

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar belakang.

Perumbuhan penduduk setiap tahunnya terus berkembang sesuai dengan pertumbuhan sebuah kota, pemenuhan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang tidak dapat terlepas dari peran pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik. Pertumbuhan yang pesat dari populasi penduduk mendorong pemerintah untuk memenuhi sarana dan prasarana yang layak. Pemenuhan sarana dan prasarana untuk masyarakat merupakan tugas pokok bagi pemerintah. Pertambahan kebutuhan akan pembangunan tersebut berpengaruh terhadap proses pembangunan dan peningkatan kebutuhan akan ruang kota. Maka dari itu perlu adanya pengelolaan yang baik dan profesional oleh pemerintah.

Pembangunan perkotaan pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pembangunan perkotaan merupakan upaya yang dilaksanakan untuk meningkatkan kemampuan pengelolaan perkotaan dalam rangka penyediaan prasarana dan sarana serta layanan umum bagi masyarakat dalam kegiatan sosial ekonominya (Pantoh dan Kustiwan, 2009:367)

Pembangunan perkotaan dapat meningkatkan penyediaan sarana dan prasarana bagi masyarakat akan tetapi pemerintah juga harus menyelaraskan antara pembangunan prasarana publik dengan pelaksanaan pelayanan publik agar keduanya dapat berjalan seimbang. Pemerintah memiliki peran yang sangat penting terhadap kesejahteraan masyarakat, salah satunya dengan keberhasilan pelayanan publik. Pelayanan publik termasuk pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana pendukungnya merupakan peran pemerintah yang hakiki. Pemenuhan

sarana dan prasarana bagi masyarakat dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan dapat mendukung masyarakat dalam menjalankan aktifitasnya serta peningkatan kinerja pemerintah yang ada didalamnya. Penyediaan layanan tersebut dibuat pemerintah berdasarkan kebutuhan masyarakat, salah satu bentuk penyediaan layanan masyarakat adalah dibidang transportasi. Setiap kegiatan manusia sekarang ini dapat dihubungkan dengan sistem transportasi untuk menunjang kegiatan sehari hari sebagai penunjang mobilitas masyarakat yang maju dan modern. Semakin berkembangnya manusia semakin besar juga pemenuhan kebutuhan manusia termasuk dalam segi transportasi. Akan tetapi jika pertumbuhan kota tidak selaras dengan tuntutan pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat menyebabkan pertumbuhan kota yang rancu dan sulit dikendalikan.

Untuk menciptakan sarana dan prasarana pelayanan publik yang baik untuk meningkatkan pelayanan publik bukan hal yang mudah, masing-masing kota memiliki masalah yang berbeda dalam memenuhi sarana dan prasarana pelayanan publik, akan tetapi salah satu akar masalah yang terjadi di setiap kota adalah semakin bertambahnya penduduk semakin besar juga upaya pemenuhan kebutuhan manusia itu sendiri termasuk dari aspek transportasi. Parkir merupakan salah satu komponen dalam sistem transportasi. Kendaraan tidak selamanya bergerak suatu saat pasti akan berhenti sehingga menjadikan parkir sebagai elemen penting dalam transportasi. Dengan demikian, fasilitas parkir perlu dikelola dengan baik oleh pemerintah untuk menunjang sistem transportasi. Parkir adalah suatu tempat yang menyediakan pemberhentian kendaraan untuk sementara.

Parkir sangat dibutuhkan dan merupakan bagian dari sarana publik yang disediakan pemerintah untuk masyarakat. Sebagai salah satu sarana publik, peparkiran diharapkan mampu memfasilitasi masyarakat dengan pelayanan yang baik terutama terhadap pengguna jasa parkir. Pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab terhadap pengelolaan peparkiran, yang hakikatnya merupakan bagian dari layanan publik. Penyediaan lahan parkir harus memadai untuk mempermudah masyarakat melakukan segala aktifitasnya, karena aktifitas manusia sebagian besar menggunakan sarana transportasi. Sarana transportasi juga memerlukan penyediaan tempat untuk berhenti sementara, penyediaan lahan parkir secara umum dibagi menjadi dua golongan yaitu *on street* yaitu dimana lokasi parkir berada di tepi jalan umum dan yang kedua *off street* yaitu lokasi parkir yang ada di gedung, peralatan atau bangunan yang disediakan khusus untuk parkir (Tarigam, 2008:77).

