

IMPLEMENTASI PELAYANAN PARKIR DI TEPI JALAN UMUM (Studi Kasus di Kabupaten Bojonegoro)

Heny Suhindarno

Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Bojonegoro

Jl. Lettu Suyitno No 2 Bojonegoro

Email : heny.isip83@gmail.com

Abstract

Public roadside parking in Bojonegoro Regency is used as a business area, not only by the Regional Government as one of the local revenue variables (PAD) through public roadside parking fees (TJU) and parking fees for special places (TKP), but also by other parties. private sector, such as shopping centers as the facilities they provide for consumers. In public roadside parking services so far, there are still many complaints from the public about the parking rates charged to them. Parking service is one form of public service, where the important role of public services is aimed at the realization of quality services to the community and in meeting needs. This study aims to explain the implementation of parking services on the edge of public roads in Bojonegoro Regency. On the quality of parking services on the edge of public roads in Bojonegoro Regency based on the theory of Zeithaml et.al (five dimensions of service satisfaction) combined with the Community Satisfaction Index. The method used in this study is a descriptive type with a qualitative approach. Data was collected by means of in-depth interviews, documentation studies and observations. The results showed that the value of the Community Satisfaction Index (IKM) for parking services on the edge of public roads in Bojonegoro Regency was 88.25 which means that the performance of parking service officers on the edge of public roads in Bojonegoro Regency was "Good" because the value was between 76.61 – 88.30 which is in service quality B (good).

Keywords: Public Service, Parking, Community Satisfaction Index

Abstrak

Parkir tepi jalan umum di Kabupaten Bojonegoro dijadikan sebagai lahan bisnis, bukan hanya oleh Pemerintah Daerah sebagai salah satu variabel pendapatan asli daerah (PAD) lewat retribusi parkir di tepi jalan umum (TJU) dan retribusi tempat khusus parkir (TKP), tetapi juga oleh pihak swasta misalnya pusat perbelanjaan sebagai fasilitas yang mereka sediakan untuk konsumen. Pada pelayanan parkir tepi jalan umum selama ini masih banyak dijumpai adanya keluhan dari masyarakat terhadap tarif parkir yang dikenakan kepada mereka. Pelayanan parkir merupakan salah satu bentuk pelayanan publik, dimana peran penting pelayanan publik ialah ditujukan untuk terwujudnya pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dan dalam pemenuhan kebutuhan. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan implementasi pelayanan parkir di tepi jalan umum daerah Kabupaten Bojonegoro. Pada kualitas pelayanan parkir di tepi jalan umum daerah Kabupaten Bojonegoro berdasarkan teori Zeithaml et.al (lima dimensi kepuasan pelayanan) digabung dengan Indeks Kepuasan Masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan tipe deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, studi dokumentasi dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan parkir di tepi jalan umum daerah Kabupaten Bojonegoro sebesar 88,25 yang berarti bahwa kinerja petugas pelayanan parkir di tepi jalan umum daerah Kabupaten Bojonegoro “Baik” karena nilai tersebut berada diantara 76,61 – 88,30 yang berada pada mutu pelayanan B (baik).

Kata kunci : *Pelayanan Publik, Parkir, Indeks Kepuasan Masyarakat*

PENDAHULUAN

Parkir tepi jalan umum di Kabupaten Bojonegoro dijadikan sebagai lahan bisnis, bukan hanya oleh Pemerintah Daerah sebagai salah satu variabel pendapatan asli daerah (PAD) lewat retribusi parkir di tepi jalan umum (TJU) dan retribusi tempat khusus parkir (TKP), tetapi juga oleh pihak swasta misalnya pusat perbelanjaan sebagai fasilitas yang mereka sediakan untuk konsumen. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Bojonegoro menetapkan Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Bojonegoro No.19 tahun 2011 tentang retribusi jasa umum. Dengan kebijakan ini diharapkan penerimaan retribusi parkir meningkat, pelayanan parkir lebih aman dan nyaman, dan arus lalu lintas lancar.

Pada Pemerintah Kabupaten, retribusi parkir merupakan salah satu jenis retribusi daerah dari golongan retribusi jasa umum yang turut memberikan kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah. Upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Bojonegoro untuk memaksimalkan penerimaan daerah guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan kemandirian daerah dapat dilihat dengan diterapkannya Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Bojonegoro No.11 tahun 2017 tentang perubahan kedua atas peraturan daerah nomor 19 tahun 2011 tentang retribusi jasa umum yang memiliki tujuan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Otonomi Daerah yang memberikan kewenangan luas kepada kabupaten/kota untuk dapat mengatur sendiri daerahnya sesuai dengan sumberdaya yang dimiliki.

