan bahwa parkir berlangganan belum efektif.

f. Layanan Parkir Sebagai Potret Kegagalan

Parkir berlangganan termasuk retribusi parkir yang merupakan salah satu bagian dari retribusi daerah. Retribusi daerah memiliki peranan penting dalam menunjang peningkatan pendapatan asli daerah (PAD). Sesuai dengan UU no. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah, dijelaskan bahwa retribusi daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian

izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan.

Parkir berlangganan mulai diberlakukan pemerintah Kabupaten Sidoarjo sejak tahun 2006. Pemberlakuan parkir berlangganan itu sendiri menyusul ditetapkannya Peraturan Daerah No 1 Tahun 2006 Tentang Retribusi Parkir. Kemudian terdapat perubahan Peraturan Daerah pada tahun 2009 menjadi Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Parkir Di Kabupaten Sidoarjo.

Tujuan diberlakukannya parkir berlangganan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Parkir Di Kabupaten Sidoarjo adalah dapat mengoptimalkan pendapatan daerah dari sektor retribusi serta sebagai upaya pencegahan hal-hal yang berpotensi merugikan kepentingan masyarakat. Adapun tujuan lain dari parkir berlangganan tersebut ialah sebagai berikut :

1. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa parkir
2. Mempermudah pengguna jasa parkir dalam setiap kali parkir kendaraannya
3. Biaya lebih murah dan efisien
4. Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah

Berbagai tujuan yang mengarah kepada keuntungan bagi masyarakat tersebut belum semuanya terpenuhi. Terdapat 2 fungsi retribusi yaitu fungsi pengaturan dan fungsi anggaran. Dalam retribusi parkir berlangganan, fungsi anggaran telah terpenuhi dengan meningkatnya pendapatan pada sektor

retribusi parkir berlangganan. Tujuan yang sudah terlihat tercapai hanya peningkatan Pendapatan Asli Daerah dari retribusi parkir berlangganan.

Fungsi retribusi selanjutnya adalah fungsi pengaturan. Fungsi pengaturan dalam penyelenggaraan parkir berlangganan belum sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Fungsi pengaturan disini ialah dalam penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan yang dinilai gagal oleh masyarakat dan belum mencapai tujuan. Bentuk kegagalan tersebut yang paling menonjol adalah SDM jukir yang masih rendah dan tidak profesional. Hal tersebut dibuktikan dengan pengamatan peneliti dilapangan bahwa masih ada *double* tarikan oleh juru parkir berlangganan. Masyarakat merasa dirugikan dengan perilaku juru parkir tersebut yang menyebabkan pengguna jasa layanan parkir berlangganan tidak dapat menikmati parkir gratis. Bentuk kegagalan lainnya adalah sarana dan prasarana yang kurang. Sarana prasarana yang dimaksud adalah lahan kawasan parkir berlangganan yang masih kurang di wilayah Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber dan observasi peneliti, pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo tidak bisa memungkiri jika praktek dilapangan masih belum sesuai dengan teori yang ada. Pelaksanaan pelayanan parkir berlangganan menjadi sorotan dari masyarakat yang merasa kurang puas dengan pelayanan parkir berlangganan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Boyne dalam Hartley, Donaldson, etc (2008) kegagalan pelayanan terjadi ketika organisasi memberikan hasil rendah/buruk.

Masyarakat Sidoarjo banyak yang mengeluhkan tentang pelayanan parkir berlangganan. Keluhan tersebut mulai dari tingkah laku juru parkir yang dianggap masih memungut biaya parkir meskipun berada di kawasan parkir berlangganan dan telah membayar retribusi parkir berlangganan yang seharusnya parkir tidak dipungut biaya. Masyarakat juga mengeluhkan kinerja pelaksana parkir berlangganan yang dianggap kurang tegas dalam menindak juru parkir berlangganan yang nakal. Kemudian hak dan kewajiban yang belum semuanya dipenuhi oleh pihak penyelenggara layanan parkir berlangganan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Boyne dalam Hartley, Donaldson, etc (2008) terdapat salah satu tipe kegagalan pelayanan bahwa kinerja organisasi publik lemah dalam memberikan kontribusi kepada masyarakat, sehingga menyebabkan kesejahteraan publik lemah.

Penyebab tidak efektifnya pelayanan parkir berlangganan disebabkan oleh kinerja organisasi publik yaitu Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo yang kurang optimal dalam penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo. Kemudian penyebab yang paling menonjol adalah juru parkir yang tidak taat aturan. Hal tersebut dapat dilihat dengan masih adanya pemungutan oleh juru parkir walaupun stiker parkir berlangganan telah tertempel dikendaraan.

Belum efektifnya pelayanan parkir berlangganan dikarenakan pelayanan parkir berlangganan ini hasilnya belum dirasakan oleh masyarakat, dengan adanya penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan kesejahteraan masyarakat masih lemah karena manfaatnya belum dirasakan yaitu menikmati

parkir gratis. Masyarakat menginginkan ada solusi mengenai pelayanan parkir berlangganan agar tidak lagi merugikan masyarakat.

Berbagai respon terkait pelayanan parkir berlangganan dari masyarakat Sidoarjo dapat disimpulkan bahwa pelayanan parkir berlangganan tidak efektif. Berbagai permasalahan yang terdapat dalam pelaksanaan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo diakui oleh pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo menghadapi banyak kendala. Kendala tersebut antara lain mengenai pungutan liar oleh juru parkir maupun tuntutan dari masyarakat agar tidak diwajibkan dalam membayar retribusi parkir berlangganan.

Bedasarkan wawancara dengan narasumber dan observasi peneliti, masyarakat merasa sangat dirugikan dengan adanya retribusi parkir berlangganan yang diwajibkan. Sebagaimana diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh juru parkir merupakan faktor yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat karena masih seringnya pemilik dan pengguna kendaraan berplat W Sidoarjo ditarik uang parkir lagi meskipun telah membayar sejumlah biaya parkir secara berlangganan. Juru parkir dianggap tidak melayani dengan baik karena masih menarik kembali uang parkir di kawasan parkir berlangganan sehingga masyarakat merasa dirugikan. Tidak hanya juru parkir yang masih tidak taat aturan yang menyebabkan kegagalan layanan parkir berlangganan, terdapat faktor lain yaitu masih belum optimalnya pengawasan yang dilakukan oleh petugas pengawas juru parkir berlangganan dan minimnya manfaat dari pendirian posko parkir berlangganan.

Melihat kondisi pelayanan parkir berlangganan yang belum efektif, masyarakat berharap pelayanan parkir berlangganan diterapkan dengan sebaik-baiknya dan sesuai dengan kewajiban dalam pemenuhan hak kepada masyarakat pengguna jasa layanan parkir berlangganan, karena mereka telah membayar retribusi parkir berlangganan setiap tahunnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat Sidoarjo dan pengamatan peneliti pelayanan parkir berlangganan ini dinilai gagal oleh masyarakat karena mulai diselenggarakan tahun 2006 hingga sekarang, masyarakat tidak merasakan manfaatnya yaitu menikmati parkir gratis. Dari beberapa fakta terjadi dilapangan, penyelenggaraan layanan parkir berlangganan dapat disebut sebagai kegagalan pelayanan berdasarkan teori yang diungkapkan oleh Boyne dalam Hartley, Donaldson, etc (2008) menyebutkan terdapat dua tipe kegagalan pelayanan yaitu pertama kegagalan pelayanan terjadi ketika organisasi penyelenggara layanan memberikan hasil layanan yang rendah kepada pengguna layanan. Dalam kaitanya dengan teori tersebut, penyelenggaraan layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo dinilai masyarakat belum efektif, pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan dinilai rendah oleh masyarakat karena belum dapat memenuhi keinginan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo. Kemudian yang kedua ialah ketika organisasi memberikan pelayanan dalam cara yang dianggap sebagai tidak *legitimate* oleh *stakeholder* utama, terlepas dari hasil yang sedang dicapai. Penerapan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo dinilai tidak tepat oleh para stakeholder

yaitu masyarakat, sehingga dianggap tidak *legitimate*. Layanan parkir berlangganan tidak sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat pengguna jasa layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo.