Meningkatnya pengguna transportasi pribadi dari tahun ke tahun menyebabkan kebutuhan akan lahan parkir semakin meningkat sementara perkembangan jalan sangat kecil, tidak sesuai dengan pertumbuhan kendaraan pribadi. Selain itu, hal tersebut juga tidak diimbangi dengan penyediaan parkir *off street* yang memadai dan pada akhirnya badan jalan menjadi sasaran tempat parkir *on street* dan hal inilah yang menjadi salah satu faktor kemacetan lalu lintas. Parkir tidak dapat diremehkan begitu saja karena jika pengelolaannya tidak baik maka dapat menimbulkan masalah di sebuah perkotaan salah satunya adalah kemacetan, dimana kemacetan bisa mengganggu kenyamanan bagi pengendara transportasi lain. Untuk itu perlu adanya pengelolaan atau manajemen yang baik

dalam menanggulangi masalah parkir tersebut agar tercipta pelayanan publik yang baik. Salah satu unsur penting dalam manajemen publik adalah masalah pelayanan publik, dimana sistem transportasi khususnya bidang peparkiran merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat pada umumnya. Pelayanan publik yang baik akan menentukan maju tidaknya suatu daerah atau kota karena kebutuhan masyarakatnya akan tercukupi sehingga masyarakat akan lebih mudah melakukan kegiatan.

Perkembangan administrasi publik dalam ilmu administrasi mengalami beberapa perkembangan yang biasa disebut paradigma administrasi. Paradigma terjadi karena perubahan berfikir para ilmuwan melihat perkembangan masyarakat dan perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungan. Dalam penelitian ini paradigma yang terkait adalah paradigma *New Publik Managemen* (paradigma NPM) dan paradigma *New Publik service* (paradigma NPS), karena penelitian ini berkaitan tentang pengelolaan manajemen yang baik dan menciptakan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat, paradigma *New Publik Service* adalah pergeseran dari paradigma *New Publik Management*.

Penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa ilmu administrasi publik berkaitan erat dengan pelayan pemerintah kepada masyarakat untuk menjadikan masyarakat yang sejahtera. Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pemerintah juga harus memperhatikan sikap dan prilaku yang baik agar masyarakat dapat merasa lebih nyaman dalam menggunakan sarana dan prasarana publik. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sangat beragam salah satunya di bidang transportasi, dalam penelitian ini penulis

mengkaitkan bagaimana manajemen pemerintah dalam upaya memberikan pelayanan publik yang baik di bidang transportasi dilihat dari segi parkir.

Dalam ilmu administrasi untuk merumuskan fungsi-fungsi manajemen menggunakan acuan pandangan dari GR. Terry yang merumuskan fungsi-fungsi manajemen yaitu disingkat menjadi POAC (*planning, organizing, actuating and controlling*). Selain fungsi manajemen yang dikemukakan oleh G.R Terry ada juga fungsi manajemen POSDCORB, “POSDCORB adalah satu akronim yang dikembangkan Luther H. Gullick. POSDCORB adalah singkatan dari *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Staffing* (penstafan), *Directing* (pengarahan), *Coordinating* (koordinasi), *Reporting* (pelaporan), *Budgeting* (penganggaran), (Darmadi & Sukidin, 2009;112)”.

Fungsi manajemen POAC dapat dikaitkan dengan masalah parkir, karena untuk menciptakan pelayanan publik yang baik dalam segi parkir diperlukan suatu pengelolaan manajemen yang baik juga. Dalam membuat suatu agenda kegiatan atau kebijakan perlu adanya *planning* atau perencanaan untuk membuat suatu agenda kegiatan dan menciptakan strategi-strategi apa yang akan dijalankan. *Organizing* merupakan tahap pengorganisasian, yang menentukan siapa saja yang terkait dalam pelaksanaan agenda kegiatan yang telah dibuat. *Actualing* merupakan implementasi atau tahap pelaksanaan. Dan *controlling* merupakan tahap pengawasan terhadap agenda kegiatan yang sudah dijalankan, sehingga dengan adanya *controlling* dapat mengukur tingkat keberhasilan suatu agenda kegiatan tersebut.