Potensi pendapatan yang dimiliki Kabupaten Bojonegoro dari retribusi jasa parkir tepi jalan umum cukup besar mengingat jumlah kendaraan yang ada di Kabupaten Bojonegoro setiap tahunnya meningkat. Berdasarkan hitungan Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro, jumlah kendaraan roda dua yang ada di Kabupaten Bojonegoro tahun 2017 mencapai 304.045 unit dan jumlah

kendaraan roda empat mencapai 27.149 unit. Pada tahun 2018 jumlah kendaraan roda dua mencapai 315.621 unit dan jumlah kendaraan roda empat mencapai 29.856 unit. Jumlah kendaraan roda dua tahun 2019 mencapai 325.434 unit dan jumlah kendaraan roda empat mencapai 32.513 unit. Dengan tingkat pertumbuhan kendaraan bermotor rata-rata di Kota Bojonegoro mencapai sekitar 21% setiap tahunnya. Bertambahnya jumlah kendaraan berimplikasi pada jumlah lahan parkir yang digunakan dalam kegiatan sehari-hari.

Pelayanan parkir tepi jalan umum selama ini masih banyak dijumpai adanya keluhan dari masyarakat terhadap tarif parkir yang dikenakan kepada mereka. "Parkir sebentar di alun-alun sudah ditarik parkir lima ribu. Padahal bukti parkirnya hanya begitu saja," keluh salah seorang pengendara". (Blog Bojonegoro, 2018). Saat ini masyarakat Bojonegoro khususnya dengan kendaraan bermotor yang berplat S Bojonegoro saat ini jika dikenakan biaya parkir oleh juru parkir dengan besar variatif antara 2 ribu, bahkan sampai 5 ribu ini jelas masuk kategori pungutan liar. (Blog Bojonegoro, 2018)

Pada Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Bojonegoro No.11 tahun 2017 disebutkan bahwa penyelenggaraan dan retribusi parkir tepi jalan umum dikelola oleh Dinas Perhubungan yang pelaksanaannya diserahkan kepada Bidang Perparkiran. Pelaksana lapangan seharusnya mematuhi aturan yang telah ditentukan karena mereka merupakan petugas yang bertanggung jawab mengumpulkan retribusi parkir untuk selanjutnya disetorkan ke Kepala Bidang Bidang Perparkiran. Sebagai pelaksana kebijakan parkir tepi jalan umum di lapangan juru parkir harus mengerti secara jelas tentang kebijakan tersebut sehingga memiliki pemahaman yang sama dengan Bidang Perparkiran mengenai parkir tepi jalan umum, dengan adanya pemahaman yang sama akan lebih mudah tercapai.

Pelayanan parkir merupakan salah satu bentuk pelayanan publik, dimana peran

penting pelayanan publik ialah ditujukan untuk terwujudnya pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dan dalam pemenuhan kebutuhan. Penyelenggaraan pelayanan publik diwujudkan dengan pelayanan publik yang berkualitas. Kualitas disini adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (Sinambela, 2010: 6). Secara lebih luas kualitas pelayanan 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 di-nyatakan atau tersirat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan ialah kualitatif, Penelitian dilakukan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro. Fokus penelitian ini ialah 1) Persyaratan Pelayanan, 2) Prosedur Pelayanan, 3) Sarana dan Prasarana, 4) Waktu Pelayanan, 5) Kompetensi Pelaksana Pelayanan, 6) Penanganan pengaduan, saram dan masukan 7) Biaya/ tarif pelayanan, 8) Produk spesifikasi jenis pelayanan, 9) Perilaku pelaksana pelayanan. Dalam proses penelitian sumber terinventarisir sumber data sebanyak 30 informan.

penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* untuk memperoleh narasumber dari pihak dinas perhubungan, penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu bersumber dari data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data yaitu, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan *Sampling Insidental* digunakan untuk memperoleh narasumber dari masyarakat pengguna layanan parkir tepi jalan umum di Kabupaten Bojonegoro.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Persyaratan Pelayanan

Kualitas pelayanan parkir di tepi jalan umum daerah Kabupaten

Bojonegoro, Terdapat tanggapan responden yang menjawab mengenai persyaratan pelayanan. Bahwasannya pelayanan parkir tepi jalan memiliki prasyarat yaitu dengan setiap ada kendaraan yang datang, juru parkir menata dan merapikan kendaraan bermotor.