2. Faktor Penyebab Kegagalan Layanan Parkir Berlangganan di Kabupaten Sidoarjo

Penyelenggaraan pelayanan memang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, namun penyelenggaraan pelayanan tetap tidak terhindarkan dari potensi terjadinya kegagalan pelayanan. Telah dinyatakan secara luas bahwa kinerja pelayanan publik adalah konsep yang kompleks dan multidimensi Boyne dalam Hartley, Donaldson, etc (2008). Penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo dinilai masyarakat masih belum efektif. Hal tersebut menimbulkan berbagai asumsi mengenai faktor penyebab kegagalan pelayanan parkir berlangganan tersebut. Fakta adanya faktor kegagalan layanan publik menurut Boyne dalam Hartley, Donaldson, etc (2008) sebagai sesuatu yang sangat penting untuk mengembangkan berbagai kemungkinn strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Faktor penyebab kegagalan tersebut adalah sebagai berikut:

1) Belum adanya kerjasama yang optimal antar *stakeholder*

Menurut Moenir dalam Hardiyansyah (2011:147) mengemukakan pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai

dengan haknya. Melihat definisi diatas dalam hal ini penyelenggara layanan dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas harus ada kerjasama yang optimal diantara *stakeholder* dan berkoordinasi dengan baik karena mereka bekerja bersama sekelompok orang.

Penyebab kegagalan tersebut menyebabkan layanan parkir berlangganan yang diterima masyarakat kurang optimal. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dilapangan menyebutkan penyebab kegagalan pelayanan parkir berlangganan salah satunya karena kurang koordinasi yang optimal antar *stakeholder*. Kurangnya koordinasi yang baik antar *stakeholder* menyebabkan pelayanan parkir berlangganan tidak dapat berjalan dengan baik. Hal tersebut terjadi antara petugas pengawas dengan juru parkir berlangganan yang belum dapat bekerjasama dengan baik, karena juru parkir yang masih saja melanggar aturan. Kemudian masyarakat yang kurang berpartisipasi untuk tegas mengatakan kepada juru parkir bahwa telah membayar retribusi parkir berlangganan.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber dan observasi peneliti, penyebab kegagalan pelayanan parkir berlangganan ini disebabkan oleh kurangnya komunikasi antar organisasi dan kurangnya dukungan dari *stakeholder* lainnya. Faktor penyebab kegagalan pelayanan tersebut menyebabkan kinerja dari organisasi buruk sehingga pelayanan publik menjadi tidak berkualitas. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Boyne dalam Hartley, Donaldson, etc (2008) bahwa terdapat dua tipe kegagalan pelayanan diantaranya adalah kegagalan pelayanan terjadi ketika organisasi memberikan

hasil rendah/buruk juga sesuai dengan yang diungkapkan oleh Ismail Mohamad dalam Hardiyansyah (2011:86) permasalahan utama pelayanan publik dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan *in-efisien*.

2) Masih adanya juru parkir berlangganan yang memungut uang parkir.

Penyebab kegagalan layanan parkir berlangganan yang paling menonjol adalah masih adanya juru parkir berlangganan yang masih memungut uang parkir. Hal ini sangat bertentangan sekali dengan tujuan dari parkir berlangganan yaitu parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo gratis, dan menyebabkan hasil pelayanan rendah. Berdasarkan wawancara dengan narasumber dan observasi peneliti, masyarakat mengeluhkan masih banyak juru parkir yang masih belum taat dengan aturan yang berlaku dan kinerjanya yang kurang. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Boyne dalam Hartley, Donaldson, etc (2008) bahwa perbandingan sukses atau gagal suatu organisasi dengan beberapa alasan diantaranya kinerja yang dinilai berbagai *stakeholder* yaitu pengguna layanan.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber, salah satu penyebab kurang optimalnya pelayanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo adalah juru parkir yang masih saja memungut uang parkir dari pengguna jasa parkir berlangganan. Juru parkir berlangganan yang masih memungut uang parkir

dari pengguna jasa layanan parkir berlangganan merupakan penyebab kegagalan pelayanan parkir berlangganan yang sangat menonjol terkait dan menyebabkan belum optimalnya pelayanan parkir berlangganan. Penyebab kegagalan tersebut sangat mengganggu proses pelayanan parkir berlangganan dilapangan yang diterima masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber, terdapat penyebab masih adanya juru parkir yang memungut ongkos parkir yaitu karena gajinya yang hanya 700 ribu perbulan sehingga tidak mencukupi untuk kebutuhannya sehari-hari. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Moenir (2001:41), bahwa pelayanan publik yang kurang memadai yang selama ini dilakukan oleh pemerintah disebabkan oleh Pendapatan Pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain “menjual” jasa pelayanan.

3) SDM Pengawas

Penyebab kegagalan layanan parkir berlangganan yang berikutnya adalah kurangnya SDM pengawas juru parkir berlangganan. Berdasarkan wawancara dengan narasumber, minimnya jumlah pengawas sangat mempengaruhi proses pengawasan kepada juru parkir berlangganan. Jumlah pengawas 106 orang yang masih sangat kurang dibandingkan dengan jumlah juru parkir yang mencapai 530 orang, menyebabkan pengawasan tidak efektif. Satu pengawas bertugas mengawasi 5 jukir dilapangan setiap hari. Hal ini sesuai dengan salah satu hambatan dalam pengembangan manajemen kualitas menurut Julianta

dalam Sinambela (2010:7) yaitu ketidakcukupan sumber daya dan dana. Tidak bisa dipungkiri bahwa masih terdapat kekurangan dalam pelayanan parkir berlangganan karena jumlah pengawas yang kurang.

Penyebab kurangnya SDM pengawas juru parkir berlangganan juga bertambah dengan SDM yang bervariasi. SDM pengawas ini kurang tegas dan jam terbang belum tinggi. Hal ini sesuai dengan salah satu hambatan dalam pengembangan manajemen kualitas menurut Julianta dalam Sinambela (2010:7) yaitu karena pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum optimal dan ketiadaan pengetahuan, kurang pemahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber, SDM yang bertugas sebagai pengawas dilapangan dan juru parkir berlangganan belum optimal. Hal ini disebabkan oleh kurang tegasnya pengawas dalam menindak juru parkir yang melanggar aturan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Moenir (2010:41) bahwa pelayanan publik yang kurang memadai yang selama ini dilakukan oleh pemerintah salah satunya karena kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.

4) Sistem Pengawasan yang Kurang Optimal

Sistem pengawasan yang kurang optimal terhadap juru parkir merupakan salah satu faktor penyebab kegagalan layanan parkir berlangganan. Kurang optimalnya sistem pengawasan juga disebabkan kurang disiplinnya petugas pengawas. Berdasarkan observasi peneliti dilapangan, petugas pengawas sering

terlihat mengobrol sesama pengawas di posko parkir berlangganan. Hal tersebut menyebabkan pelanggaran yang dilakukan oleh juru parkir semakin meningkat karena kurang optimalnya pengawasan.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti dilapangan, dapat disimpulkan bahwa faktor penyebab kegagalan pelayanan parkir berlangganan yang lain adalah kurang optimalnya sistem pengawasan kepada juru parkir berlangganan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Moenir (2010:41) bahwa pelayanan publik yang kurang memadai disebabkan oleh sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan dan sebagaimana mestinya.

5) Sarana dan Prasarana yang kurang

Penyebab kegagalan yang lain adalah kurangnya sarana dan prasarana. Sarana prasarana yang kurang akan sangat mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan. Sarana dan prasarana merupakan salah satu komponen standar pelayanan yang tertuang dalam UU no 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pasal 21 diantaranya meliputi Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber, penyebab kegagalan pelayanan parkir berlangganan yang lain adalah kurangnya sarana prasarana. Sarana prasarana yang dimaksud adalah lahan parkir yang kurang. Lahan parkir hingga sekarang yang tersedia berjumlah 279 titik kawasan yang tersebar di Kabupaten Sidoarjo. Kemudian posko parkir berlangganan yang

jumlahnya kurang, jika adapun fasilitas diposko parkir berlangganan tersebut sangat memprihatinkan.

Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Moenir (2010:41) bahwa pelayanan publik yang kurang memadai yang selama ini dilakukan oleh pemerintah salah satunya karena tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

6) *Miss Oriented*

Penyebab kegagalan pelayanan parkir berlangganan selanjutnya adalah *miss oriented*. Adapun yang dimaksud *miss oriented* adalah penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan belum mampu memenuhi tujuan dari penyelenggaraan parkir berlangganan secara keseluruhan. Capaian tujuan yang telah di capai hanya secara finansial yaitu meningkatkan PAD, sedangkan dalam tujuan meningkatkan pelayanan parkir berlangganan, pihak penyelenggara layanan belum mampu untuk mewujudkan tujuan tersebut.

Melihat capaian tujuan yang di capai hanyalah peningkatan PAD, hal tersebut membuktikan bahwa orientasi penyelenggaraan parkir berlangganan cenderung pada peningkatan PAD. Orientasinya lebih kepada peningkatan PAD, sedangkan tujuan peningkatan pelayanan parkir kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan masih sangat kurang. Adapun tujuan dari parkir berlangganan yang tertuang dalam brosur Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa parkir.