Kondisi parkir memang tidak dapat diremehkan, perlu adanya penanganan yang baik dan tegas dalam menangani masalah parkir. Seperti kondisi parkir yang ada di DKI Jakarta;

Keberadaan parkir liar kian marak di sejumlah ruas jalan ibu kota. Alhasil, kondisi tersebut kerap menyebabkan kemacetan lalu lintas serta mengganggu ketertiban umum hingga merusak keindahan kota. Karena itu, Wakil Gubernur DKI Jakarta, Basuki T Purnama menginstruksikan Dinas Perhubungan (Dishub) DKI Jakarta bertindak tegas menertibkan parkir liar. Bahkan Basuki mengancam akan mencopot Kepala Dishub DKI, Udar Pristono, jika tidak mampu menertibkan atau menghilangkan parkir liar di bahu jalan. "Parkir liar di Jakarta sudah sangat membludak. Kondisi tersebut tidak bisa dibiarkan karena lama kelamaan mengakibatkan lajur jalan sekadar dipakai untuk parkir. Kemacetan semakin parah lah, makanya mesti ditindak tegas," tegas Basuki di Balaikota, Kamis (23/5). Dikatakan Basuki, kendaraan bermotor yang parkir liar sembarangan di bahu jalan akan dikenakan sanksi di tempat. "Sanksi bagi mobil yang parkir sembarangan, rodanya digembok sehingga tidak bisa jalan. Sedangkan motor akan segera diangkut atau dibawa oleh petugas Dishub," katanya. Sekadar diketahui parkir liar bahu jalan di sejumlah ruas jalan di ibu kota semakin marak. Kondisi parkir liar tampak terlihat di Jl Kebon Sirih, depan Gedung Lemhanas. Setiap harinya, kendaraan roda empat parkir di bahu jalan sehingga mengakibatkan dua lajur jalan tertutup dengan antrean mobil yang terparkir. Kondisi serupa terjadi di ruas Jl Roxy menuju Cideng, Jakarta Pusat. Meski sempat bersih dari parkir di bahu jalan, namun parkir liar sepeda motor di bawah flyover kembali marak. Alhasil, terjadi penyempitan jalan menuju arah Cideng. (Miftah, 2013: [www.beritajakarta.com](http://www.beritajakarta.com), 2013-05-23)

Kondisi di atas mencerminkan bahwa di Ibukota Negara Indonesia DKI Jakarta, untuk kondisi parkir masih susah untuk diatasi, maka dari itu manajemen dalam pengelolaan parkir harus dimiliki masing-masing daerah yang disesuaikan dengan kondisi daerah masing-masing, salah satunya adalah daerah Kabupaten Malang.

Kabupaten Malang adalah sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2008 Kabupaten Malang merupakan daerah yang cukup luas terbukti dengan luas 4.576 km<sup>2</sup> dan

terdiri atas 33 kecamatan, yang dibagi lagi menjadi sejumlah desa dan kelurahan. Pusat pemerintahan di Kecamatan Kepanjen. Pusat pemerintahan sebelumnya berada di Kota Malang. Kota Batu dahulu bagian dari Kabupaten Malang, sejak tahun 2001 memisahkan diri setelah ditetapkan menjadi kota. Ibukota kecamatan yang cukup besar di Kabupaten Malang antara lain Lawang, Singosari, Turen, dan Kepanjen serta populasi penduduk sekitar 2.764.969 jiwa (2012).

Luas dan jumlah pupulasi penduduk di Kabupaten Malang tidak dapat dikatakan sedikit, maka dari itu pemerintah Kabupaten Malang harus dapat mengelolah sarana dan prasarana masyarakat dengan sebaik mungkin termasuk dari segi trasportasi dan parkir. Karena sering kali dijumpai penataan parkir kendaraan kurang tertata rapi sehingga jalan raya yang seharusnya trotoar sebagai pembatas jalan tidak lagi berfungsi karena di samping trotoar tersebut banyak sekali berbagai kalangan masyarakat yang memberhentikan kendaraannya tanpa peduli dengan dampak yang terjadi akibat perbuatannya tersebut, hal ini tentu saja dapat merugikan pengguna jalan yang lain, jalan raya semakin sempit dan terjadilah kemacetan. Kejadian seperti ini tidak hanya terjadi di satu titik tapi terjadi di beberapa titik dan hal ini tidak dapat di kesampingkan begitu saja, perlu adanya perhatian lebih dari pemerintah Kabupaten Malang. Dalam pengelolaan lahan parkir dan segala hal yang terkait dengan masalah peparkiran yang ada dipemerintah Kabupaten Malang adalah Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika. Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika adalah dinas yang salah satu tugasnya adalah mengenai pengelolaan peparkiran.

Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Malang memiliki sebuah bidang yang mengatur tentang tata kelola parkir yaitu bidang Pemadu Moda dan Transportasi dimana segala pengelolaan parkir diatur di bidang tersebut serasi dengan visi dan misi yang dimiliki Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika. Bidang Pemadu Moda dan transportasi bertugas untuk mengelola masalah transportasi termasuk peparkiran mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaannya sampai pengawasan. Peraturan pengelolaan parkir ada dalam peraturan tertulis dan sudah di sahkan oleh Bupati Kabupaten Malang yang disebut Peraturan Daerah. Staf bidang Pemadu Moda dan Transportasi menjalankan dan merencanakan tugasnya sesuai dengan pedoman Peraturan Daerah yang sudah ada.

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Malang nomor 03 tahun 2006 tentang Pengelolaan Tempat Parkir sudah dijelaskan pada BAB II pasal 2 Tentang Pengelolaan Tempat Parkir dimana pasal tersebut menjelaskan bagaimana kewenangan pengelolaan tempat-tempat parkir di wilayah Daerah berada pada Bupati, yang dibedakan menjadi 3(tiga) tempat sebagai berikut :

1. Tempat Parkir Umum;
2. Tempat Parkir Khusus; dan
3. Tempat Parkir Insedentil.

Penjelasan tempat parkir tersebut dijelaskan pada Pasal 3, Pasal 10 dan Pasal 14. Dalam pasal-pasal tersebut dijelaskan secara detail mulai dari pengertian, cara pengelolaan lahan parkir, pelaksanaan tempat parkir, tata cara

pengajuan dan pembuatan izin, dan retribusi dari ke tiga area parkir yang ditetapkan oleh Bupati pada Pasal 2.

Didalam Peraturan Daerah yang disahkan oleh Bupati pada tanggal 29 Maret 2006 tersebut diatur secara jelas tentang pengelolaan Tempat Parkir di Kabupaten Malang. Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang memiliki strategi sendiri dalam menciptakan layanan publik dari segi transportasi di bidang parkir untuk menciptakan pelayanan yang baik, dan tidak mengganggu lalu lintas, yaitu dengan cara yang pertama, dengan mengadakan pembinaan atau sosialisasi terhadap juru parkir baru ataupun juru parkir lama, setelah sosialisasi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang rutin setiap tiga bulan sekali turun ke lokasi untuk operasi lahan parkir dan juru parkirnya, jika dalam operasi masi di temukan lokasi parkir yang belum terdaftar atau juru parkir yang melakukan kecurangan maka petugas dari Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika akan memberikan peringatan terlebih dahulu dan memberikan sosialisasi tata cara membuka lahan parkir baru, serta petugas Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika mencatat nama petugas parkir yang melakukan pelanggaran, jika pada operasi berikutnya petugas parkir yang melakukan kesalahan sebelumnya masih melakukan kesalahan yang sama maka petugas dari dinas perhubungan akan mencakupnya dan memberikan pilihan kepada petugas parkir, jika petugas parkir tetap tidak mau melakukan pelanggaran maka akan dikenakan sanksi berdasarkan undang-undang yang berlaku.

Akan tetapi pada kenyataannya masih saja banyak masalah dalam pelaksanaan mengenai pengelolaan parkir di Kabupaten Malang seperti pada

kasus di pasar Singosari Kabupaten Malang seperti pada edaran berita *Malang Post*, Dimana Keberadaan jasa parkir didepan Pasar Singosari mendapat sorotan.

Kesan tidak adanya penataan sehingga berbuntut kemacetan jalan dan ditambah lagi dengan pemakaian karcis parkir tidak resmi oleh jasa parkir, diharapkan mendapatkan perhatian dari Dinas Perhubungan dan Infokom Kabupaten Malang. Sehingga, tidak hanya mengantisipasi kebocoran pendapatan asli daerah (PAD) dari sektor parkir. Namun, kesemrawutan yang terjadi di lingkungan pasar, tidak kian bertambah akibat penempatan kendaraan yang terkesan asal-asalan. Masyarakat berharap adanya tindakan pembinaan terhadap jukir sesuai dengan perda yang sudah ditetapkan. Karena selama ini pemerintah hanya mengedepankan pemasukan tanpa memperhatikan kondisi sekitar. Karena bagaimana pun, seperti lahan larangan parkir justru digunakan untuk parkir kendaraan. Padahal, akibat kondisi itu, bisa dipastikan kemacetan akan terjadi. Sementara karcis parkir sendiri, oleh jasa parkir hanya diberlakukan untuk kendaraan sepeda motor. Itu pun, bukan karcis resmi yakni melainkan memakai sistem angka. Karena kondisi seperti itulah masyarakat meminta agar pemerintah lebih bisa memperhatikan terutama dinas yang berkaitan yaitu Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang. (Malang Post, *Sunday*, 28 April 2013)”