Responden yang menjawab poin 1 (tidak sesuai) adalah sebanyak 0%, sedangkan yang menjawab poin 2(Kurang sesuai) adalah sebanyak 0%, kemudian yang menjawab poin 3 (sesuai) adalah sebanyak 36,7%, dan yang menjawab poin 4 (sangat sesuai) adalah sebanyak 63,3%

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan parkir tepi jalan yang diberikan untuk pelanggan berbeda. Apabila konsuen parkir dari luar kota akan diberikan karcis, namun apabila pelanggan parkir dari dalam kota Bojonegoro tidak perlu adanya karcis.

Responden yang menjawab poin 1 (sangat sulit) adalah sebanyak 0%, sedangkan yang menjawab poin 2(sulit) adalah sebanyak 0%, kemudian yang menjawab poin 3 (mudah) adalah sebanyak 36,7%, dan yang menjawab poin 4 (sangat mudah) adalah sebanyak 63,3%.

3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan parkir tepi jalan tidak semua memadai. Terdapat tempat parkir/ batasan untuk tempat parkir hanya berad di jalan Diponegoro dengan banyaknya jalan Di Bojonegoro.

Responden yang menjawab poin 1 (Buruk) adalah sebanyak 0%, sedangkan yang menjawab poin 2 (Cukup) adalah sebanyak 0%, kemudian yang menjawab poin 3 (baik) adalah sebanyak 46,7%, dan

yang menjawab poin 4 (snagat baik) adalah sebanyak 53,3%.

4. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan yang ditentukan bagi pengguna pelayanan parkir di tepi jalan umum daerah Kabupaten Bojonegoro dari pagi hingga malam hari, yakni Pagi jam 08.00 – 16.00 WIB” dan sore jam 16.00 -21.00 WIB.

Responden yang menjawab poin 1(sangat lambat) adalah sebanyak 0%, sedangkan yang menjawab poin 2(lambat) adalah sebanyak 0%, kemudian yang menjawab poin 3(cepat) adalah sebanyak 40%, dan yang menjawab poin 4 (sangat cepat) adalah sebanyak 60%.

5. Kompetensi pelaksana pelayanan

Kompetensi petugas pelayanan parkir di tepi jalan umum daerah Kabupaten Bojonegoro. Juru parkir memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna parkir di sepanjang jalan di Bojonegoro.

Responden yang menjawab poin 1(tidak kompeten) adalah sebanyak 0%, sedangkan yang menjawab poin 2(kurang kompeten) adalah sebanyak 0%, kemudian yang menjawab poin 3(kompeten) adalah sebanyak 43,3%, dan yang menjawab poin 4(sangat kompeten) adalah sebanyak 56,7%

6. Penanganan pengaduan saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna pelayanan parkir di tepi jalan umum daerah Kabupaten Bojonegoro dilakukan oleh dinas perhubungan . sehingga tidak ada kaitannya dengan juru parkir. Apabila adanya pengaduan saran bahkan asukan dapat melalui dinas perhubungan.

Responden yang menjawab poin 1 (tidak ada) adalah sebanyak 0%, sedangkan yang menjawab poin 2 (ada tetapi tidak berfungsi) adalah sebanyak 0%, kemudian yang menjawab poin 3(berfungsi tapi kurang maksimal) adalah sebanyak 43,3%, dan yang menjawab poin 4(dikelola dnegan baik) adalah sebanyak 56,7%.

7. Biaya/ tarif pelayanan

Biaya/Tarif pelayanan parkir di tepi jalan umum daerah Kabupaten Bojonegoro yang diberikan berbeda disetiap konsumen. Dimana untuk plat Bojonegoro gratis, jika plat luar Bojonegoro roda 2 dengan tariff Rp 2000 dan roda 4 dengan tarif Rp 3000.

Responden yang menjawab poin 1 (sangat mahal) adalah sebanyak 0%, sedangkan yang menjawab poin 2(mahal) adalah sebanyak 0%, kemudian yang menjawab poin 3(murah) adalah sebanyak 43,3%, dan yang menjawab poin 4(sangat murah) adalah sebanyak 56,7%.

8. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Jenis pelayanan parkir di tepi jalan umum daerah Kabupaten Bojonegoro pada saat pengunjung datang, petugas tanggap menghampiri lalu menata kendaraan dengan rapi. Responden yang menjawab poin 1(tidak sesuai) adalah sebanyak 0%, sedangkan yang menjawab poin 2 (kurang sesuai) adalah sebanyak 4%, kemudian yang menjawab poin 3 (sesuai) adalah sebanyak 53,3%, dan yang menjawab poin 4(sangat sesuai) adalah sebanyak 46,7%.