2. Mempermudah pengguna jasa parkir dalam setiap kali parkir kendaraannya.
3. Biaya lebih murah dan efisien.
4. Meningkatkan PAD.

Dari pemaparan maksud dan tujuan penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo, membuktikan bahwa pelayanan parkir berlangganan belum mampu mencapai tujuan utama yaitu meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa parkir. Orientasi penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan lebih kepada peningkatan PAD.

Terjadinya *miss oriented* sebagai salah satu penyebab kegagalan pelayanan parkir berlangganan memberi dampak terhadap belum dipenuhinya kepuasan kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan. Hal ini sesuai dengan hasil survei yang dilakukan oleh Yappika dalam Kurniawan, L.J dan Puspitosari, H (2007:157), buramnya pelayanan publik selama ini dipengaruhi oleh faktor manajemen dari pelaksanaan pelayanan publik. Selama ini pelaksanaan pelayanan publik lebih bersifat *state oriented* tidak *public oriented*. Dimana kepentingan negara lebih menjadi prioritas, segala yang menyangkut negara akan mendapatkan porsi yang lebih dibandingkan dengan kepentingan masyarakat. Seharusnya dalam memberikan pelayanan, para apratur negara lebih berorientasi pada *public oriented*. Pelayanan publik yang bersifat *state oriented* menyebabkan keperntingan publik bukan menjadi prioritas utama.

Tabel 4. Analisis Faktor Penyebab Kegagalan Layanan Parkir Berlangganan

Penyebab Kegagalan Layanan Parkir Berlangganan			
No	Teori	Empirik	Analisis
1.	<p>Boyne dalam Hartley, Donaldson, etc (2008:236) bahwa terdapat dua tipe kegagalan pelayanan diantaranya adalah kegagalan pelayanan terjadi ketika organisasi memberikan hasil rendah/buruk.</p> <p>Ismail Mohamad dalam Hardiyansyah (2011:86) dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: kurang responsif, kurang informatif, kurang <i>accessible</i>, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan <i>inefisien</i>.</p>	<p>Penyebab kegagalan layanan parkir berlangganan disebabkan oleh kurang optimalnya kerjasama dari berbagai <i>stakeholder</i>. Adapun stakeholder yang dimaksud adalah penyelenggara layanan, juru parkir berlangganan dan masyarakat. Kurang koordinasinya juru parkir berlangganan dengan pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut terjadi antara petugas pengawas dengan juru parkir berlangganan yang belum dapat bekerjasama dengan baik, karena juru parkir yang masih saja melanggar aturan. Kemudian masyarakat yang kurang berpartisipasi untuk tegas mengatakan kepada juru parkir bahwa telah membayar retribusi parkir berlangganan.</p>	<p>Berdasarkan empirik yang terjadi dilapangan telah sesuai dengan teori yang ada yaitu penyelenggaraan pelayanan publik yang lemah disebabkan oleh kurang koordinasi yang baik dari berbagai <i>stakeholder</i>. Koordinasi yang kurang antar stakeholder dapat mengakibatkan penyelenggaraan pelayanan menjadi tidak efektif. Kemudian kurangnya dukungan dari masyarakat menyebabkan penyampaian pelayanan kurang optimal.</p>
2.	<p>Menurut Moenir (2010:41) pelayanan publik yang kurang memadai selama ini yang dilakukan oleh pemerintah disebabkan oleh pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya</p>	<p>Penyebab kegagalan layanan parkir berlangganan yang paling menonjol adalah juru parkir berlangganan yang masih memungut uang parkir kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan. masih adanya juru parkir yang memungut parkir ini dikarenakan kurangnya gaji juru parkir berlangganan</p>	<p>Berdasarkan empirik yang terjadi dilapangan telah sesuai dengan teori yang ada yaitu salah satu penyebab pelayanan publik yang kurang memadai disebabkan oleh pendapatan pegawai yang tidak mencukupi. Juru parkir berlangganan parkir berlangganan yang masih</p>

	<p>pegawa tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain “menjual” jasa pelayanan.</p>	<p>yang jumlahnya hanya 700ribu perbulan.</p>	<p>memungut ongkos parkir kepada pengguna jasa layanan dikarenakan kurangnya pendapatan yang diperoleh setiap bulannya.</p>
3.	<p>Menurut Julianta dalam Sinambela (2010:7) terdapat salah satu hambatan dalam pengembangan manajemen kualitas yaitu ketidakcukupan sumber daya dan dana. Menurut Julianta dalam Sinambela (2010:7) yaitu karena pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum optimal dan ketiadaan pengetahuan tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani. Menurut Moenir (2010:41) bahwa pelayanan publik yang kurang memadai selama ini dilakukan oleh pemerintah salah satunya karena kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memnuhi standar yang telah ditetapkan.</p>	<p>Penyebab kegagalan pelayanan parkir berlangganan yang lain adalah SDM pengawas juru parkir. Kurangnya SDM pengawas dengan jumlah juru parkir berlangganan sangat berpengaruh terhadap efektifnya pengawasan. Selain itu kualitas SDM yang berbeda-beda menyebabkan kinerja pengawasan kurang optimal.</p>	<p>Berdasarkan empirik yang terjadi dilapangan telah sesuai dengan teori yang ada yaitu penyebab pelayanan publik yang kurang efektif dikarenakan SDM yang kurang dalam hal jumlah SDM pengawas juru parkir dengan juru parkir berlangganan. Kemudian dalam hal pendidikan dan pemahaman yang kurang.</p>
4.	<p>Menurut Moenir (2010:41) bahwa pelayanan publik yang kurang memadai</p>	<p>Penyebab kegagalan pelayanan parkir berlangganan adalah kurang optimalnya</p>	<p>Berdasarkan empirik yang terjadi dilapangan telah sesuai dengan teori yang ada yaitu pelayanan publik</p>

	<p>disebabkan oleh sistem, prosedur dan metode kinerja yang tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan dan sebagaimana mestinya.</p>	<p>sistem pengawasan petugas pengawas juru parkir kepada petugas juru parkir berlangganan. petugas pengawas juru parkir kurang disiplin dalam menjalankan tugasnya. Sering tidak terlihat di dalam posko parkir berlangganan pada saat jam kerja. Kemudian sistem pengawasan yang kurang optimal.</p>	<p>yang kurang memadai disebabkan oleh sistem, prosedur dan metode kinerja yang tidak memadai yang mengakibatkan mekanisme kerja tidak berjalan dengan yang diharapkan.</p>
5.	<p>Menurut Moenir (2010:41) bahwa pelayanan publik yang kurang memadai yang selama ini dilakukan oleh pemerintah salah satunya karena tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.</p>	<p>Penyebab kegagalan pelayanan parkir berlangganan selanjutnya adalah kurangnya sarana prasarana dalam penyelenggaraan layanan parkir berlangganan. Sarana dan prasarana tersebut adalah pos parkir berlangganan, kawasan yang termasuk titik parkir berlangganan, perlengkapan juru parkir dan pengawas juru parkir, dan lain sebagainya. Kurangnya sarana prasarana tersebut seperti lahan parkir yang termasuk titik parkir berlangganan mengakibatkan masyarakat Sidoarjo di seluruhnya menikmati pelayanan parkir berlangganan ini, sehingga pelayanan parkir berlangganan berjalan tidak optimal.</p>	<p>Berdasarkan empirik yang terjadi dilapangan telah sesuai dengan teori yang ada yaitu pelayanan publik yang kurang memadai disebabkan oleh tidak tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.</p>
6.	<p>Yappika dalam Kurniawan, L.J dan Puspitosari, H (2007:157), buramnya pelayanan publik selama ini dipengaruhi oleh faktor manajemen dari</p>	<p>Penyebab kegagalan layanan parkir selanjutnya adalah <i>miss oriented</i>, penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan belum mampu memnuhi tujuan dari pelayanan parkir</p>	<p>Berdasarkan empirik yang terjadi dilapangan telah sesuai dengan teori yang ada yaitu pelayanan publik yang kurang efektif karena pelaksanaan pelayanan publik lebih bersifat state</p>

<p>pelaksanaan pelayanan publik. Selama ini pelaksanaan pelayanan publik lebih bersifat <i>state oriented</i> tidak <i>public oriented</i>. Dimana kepentingan negara lebih menjadi prioritas, segala yang menyangkut negara akan mendapatkan porsi yang lebih dibandingkan dengan kepentingan masyarakat. Seharusnya dalam memberikan pelayanan, para apratur negara lebih berorientasi pada <i>public oriented</i>. Pelayanan publik yang bersifat <i>state oriented</i> menyebabkan kepentingan publik bukan menjadi prioritas utama.</p>	<p>berlangganan. orientasi yang dicapai hanya untuk peningkatan PAD.</p>	<p>oriented tidak public oriented.</p>
--	--	--