Selain kasus di atas, masalah parkir berkaitan dengan petugas parkirnya yaitu masalah upah yang diterima petugas parkir, upah yang di bayarkan tidak sesuai dengan pelayanan yang di dapat. Sering kali di jumpai bahwa petugas penataan parkir atau yang biasa di sebut juru parkir hanya mengambil upah tetapi tidak dapat melayani pelanggan dengan baik. Pelayanan yang tidak baik yang di dapat antara lain sepeda motor tidak di beri tutup di tempat duduknya sehingga kalau panas maka tempat duduk tersebut akan kepanasan, jika mau masuk atau mengeluarkan kendaraan sering kali petugas parkir hanya meminta upah tetapi tidak membantu pelanggan, sering juga di jumpai pelanggan tidak mendapatkan kartu parkir resmi dari dinas terkait yaitu Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika. Hal tersebut tentu saja sangat merugikan pengguna jasa parkir karena upah yang di beri tidak sesuai dengan pelayanan yang di dapat dan juga dapat

merugikan pemerintah. Masalah di atas tidak bisa di remehkan begitu saja, pemerintah Kabupaten Malang terutama Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika harus bisa menangani masalah tersebut dengan pengaturan manajemen yang baik.

Melihat kondisi di atas, terjadi kurang maksimalnya kinerja petugas Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang. Disini penulis sebagai calon administrator publik ingin membahas lebih lanjut mengenai pelayanan publik di sektor transportasi di bidang parkir karena pelayanan merupakan salah satu konsep pokok dari ilmu administrasi publik. Pelayanan publik yang baik akan menentukan maju tidaknya suatu daerah atau kota karena kebutuhan masyarakatnya akan tercukupi sehingga masyarakat akan lebih mudah melakukan kegiatan.

Dengan demikian penelitian ini akan mengkaitkan fungsi manajemen POAC dengan masalah pengelolaan manajemen parkir di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang, yang berkaitan dengan pelayanan publik, maka dari itu skripsi ini akan mengkaji lebih lanjut mengenai “**Manajemen Parkir Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik.** (Studi Pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, Kabupaten Malang).”

## **B. Rumusan Masalah.**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah manajemen parkir di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang?
2. Kendala apa sajakah yang dihadapi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, Kabupaten Malang dalam menjalankan manajemen parkir yang telah ditetapkan?

### **C. Tujuan Penelitian.**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui, mendiskripsikan dan menganalisis manajemen parkir di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika, Kabupaten Malang.
2. Untuk mengetahui, mendiskripsikan dan menganalisis kendala apa saja yang dihadapi Dinas Perhubungan Kounikasi dan Informatika, Kabupaten Malang.

### **D. Kontribusi Penelitian.**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk :

1. Pengembangan keilmuan bidang Administrasi Publik, khususnya Manajemen Pelayanan Publik.
2. Referensi bagi mahasiswa lain yang ingin meneliti lebih jauh tentang Manajemen parkir yang ada di Kabupaten Malang.
3. Bahan pertimbangan dan masukan mengenai kebijakan pengelolaan parkir agar pelayanan publik khususnya pelayanan parkir bisa lebih baik.

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran penelitian yang lebih jelas dan sistematis sebagai berikut:

### **1. Bab 1 PENDAHULUAN**

Berisi Informasi tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

### **2. Bab 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi mengenai tinjauan pustaka yang digunakan peneliti sebagai acuan dalam penelitian.

### **3. Bab 3 METODE PENELITIAN**

Pada bagian ini, peneliti memberikan penjelasan mengenai metode apa yang digunakan dalam penelitian dan alasan pemilihan metode tersebut.

### **4. Bab 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini berisi tentang analisis penelitian mengenai Manajemen Pemerintah Daerah Dalam Penertipan Parkir Untuk Meningkatkan Pelayanan Masyarakat serta pembahasannya.

### **5. Bab 5 SIMPULAN DAN SARAN**

Pada bagian ini peneliti menarik kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan berdasarkan analisis pada bab 4 sehingga permasalahan dalam penelitian dapat terjawab. Peneliti juga

memberikan masukan yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut yang diuraikan pada bagian saran.