9. Perilaku Pelaksana Pelayanan

Perilaku petugas pelayanan parkir di tepi jalan umum daerah Kabupaten Bojonegoro memberikan perilaku yang selalu ramah dan senyum terhadap pengguna parkir tepi jalan. Responden yang menjawab poin

1 (tidak sopan dan tidak ramah) adalah sebanyak 0%, sedangkan yang menjawab poin 2 (kurang sopan dan kurang ramah) adalah sebanyak 0%, kemudian yang menjawab poin 3 (sopan dan ramah) adalah sebanyak 46,7%, dan yang menjawab poin 4 (sangat sopan dan ramah) adalah sebanyak 53,3%

Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan parkir di tepi jalan umum daerah Kabupaten Bojonegoro. Dapat diketahui bahwasannya pelayanan parkir menghasilkan nilai paling tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan mendapatkan kemudahan dalam persyaratan pelayanan yang diberikan selama ini oleh petugas pelayanan parkir di tepi jalan umum daerah Kabupaten Bojonegoro. Unsur pelayanan disini yang terendah yakni pada jenis pelayanan, hal tersebut berarti bahwa masih banyak para pelanggan beranggapan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan yang diterapkan oleh petugas pelayanan parkir di tepi jalan umum daerah Kabupaten Bojonegoro adalah sesuai.

Dalam mencari nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (sesuai dengan ketentuan Men.Pan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Nilai rata-rata persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan memiliki nilai tertinggi yaitu 3,63. Nilai tersebut berada diantara 3,5324 – 4,00 yang berada pada mutu pelayanan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan pada pelayanan parkir di tepi jalan umum daerah Kabupaten Bojonegoro tidak mempersulit para pelanggan dalam menerima layanan parkir. Dari perhitungan tersebut maka diketahui bahwa nilai IKM pada pelayanan parkir di tepi jalan umum daerah Kabupaten Bojonegoro sebesar 88,25. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja petugas pelayanan parkir di tepi jalan

umum daerah Kabupaten Bojonegoro “Baik” karena nilai tersebut berada diantara 76,61 – 88,30 yang berada pada mutu pelayanan B (baik).

KESIMPULAN

1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan yang paling tinggi adalah pada kemudahan persyaratan, prosedur, dan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan parkir di tepi jalan umum daerah Kabupaten Bojonegoro yaitu dengan nilai unsur pelayanan sebesar 3,63 dan nilai rata-rata per unsur pelayanan yang paling rendah yaitu pada produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai unsur pelayanan sebesar 3,57.
2. Nilai IKM pada pelayanan parkir di tepi jalan umum daerah Kabupaten Bojonegoro sebesar 88,25 yang berarti bahwa kinerja petugas pelayanan parkir di tepi jalan umum daerah Kabupaten Bojonegoro “Baik” karena nilai tersebut berada diantara 76,61 – 88,30 yang berada pada mutu pelayanan B (baik).

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Arista Aprilianto. 2015. *Implementasi Kebijakan Retribusi Pelayanan Dan Penataan Parkir di Tepi Jalan Umum Kota Semarang*. Skripsi: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, Semarang.
- Baedhowi. 2009. *Kebijakan Otonomi Daerah Bidang Pendidikan: Konsep Dasar dan Implementasi*. Semarang: Pelita Insani. Bungin,

- Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Putra Grafika.
- Daryanto, & Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: NGava Media.
- Dwijowijoto, Ryant Nugroho. 2013. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Dye, Thomas R. 2002. *Understanding Public Policy*. New Jersey: Prentice Hall.
- George C. Edward III. 1980. *Implementing Public Policy*. London: CongestonalWuartely Inc.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- <https://kumparan.com/blokbojonegoro/keluhkan-parkir-di-bojonegoro-dewanakan-panggil-dishub>
- Ismet Sulila. 2016. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum di Kota Gorontalo*. Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muninjaya A.A. Gde. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Pasolong, H. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Patilima, Hamid. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro Nomor 11 tahun 2017 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Daerah Nomor 19 tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum
- Peraturan Daerah Kabupaten Bojonegoro Nomor 19 tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukanto. 1985. *Nafsiologi: Suatu Pendekatan Alternatif Atas Psikologi*. Jakarta: Integrita Press
- Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenanda Media Group.
- Tjiptono, F. Chandra, G. & Adriana, D. 2008. *Pemasaran strategic*. Yogyakarta: ANDI.
- Undang-undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Undang-undang Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah
- Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Van Meter dan Vanhorn. 1975. *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework* dalam Administration and Society 6, 1975, London: Sage.
- Wahab, Solihin Abdul. 2012. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yani, Ahmad. 2009. *Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah di Indonesia*. Jakarta : Rajawali PerS.