Sumber : Data Sekunder diolah, 2013

3. Upaya-upaya yang harus dilakukan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo untuk agenda meningkatkan kualitas pelayanan parkir berlangganan kepada pengguna jasa parkir berlangganan, meliputi:

Menurut Boyne dalam Hartley, Donaldson, etc (2008) pemahaman yang baik terhadap fakta kegagalan layanan publik sebagai sesuatu yang sangat penting untuk mengembangkan berbagai kemungkinan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan. Adapun upaya-upaya yang dilakukan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dalam meingkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Upaya berbasis strategis

Pelayanan parkir berlangganan masih banyak kekurangan yang harus dibenahi mulai dari sistem, sarana prasarana hingga regulasi. Untuk mengatasi kekurangan tersebut pihak penyelenggara layanan parkir berlangganan terus berupaya untuk memperbaiki pelayanan parkir berlangganan, baik upaya berbasis strategis dan upaya berbasis sistem. Adapun upaya berbasis strategis tersebut adalah sebagai berikut:

1) Pembinaan dan Peningkatan SDM

Upaya yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo sebagai penyelenggara layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan parkir berlangganan adalah dengan melakukan pembinaan dan peningkatan SDM. Aparatur pemerintah, diharapkan adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, ketrampilan serta sikap perilaku yang memadai sesuai dengan tuntutan pelayanan. Pembinaan dan peningkatan SDM dilakukan secara rutin. Adapun pembinaan dan peningkatan SDM lebih diarahkan pada SDM pengawas dan SDM juru parkir khusus parkir berlangganan.

Menurut Sedarmayanti dalam Hardiyansyah (2011:87) membangun pelayanan prima harus dimulai dan mewujudkan atau meningkatkan profesionalisme SDM untuk dapat memberi pelayanan yang terbaik atau melebihi standar pelayanan yang ada. Tujuan pelaksanaan pembinaan dan peningkatan SDM adalah dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik perbaikan layanan parkir berlangganan pada masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan narasumber, pembinaan dan peningkatan SDM ini

dilaksanakan secara rutin satu bulan sekali. Adapun pembinaan dan peningkatan SDM yang dilaksanakan meliputi pendidikan, pelatihan, etika dan peningkatan disiplin. Hal ini sesuai dengan salah satu prinsip yang diungkapkan Wolkins dalam Istianto (2011:117) dalam memperbaiki kualitas harus memiliki prinsip pendidikan. Pendidikan dalam hal ini adalah semua personil dari manajer puncak karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas.

Upaya pembinaan dan peningkatan SDM harus dilakukan melihat kurangnya kualitas dari SDM sehingga mengakibatkan penyelenggaraan pelayanan tidak efektif. Tujuan dari upaya ini diharapkan dapat menciptakan SDM yang profesional dan berkualitas agar dapat bekerja dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti upaya peminaan dan peningkatan SDM masih memiliki kelemahan yaitu kurangnya keseriusan

2) Peningkatan Sarana dan Prasarana

Upaya selanjutnya yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo adalah dengan meningkatkan dan menambah sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana selama ini dirasa kurang. Misalnya saja posko parkir berlangganan yang jumlahnya masih sedikit dan lahan parkir yang termasuk kawasan titik parkir berlangganan. Berdasarkan wawancara dengan narasumber, peningkatan dan penambahan sarana prasarana yang dimaksud adalah penambahan jumlah posko parkir berlangganan. Saat ini jumlah posko ada 10 yang tersebar di beberapa titik. Posko parkir berlangganan akan terus di

tambahkan karena sangat bermanfaat bagi penyelenggaraan layanan parkir berlangganan. Kemudian titik parkir berlangganan yang saat ini berjumlah 279 titik akan ditambah lagi.

Fungsi dari posko parkir berlangganan ini adalah untuk menampung aspirasi masyarakat yang langsung disampaikan pada petugas yang berada diposko tersebut. Tidak hanya menerima pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan parkir berlangganan, tetapi juga memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang belum mengetahui tentang layanan parkir berlangganan ini. Dengan peningkatan sarana dan prasarana diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:148) bahwa ciri-ciri kualitas pelayanan salah satunya adalah kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.

3) Pemenuhan perlengkapan juru parkir khusus parkir berlangganan

Berbagai upaya telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas pelayanan parkir berlangganan. Upaya selanjutnya adalah pemenuhan perlengkapan juru parkir. Juru parkir juga diperhatikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, mulai dari perlengkapan mulai dari seragam atas bawah, identitas juru parkir hingga gaji.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber, pemenuhan kelengkapan juru parkir akan dilengkapi mulai dari baju, celana, topi dan pluit. Surat tugas juga

disertakan sebagai syarat juru parkir mengemban tugasnya. Tujuan pemenuhan perlengkapan juru parkir ini adalah agar juru parkir khusus parkir berlangganan berbeda dengan juru parkir liar lainnya. Juru parkir merupakan faktor yang sangat penting dalam menciptakan pelayanan parkir berlangganan yang efektif. Berdasarkan wawancara dengan narasumber, pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo merencanakan adanya kenaikan gaji juru parkir yang saat ini 700 ribu perbulan dinaikkan setara UMR. Rencana kenaikan gaji ini diharapkan dapat mengoptimalkan kinerja juru parkir kedepannya. Hal ini sesuai dengan Wolkins dalam Istianto (2011:117) salah satu prinsip pokok dalam strategi pelayanan publik yaitu penghargaan dan pengakuan merupakan aspek penting dalam strategi peningkatan kualitas dengan memberikan penghargaan dapat meningkatkan motivasi dan moral kerja yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi karyawan dan bagi pelanggan yang dilayani.

4) Tindakan Tegas

Upaya berikutnya dalam agenda meningkatkan pelayanan parkir berlangganan adalah dengan meningkatkan perilaku yang lebih tegas kepada juru parkir yang tidak taat aturan. Adapun juru parkir yang tidak taat aturan yang dimaksud adalah juru parkir yang masih saja memungut uang parkir dari pengguna layanan parkir berlangganan, walaupun sudah jelas mereka ikut parkir berlangganan. Selain itu tidak hanya memungut kembali uang parkir tetapi juga mengalih tugaskannya kepada orang lain untuk menjadi juru parkir.

Hal ini merupakan suatu pelanggaran dan tidak sesuai dengan surat tugas yang diberikan kepada juru parkir.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber, terkait dengan upaya meningkatkan pelayanan parkir berlangganan, pihaknya berupaya lebih tegas lagi dalam menjalankan tugasnya. Apabila melihat atau mengetahui ada juru parkir nakal dan tidak taat aturan maka langsung ditindak dengan dipecat atau memutus hubungan kerja. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Tjiptono dalam Istianto (2011:119) salah satu strategi peningkatan pelayanan adalah dengan pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan kepada pelanggan.

Upaya-upaya tersebut tidak hanya dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan Kabupaten saja selaku penyelenggara layanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo, tetapi juga membutuhkan partisipasi dari masyarakat sebagai pengguna jasa layanan parkir berlangganan. keterlibatan masyarakat baik dalam mengawasi dan menyampaikan aspirasi atau keluhan terhadap praktik penyelenggaraan layanan parkir berlangganan menjadi faktor penting sebagai umpan balik bagi perbaikan kualitas layanan publik. Masyarakat diminta lebih tegas menyatakan telah membayar parkir berlangganan pada juru parkir. Hal ini bertujuan agar juru parkir tidak lagi memungut upah parkir dari masyarakat.

b. Upaya Berbasis Sistem

Upaya berbasis sistem juga dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan parkir berlangganan kepada masyarakat. Adapun upaya berbasis sistem tersebut adalah sebagai berikut:

1) Perbaikan Regulasi

Perbaikan regulasi merupakan salah satu upaya yang akan dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo sebagai penyelenggara layanan parkir berlangganan. Berdasarkan wawancara narasumber, pihaknya akan menerpakan aturan yang sudah ada dengan sebaik-baiknya. Rencana perbaikan regulasi ini secara bertahap dengan perubahan Peraturan Daerah, MOU dan Peraturan Gubernur masih direncanakan. Pemerintah dan masyarakat harus memberikan peluang, karena ini merupakan sebuah proses. Semuanya harus berjalan dengan seimbang agar dapat mewujudkan pelayanan parkir berlangganan yang berkualitas.

Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Kurniawan dan Puspitosari (2007:161) ada beberapa hal yang harus dilakukan dalam perubahan-perubahan pelayanan ke arah yang lebih baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat yaitu diperlukan regulasi yang berpihak kepada rakyat. Adanya jaminan kepada masyarakat yang tidak diskriminasi. Penyedia layanan harus memberikan akses yang sama bagi semua warga.

2) Perbaikan sistem pengawasan juru parkir khusus parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo

Upaya terkait meningkatkan kualitas pelayanan parkir berlangganan juga dilakukan dengan perbaikan sistem pengawasan kepada jukir. Perbaikan sistem pengawasan kepada juru parkir berlangganan dilakukan agar pelaksanaan dilapangan sesuai dengan aturan dan juru parkir tidak lagi memungut uang parkir dari pengguna jasa layanan parkir berlangganan.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber, perbaikan sistem pengawasan juru parkir diantaranya dengan memberikan kelengkapan kepada petugas pengawas seperti pluit, senter, buku absen dan lain-lain. Kemudian petugas pengawas dalam melaksanakan tugasnya berpedoman kepada SOP yang dibuat oleh pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Petugas pengawas dilakukan setiap hari, dibagi menjadi 2 shift. Tugas pengawas juru parkir adalah mengawasi juru parkir yang sedang bekerja. Pengawasan telah dibagi pada setiap titik kawasan parkir berlangganan yang telah diatur pada Keputusan Bupati Sidoarjo Nomor : 188/970/404.1.3.2/2012 Tentang Kawasan Parkir Berlangganan Kabupaten Sidoarjo Tahun 2012.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber, perbaikan sistem pengawasan dirasa sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan. Pengawas juru parkir diberi SOP tersendiri agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Boyne dalam Hartley, Donaldson, etc (2008) bahwa tujuan reorganisasi secara sederhana adalah bisa melibatkan sistem perencanaan dan gaya manajemen sumber daya manusia.

3) Terciptanya Palang Pintu Otomatis

Upaya berbasis sistem selanjutnya adalah terciptanya palang pintu otomatis. Palang pintu otomatis ini bertujuan untuk meminimalkan adanya pungutan liar yang dilakukan oleh juru parkir. Saat ini palang pintu otomatis tersedia di RSUD Sidoarjo. Berdasarkan wawancara dengan narasumber, palang pintu otomatis bertujuan agar tidak ada lagi pungutan ganda. Ketika ada yang parkir orang langsung otomatis bertemu dengan mesin. Hal ini merupakan upaya untuk mencegah penarikan uang parkir dari juru parkir.

Palang pintu otomatis ini tidak lepas dari peran teknologi sebagai pendukung terciptanya palang pintu otomatis ini. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Kurniawan dan Puspitosari (2007:161) yang harus dilakukan sebagai upaya perbaikan pelayanan adalah dengan pelayanan yang berbasis teknologi. Pelayanan yang memanfaatkan kemajuan teknologi akan mampu merampingkan birokrasi dan juga mempermudah proses pelayanan.

4) Mempermudah sistem pengaduan masyarakat

Upaya berikutnya yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo adalah dengan memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya terkait pelayanan parkir berlangganan. Aspirasi masyarakat bisa bervariasi, ada yang menyampaikan pendapat hingga pengaduan terhadap pelayanan parkir berlangganan. Pengaduan masyarakat bisa langsung disampaikan melalui via telepon dengan menghubungi *call center* yang telah disediakan, media online atau langsung menemui pengawas di posko parkir berlangganan yang tersedia.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber, pihaknya mempermudah masyarakat dalam penyampaian keluhan terkait pelayanan parkir berlangganan. Dinas perhubungan Kabupaten Sidoarjo menyediakan posko parkir berlangganan di beberapa titik parkir berlangganan, bisa juga langsung telepon ke *call center* 031-91399940 dan 03191744871, dan dapat secara media online melalui P3M. Hal ini sesuai dengan salah satu dimensi pelayanan publik yang diungkapkan oleh Zeithaml dalam Haydiyansyah (2011:147) dimensi pelayanan publik tersebut adalah *Courtesy*, yaitu sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

5) Rencana Pemberlakuan Kartu Parkir

Rencana pemberlakuan kartu parkir merupakan upaya selanjutnya yang dilakukan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan pelayanan parkir berlangganan. Pemberlakuan kartu parkir ini merupakan upaya berbasis sistem. Berdasarkan wawancara narasumber, rencana pemberlakuan kartu parkir khusus parkir berlangganan mengganti stiker dengan kartu pintar. Di kartu tersebut tertera nomor kendaraan, nama pemilik, serta alamat pemilik. Kartu tersebut ditunjukkan kepada juru parkir setiap akan parkir.

Tujuan pemberlakuan kartu tersebut adalah mempermudah masyarakat menunjukkan bukti telah membayar parkir berlangganan. Tidak hanya itu, stiker yang selama ini menjadi bukti bahwa telah berlangganan parkir memiliki beberapa kelemahan. Kelemahan tersebut diantaranya adalah masih banyaknya

juru parkir yang belum mengetahui jika stiker tersebut merupakan bukti bahwa pengendara telah membayar retribusi parkir berlangganan. Masyarakat pun terkadang enggan menempelkan stiker tersebut dikendaraannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, dapat disimpulkan bahwa upaya meningkatkan pelayanan parkir berlangganan selanjutnya adalah dengan rencana pemberlakuan kartu parkir. Tujuannya agar mempermudah masyarakat sebagai bukti telah membayar retribusi parkir berlangganan pada saat parkir berlangganan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Boyne dalam Hartley, Donaldson, etc (2008) bahwa strategi peningkatan dilakukan dengan menekankan pertumbuhan dan inovasi. Rencana pemberlakuan kartu parkir merupakan salah satu inovasi dari pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan pelayanan parkir berlangganan kepada masyarakat.

Tabel 5. Analisis Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan			
No	Teori	Empirik	Analisis
1.	Menurut Sedarmayanti dalam Hardiyansyah (2011:87) membangun pelayanan prima harus dimulai dan mewujudkan atau meningkatkan profesionalisme SDM untuk dapat memberi pelayanan yang terbaik atau melebihi standar pelayanan yang ada.	Salah satu agenda dalam upaya meningkatkan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo adalah melakukan pembinaan dan peningkatan SDM. Pembinaan dan peningkatan SDM dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo secara rutin. Pelaksanaan	Berdasarkan empirik yang terjadi dilapangan telah sesuai dengan teori yang ada yaitu dalam upaya peningkatan layanan parkir berlangganan dibutuhkan peningkatan SDM secara profesional. Peningkatan SDM bisa dengan pembinaan dan pelatihan yang dilakukan secara rutin. Hal tersebut

	<p>Menurut Wolkins dalam Istianto (2011:117) dalam memperbaiki kualitas harus memiliki prinsip pendidikan. Pendidikan dalam hal ini adalah semua personil dari manajer puncak karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas.</p>	<p>pembinaan dan peningkatan SDM lebih diarahkan pada SDM pengawas parkir berlangganan dan SDM juru parkir berlangganan.</p>	<p>bertujuan untuk menciptakan SDM yang profesional dan berkualitas.</p>
<p>2.</p>	<p>Menurut Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:148) bahwa ciri-ciri kualitas pelayanan salah satunya adalah kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.</p>	<p>Upaya peningkatan pelayanan parkir berlangganan juga dilakukan dengan penambahan posko parkir berlangganan di beberapa titik kawasan parkir berlangganan dan penambahan kawasan titik parkir berlangganan yang sebelumnya 232 titik sekarang menjadi 279 titik yang tersebar di Kabupaten Sidoarjo</p>	<p>Berdasarkan empirik yang terjadi dilapangan telah sesuai dengan teori yang ada yaitu untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas terdapat beberapa ciri salah satunya adalah kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain. Hal tersebut terlihat pada upaya yang dilakukan pihak penyelenggara layanan parkir berlangganan dengan upaya penambahan sarana parasarana seperti penambahan posko parkir berlangganan dan titik parkir berlangganan</p>
<p>3.</p>	<p>Wolkins dalam Istianto (2011:117) salah satu prinsip pokok dalam</p>	<p>Rencana kenaikan gaji ini merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan</p>	<p>Berdasarkan empirik yang terjadi dilapangan telah sesuai dengan teori yang ada</p>

	<p>strategi pelayanan publik yaitu penghargaan dan pengakuan merupakan aspek penting dalam strategi peningkatan kualitas dengan memberikan penghargaan dapat meningkatkan motivasi dan moral kerja yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi karyawan dan bagi pelanggan yang dilayani.</p>	<p>pelayanan parkir berlangganan. Pihak penyelenggara layanan parkir berlangganan telah berencana menaikkan gaji jukir parkir berlangganan menjadi setingkat UMR. Hal ini diharapkan juru parkir tidak lagi memungut uang parkir kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan</p>	<p>yaitu salah satu prinsip pokok dalam strategi pelayanan publik adalah penghargaan dan pengakuan. Dengan menaikkan gaji standar sebagai penghargaan atas jasa jukir diharapkan dapat memotivasi jukir agar dapat bekerja lebih baik lagi.</p>
<p>4.</p>	<p>Menurut Tjiptono dalam Istianto (2010:119) salah satu strategi peningkatan pelayanan adalah dengan pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan kepada pelanggan.</p>	<p>Upaya peningkatan pelayanan parkir berlangganan yang harus dilakukan selanjutnya adalah menumbuhkan tindakan tegas dari penyelenggara layanan dengan masyarakat. Penyelenggara layanan lebih tegas dalam menindak pelanggaran yang dilakukan oleh juru parkir dan masyarakat lebih tegas mengatakan telah membayar parkir berlangganan kepada juru parkir.</p>	<p>Berdasarkan empirik yang terjadi dilapangan telah sesuai dengan teori yang ada yaitu dengan pernyataan tegas dalam hal layanan kepada pelanggan merupakan salah satu strategi peningkatan pelayanan parkir berlangganan. dengan tindakan tegas dari petugas pengawas parkir terhadap juru parkir berlangganan diharapkan dapat meminimalkan pelanggaran yang dilakukan oleh juru parkir berlangganan.</p>
<p>1.</p>	<p>Menurut Kurniawan dan Puspitosari (2007:161) ada beberapa hal yang harus dilakukan dalam perubahan-perubahan</p>	<p>Perbaikan regulasi telah dilakukan oleh pihak penyelenggara layanan parkir berlangganan dengan memperbaiki Perda no 1</p>	<p>Berdasarkan empirik yang terjadi dilapangan telah sesuai dengan teori yang ada yaitu beberapa hal yang harus dilakukan dalam</p>

	<p>elayanan ke arah yang lebih baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat yaitu diperlukan regulasi yang berpihak kepada rakyat.</p>	<p>tahun 2006 menjadi Perda no 2 tahun 2012. Hal tersebut dilakukan agar pelayanan parkir berlangganan dapat berjalan lebih baik lagi dari sebelumnya.</p>	<p>perubahan pelayanan kearah lebih baik diperlukan regulasi yang berpihak kepada masyarakat.</p>
2.	<p>Menurut Boyne dalam Hartley, Donaldson, etc (2008) bahwa tujuan reorganisasi secara sederhana adalah bisa melibatkan sistem perencanaan dan gaya manajemen sumber daya manusia.</p>	<p>Upaya perbaikan sistem pengawasan dilakukan dengan menambah jumlah pengawas juru parkir kemudian dengan memberikan SOP kepada pengawas juru parkir dengan tujuan agar kinerja mereka dapat berjalan dengan baik.</p>	<p>Berdasarkan empirik yang terjadi dilapangan telah sesuai dengan teori yang ada yaitu peningkatan pelayanan dapat dilakuakn dengan reorganisasi secara sederhana dengan melibatkan sistem perencanaan dan gaya manajemen sumber daya manusia.</p>
3.	<p>Kurniawan dan Puspitosari (2007:161) yang harus dilakukan sebagai upaya perbaikan pelayanan adalah dengan pelayanan yang berbasis teknologi. Pelayanan yang memanfaatkan kemajuan teknologi akan mampu merampingkan birokrasi dan juga mempermudah proses pelayanan.</p>	<p>Upaya selanjutnya yang dilakukan oleh pihak penyelenggara layanan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat adalah dengan menciptakan palang pintu otomatis dibeberapa kawasan titik parkir berlangganan. tujuan dari penerapan tersebut adalah memanfaatkan teknologi untuk meminimalkan pelanggaran yang terjadi. Misalnya pungutan liar.</p>	<p>Berdasarkan empirik yang terjadi dilapangan telah sesuai dengan teori yang ada yaitu dalam upaya perbaikan pelayanan dengan pelayanan berbasis teknologi. Dengan diterapkannya palang pintu otomatis dengan basisi teknologi diharapkan dapat meminimalkan <i>double</i> tarikan.</p>
4.	<p>Zeithaml dalam Haydiyansyah (2011:147) dimensi pelayanan publik tersebut adalah <i>Courtesy</i>,</p>	<p>Upaya selanjutnya dalam peningkatan pelayanan parkir berlangganan adalah dengan mempermudah sistem pengaduan masyarakat.</p>	<p>Berdasarkan empirik yang terjadi dilapangan telah sesuai dengan teori yang ada yaitu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas</p>

	yaitu sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.	Upaya ini telah dilakukan dengan sistem pengaduan bisa secara online dan secara langsung lapor kepada petugas pengawas parkir berlangganan atau langsung pada pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo.	harus memenuhi dimensi pelayanan publik salah satunya adalah <i>Courtesy</i> , yaitu sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
5.	Menurut Boyne dalam Hartley, Donaldson, etc (2008) bahwa strategi peningkatan dilakukan dengan menekankan pertumbuhan dan inovasi.	Rencana pemberlakuan kartu parkir merupakan salah satu inovasi dari pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan pelayanan parkir berlangganan kepada masyarakat. Upaya ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menunjukkan bukti telah lunas membayar retribusi parkir berlangganan kepada juru parkir berlangganan, sehingga tidak dipungut uang parkir kembali.	Berdasarkan empirik yang terjadi dilapangan telah sesuai dengan teori yang ada yaitu upaya peningkatan pelayanan dilakukan dengan menekankan pertumbuhan dan inovasi. Rencana pemberlakuan kartu parkir merupakan inovasi dari pihak penyelenggara layanan parkir berlangganan dimana upaya ini diharapkan dapat mempermudah pengguna jasa layanan parkir berlangganan menunjukkan bukti telah membayar parkir berlangganan dan juru parkir tidak lagi memungut uang parkir kembali.

Sumber : Data Sekunder diolah, 2013

Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan dan respon masyarakat terkait pelayanan parkir berlangganan, peneliti memberikan saran dalam upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan parkir berlangganan. Adapun beberapa upaya tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo harus menumbuhkan keberanian kepada masyarakat di Kabupaten Sidoarjo untuk berani tegas kepada juru parkir berlangganan untuk mengatakan telah membayar parkir berlangganan. Upaya ini dapat dilakukan dengan sosialisasi secara menyeluruh. Diharapkan dengan masyarakat yang berani dan tegas mengatakan kepada juru parkir berlangganan bahwa telah membayar retribusi parkir berlangganan, juru parkir enggan meminta ongkos parkir lagi. Tidak hanya pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo saja yang terus berupaya meningkatkan pelayanan parkir berlangganan kepada masyarakat, tetapi partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan untuk membantu penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan ini.
2. Pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo harus menambah jumlah SDM petugas pengawas juru parkir sesuai dengan jumlah juru parkir berlangganan. Hal tersebut dilakukan agar pengawasan berjalan dengan optimal dan mengurangi pelanggaran yang dilakukan oleh juru parkir berlangganan. Selama ini berdasarkan pengamatan peneliti dan wawancara dengan narasumber, jumlah SDM pengawas juru parkir berlangganan sangat kurang. Untuk 1 orang pengawas juru parkir ditugaskan mengawasi 5 juru parkir berlangganan. Hal tersebut jelas tidak efektif, karena 5 juru parkir tersebut jarak antar satu dengan yang lainnya tidak berdekatan dan menyebabkan pengawasan kurang efektif.

3. Sebaiknya Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, juga harus menambah jumlah kawasan titik parkir berlangganan di seluruh area parkir di Kabupaten Sidoarjo. Saat ini jumlah titik kawasan parkir berlangganan berjumlah 279 yang tersebar di Kabupaten Sidoarjo. Pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo beserta Pemerintah Daerah harus menambah lagi titik kawasan parkir berlangganan di seluruh kawasan di Kabupaten Sidoarjo. Dengan adanya penambahan jumlah kawasan yang termasuk kawasan titik parkir berlangganan, diharapkan dapat lebih memenuhi kebutuhan masyarakat yang sering berpergian di wilayah Kabupaten Sidoarjo.
4. Untuk mengatasi juru parkir yang masih memungut uang parkir kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan, sebaiknya pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo memberikan upah minimum regional kepada juru parkir. Hal ini bertujuan agar mereka dapat bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku dan tidak lagi memungut uang parkir dari pengguna jasa layanan parkir berlangganan. Gaji juru parkir yang hanya 700 ribu setiap bulannya merupakan salah satu penyebab juru parkir masih saja memungut uang parkir kembali kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan. Dengan penambahan gaji setara UMR, diharapkan juru parkir berlangganan tidak lagi memungut uang parkir dari pengguna jasa layanan parkir berlangganan dan kinerja dapat lebih profesional.

5. Upaya pemberlakuan kartu parkir. Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo harus segera memberlakukan kartu parkir. Kartu parkir diberlakukan sebagai bukti telah membayar pelunasan retribusi parkir berlangganan. Pemberlakuan kartu parkir tersebut merupakan salah satu inovasi baru dalam agenda meningkatkan pelayanan parkir berlangganan. Selama ini sebagai bukti pembayaran lunas retribusi parkir berlangganan dengan bukti stiker yang harus ditempel di kendaraan pengguna layanan parkir berlangganan. Stiker dirasa kurang efektif karena tidak sedikit masyarakat yang enggan menempel stiker tersebut pada kendaraan bermotornya. Dengan pemberlakuan kartu parkir masyarakat yang akan parkir, cukup menunjukkan kartu parkir tersebut kepada juru parkir.
6. Upaya terakhir yang harus dilakukan adalah sebaiknya Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dan Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo memberikan hak memilih untuk membayar atau tidak membayar retribusi parkir berlangganan kepada masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Hal ini dirasa adil, karena selama ini tidak semua masyarakat Sidoarjo menikmati fasilitas parkir berlangganan. Hanya sebagian masyarakat saja yang menikmati parkir berlangganan yaitu masyarakat yang sering keluar rumah di sekitar wilayah Kabupaten Sidoarjo.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data dan temuan peneliti di lapangan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo dapat diindikasikan sebagai gejala kegagalan pelayanan publik, hal ini ditunjukkan bahwa organisasi penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan belum mampu berkoordinasi dengan baik, kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara layanan belum mampu dilaksanakan dengan baik, hak pengguna jasa layanan parkir berlangganan belum mampu dipenuhi secara keseluruhan, persepsi dan respon pengguna terhadap layanan parkir berlangganan tidak memuaskan dan beranggapan parkir berlangganan gagal, capaian tujuan penyelenggaraan layanan parkir berlangganan lebih berorientasi pada peningkatan PAD dan belum mampu mencapai tujuan yang diharapkan masyarakat yaitu menikmati parkir gratis, layanan parkir sebagai potret kegagalan yang disebabkan oleh beberapa faktor.
2. Faktor yang menyebabkan terjadinya kegalalan layanan parkir berlangganan yaitu: belum adanya kerjasama yang optimal antar berbagai *stakeholder*, masih adanya juru parkir berlangganan yang memungut uang parkir, SDM pengawas yang kurang, sistem pengawasan yang kurang optimal, sarana dan prasaran yang kurang, *Miss oriented*.

3. Pada penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan yang dianggap gagal terdapat upaya berbasis strategis dan upaya berbasis sistem untuk meminimalkan penyebab kegagalan tersebut. Upaya berbasis strategis yaitu pembinaan dan peningkatan sumber daya manusia (SDM), peningkatan sarana dan prasarana, pemenuhan perlengkapan juru parkir berlangganan tindakan tegas. Sedangkan upaya berbasis sistem yaitu perbaikan regulasi, perbaikan sistem pengawasan juru parkir khusus parkir berlangganan, terciptanya palang pintu otomatis, mempermudah sistem pangaduan masyarakat, rencana pemberlakuan kartu parkir.

B. Saran

Melihat adanya indikasi terjadinya faktor penyebab kegagalan pelayanan parkir berlangganan yang dihadapi oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dalam penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan, maka berikut ini beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan beberapa pihak, antara lain:

1. Sebaiknya pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo lebih menjalin kerjasama dan koordinasi yang baik terhadap seluruh pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan. Misalnya saja dengan mengadakan pertemuan secara rutin atau pengawasan rutin. Hal ini dilakukan agar penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan dapat berlangsung dengan baik tanpa adanya tumpang tindih pekerjaan dan dapat meminimalkan pelanggaran.

2. Untuk mengatasi juru parkir yang masih memungut uang parkir kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan, sebaiknya pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo memberikan upah minimum regional kepada juru parkir. Hal ini bertujuan agar mereka dapat bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku dan tidak lagi memungut uang parkir dari pengguna jasa layanan parkir berlangganan.
3. Sebaiknya Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo menambah jumlah SDM petugas pengawas juru parkir sesuai dengan jumlah juru parkir berlangganan. Hal tersebut dilakukan agar pengawasan berjalan dengan optimal dan mengurangi pelanggaran yang dilakukan oleh juru parkir berlangganan. Dengan seimbang nya jumlah SDM tersebut diharapkan penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan dapat berlangsung dengan baik.
4. Meminimalkan permasalahan sistem pengawasan yang kurang optimal ialah sebaiknya Dinas Perhubungan Sidoarjo merubah sistem pengawasan. Misalnya saja dengan format yang sebelumnya 1 orang petugas pengawas mengawasi 5 orang juru parkir, yang selanjutnya diharapkan lebih optimal lagi, yaitu 1 petugas pengawas hanya bertugas mengawasi 2 sampai 3 juru parkir. Hal tersebut dirasa efektif dalam pengawasan kinerja juru parkir dilapangan dalam hal meminimalkan tarikan ganda yang dilakukan oleh juru parkir kepada pengguna jasa parkir berlangganan.

5. Kurangnya sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan layanan parkir berlangganan seperti kawasan titik parkir berlangganan, marka jalan dan pos parkir berlangganan, sebaiknya Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo menambah jumlah kawasan titik parkir berlangganan di seluruh area parkir di Kabupaten Sidoarjo. dengan adanya penambahan jumlah kawasan yang termasuk kawasan titik parkir berlangganan, diharapkan dapat lebih memenuhi kebutuhan masyarakat yang sering berpergian di wilayah Kabupaten Sidoarjo.
6. Dalam permasalahan *miss oriented* dimana tujuan penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan yang dicapai lebih kepada peningkatan PAD (Pendapatan Asli Daerah) sedangkan untuk tujuan utama yaitu peningkatan pelayanan parkir berlangganan kepada pengguna jasa layanan parkir belum dapat dicapai dengan baik, maka sebaiknya Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dan Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo memberikan hak memilih untuk membayar atau tidak membayar retribusi parkir berlangganan kepada masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Hal ini dirasa adil, karena selama ini tidak semua masyarakat sidoarjo menikmati fasilitas parkir berlangganan. Hanya sebagian masyarakat saja yang menikmati parkir berlangganan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Brotodihardjo, Santoso. 1995. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Bandung: PT Eresco.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartley, Jean, Donaldson. Cam, Skelcher. Chris and wallace Mike. 2008. Chapter 12. *Managing to improve public services*. New york: Cambridge university press.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Prespektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kurniawan, L.J dan Puspitosari, H, 2007. *Wajah Buram Pelayanan Publik*. Malang: In-TRANS Publishing.
- Kurniawan, Panca dan Purwanto, Agus. 2004. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di Indonesia*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Miles, B. Matthew dan Huberman, A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif. Terjemahan Tjejep Rohendi Rohidi*. Jakarta: UI-Press.
- Moleong, J Lexy. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti, 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Membangun Sistem Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.

- Siahaan, Marihot. 2008. *Pajak Daerah & Retribusi Daerah*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Sinambela, L.P, 2010. *Teori Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Supranto, Johannes. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (untuk menaikkan pangsa pasar)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, Peni. 2008. *Paradigma dan Implementasi Pelayanan Publik*. Malang : Kanijus.
- Suryono, Agus. 2001. *Administrasi pelayanan publik: Sebuah Perbincangan awal*; Jurnal Administrasi Negara. Malang: FIA
- Tjiptono, Fandi. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

PERATURAN DAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 *Tentang Pajak dan Retribusi Daerah*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 (63/KEP/M,PAN/7/2003) *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 47 Tahun 2011 *Tentang Persetujuan Kerjasama Fasilitasi Pemungutan Retribusi Parkir Berlangganan Pada Kantor Bersama Samsat Dengan Pemerintah Kabupaten/Kota Di Jawa Timur*.
- Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 *Tentang Penyelenggaraan Parkir Di Kabupaten Sidoarjo*.
- Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Parkir Oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo*.
- Kesepakatan Bersama Antara Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Dengan Pemerintah Provinsi Jawa Timur Dan Kepolisian Resort Sidoarjo *Tentang*

*Pelaksanaan Fasilitasi Pemungutan Retribusi Parkir Berlangganan
Kendaraan Bermotor Di Kabupten Sidoarjo.*

Keputusan Bupati Sidoarjo Nomor: 188/970/404.1.3.2/2012 *Tentang Kawasan
Parkir Berlangganan Kabupaten Sidoarjo.*

JURNAL

Sri,S., Eny,R., Cahyo,S. “Pelayanan Publik: Public-Private Partnership Percepatan
Infrastruktur Di Indonesia 2005-2009”. *JIAKP*, Vol.2 No.3 hal. 966.

Suryono, Agus. 2001. “Administrasi Pelayanan Publik”. *Jurnal Administrasi
Negara*, Vol. 1 No. 2 Malang: Jurusan Administrasi Negara. Fakultas
Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya.

Internet

Media Online Bhirawa. 2012. “*Warga Sidoarjo Terus Protes Parkir
Berlangganan*”, diakses pada Tanggal 13 Oktober 2012 dari
<http://www.harianbhirawa.com>

Media Online Bhirawa. 2012. “*Protes Parkir Mendominasi*”, diakses pada
Tanggal 13 Oktober 2012 dari <http://www.harianbhirawa.com>

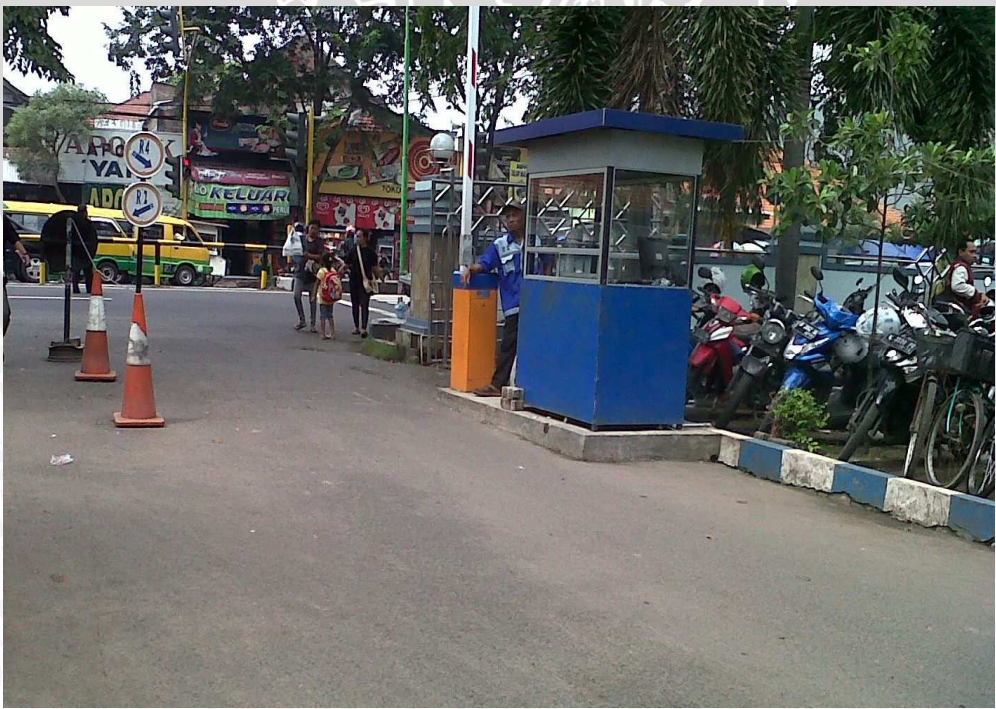
Media Online Tribunjatim. 2011. “*Parkir Berlangganan Harus Gratis*”, diakses
pada Tanggal 15 Oktober 2012 dari <http://www.tribunjatim.com>

Lampiran 1. Dokumentasi Observasi penelitian











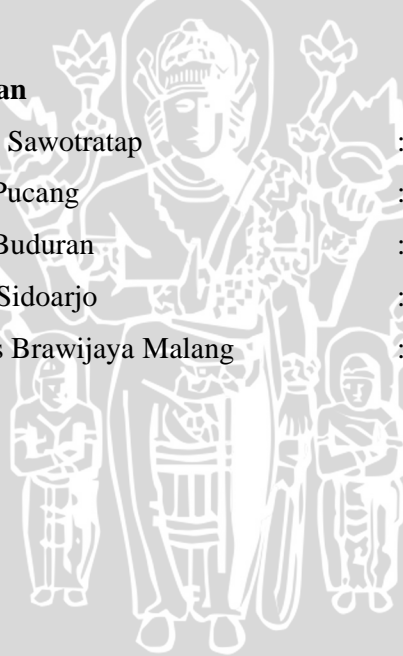


CURRICULUM VITAE**A. Data Mahasiswa**

1. Nama : Yulia Febrianti
2. NIM : 0910310139
3. Tempat Tanggal Lahir : Surabaya, 14 Februari 1990
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Agama : Islam
6. Alamat Asal : Perum. Pucang Indah blok P no 2, Sidoarjo
7. HP : 085648038912

B. Riwayat Pendidikan

1. SDN Negeri IV Sawotratap : 1996 - 1997
2. SDN Negeri 2 Pucang : 1997 - 2003
3. SMP Negeri 1 Buduran : 2003 - 2006
4. SMA Negeri 2 Sidoarjo : 2006 - 2009
5. FIA Universitas Brawijaya Malang : 2009 - 2013





**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jl. Raya A. Yani No. 4 Telp./Fax. 031 - 8921954
SIDOARJO - 61211

Sidoarjo, 07 Januari 2013

Nomor : 072/ 07/404.6.4/2013
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Rizet
An. Sdr. Yulia Febrianti.

Kepada
Yth. Sdr. Kepala Dianas Perhubungan Kab. Sda

di

SIDOARJO

Berdasarkan Surat dari Dekan Fak Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang Nomor : 69/UN10.3/PG/2013 Tanggal : 03 Januari 2013 Perihal Permohonan Ijin Rizet , maka bersama ini kami hadapkan :

Nama : Yulia Febrianti
NIM/NIP : 0910310139
Alamat : Pucang Indah Blok P No, 2 Sda Tlp. (085648038912)
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan Kab. Sidoarjo
Lama survey : 14 Januari – 14 Maret 2013 TMT Surat ini dikeluarkan
Pengikut : -

Untuk melakukan Penelitian/survey/PKL/KKn di Instansi/Wilayah Saudara guna kepentingan studi, dengan syarat-syarat/ketentuan sebagai berikut :

- 1 Yang bersangkutan harus mentaati ketentuan/peraturan yang berlaku dimana dilakukannya penelitian/survey/PKL/KKn.
- 2 Dilarang menggunakan questionnaire diluar design yang telah ditentukan.
- 3 Yang bersangkutan diberi tugas sesuai relevansinya dengan mata kuliah / pelajaran di sekolah / perguruan tinggi
- 4 Yang bersangkutan sesudah melakukan penelitian harap melaporkan pelaksanaan dan hasilnya ke Bakesbangpol Dan Linmas Kab. Sidoarjo.
- 5 Surat Keterangan ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi syarat-syarat serta ketentuan seperti tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.

An. KEPALA BAKESBANGPOL DAN LINMAS
KABUPATEN SIDOARJO
Sekretaris



Drs. BASUKI SUGIARTO, MSI

Pembina
Nip. 19670115 198602 1 002

Tembusan :
Sdr .Yth. 1. Dekan Fak Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya Malang
2. Scr Yang bersangkutan



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS PENDAPATAN
UNIT PELAKSANA TEKNIS SIDOARJO

Jl. Pahlawan No. 41 Kode Pos 62113 Telp. (031) 8941666 Fax. (031) 8941666

Surat keterangan

072/451 /120.323/2013

Yang bertanda tangan ini:

Nama : I Nengah Suwitra, SH
NIP : 19570425 197901 1 002
Jabatan : Kasubag Tata Usaha Dipenda Prov. Jatim Sidoarjo

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : YULIA FEBRIANTI
NIM : 0910310139
Program Studi : S1
Fakultas Adimistrasi Publik
Universitas Brawijaya Malang

Telah melaksanakan penelitian pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur selama 3 (tiga) Bulan terhitung mulai tanggal 28 Januari 2013 sampai dengan tanggal 26 April 2013

Demikian untuk menjadikan perhatian

Sidoarjo, 29 April 2012

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
DINAS PENDAPATAN PROVINSI JAWA TIMUR
SIDOARJO

Ub.

kasub bag tu



I Nengah Suwitra, SH

Nip. 19570425 197901 1 002