

Pelayanan Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum Kota Dumai

¹Zulkifli Anwar, ²Zaili Rusli, ³Febri Yuliani

^{1,2,3}Program Pascasarjana, Magister Administrasi Publik, Universitas Riau

Korespondensi : zulkifli.anwar@gmail.com

Abstrak

Masalah perparkiran tepi jalan Kota Dumai masih mempunyai masalah bagi pemerintah yang berkaitan dengan pemasukan PAD dan untuk pelanggan atau masyarakat pada penerapannya dilapangan masyarakat masih mengeluh masalah pelayanan parkir yang diberikan. Untuk itu perlunya melakukan analisis pelayanan parkir tepi jalan Umum di Kota Dumai berdasarkan persepsi pelanggan dan pengelola parkir. Berdasarkan rumusan masalah maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. penelitian deskriptif kualitatif digunakan berdasarkan pertimbangan : 1). Menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan.2). metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden dan 3). Metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. Hasil penelitian menemukan Kurang baiknya kualitas pelayanan parkir tepi jalan umum kota Dumai diatas dipengaruhi oleh faktor-faktor kualitas pelayanan parkir dimana faktor ruang parkir yang tidak bisa menampung jumlah kendaraan yang tiap tahunnya bertambah padat adalah faktor utama yang mempengaruhi kurang baiknya kualitas pelayanan parkir TJU Kota Dumai. Kemudian Faktor sumber daya manusia dinas perhubungan yang melakukan pengawasan langsung terhadap pengelola parkir dan juru parkir pegawai dinas perhubungan tidak sebanding dengan banyaknya jumlah juru parkir. Dibalik itu semua sistem yang diatur dalam perda atas karcis yang dipakai tidak dilaksanakan, hasil dilakukan berdasarkan distribusi karcis parkir terhadap pengelola parkir dan juru parkir hal ini juga mempengaruhi kualitas pelayanan parkir, ini menyebabkan petugas parkir mengejar masukan sebanyak-banyaknya untuk memenuhi patokan yang diberikan oleh dinas perhubungan dan mengenyampingkan tugas mereka memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna parkir.

Kata kunci: Implementasi, Pamsimas, Air Minum, Sanitasi, Kesehatan

Abstract

The problem of roadside parking in Dumai City still has problems for the government related to PAD income and for customers or the community in its application in the field, the community still complains about the problem of parking services provided. For this reason, it is necessary to analyze public roadside parking services in Dumai City based on customer perceptions and parking managers. Based on the formulation of the problem, the method used in this study is a qualitative descriptive research method. qualitative descriptive research used based on the following considerations: 1). Adapting qualitative methods is easier when dealing with reality. 2). This research method presents directly the nature of the relationship between the respondent and 3). This method is more sensitive and more adaptable to many shared influences and to the patterns of values encountered. The results of the research on the quality of roadside parking services in the city of Dumai above are influenced by service quality factors where the parking space factor that cannot accommodate the number of vehicles that increases every year is the main factor that affects the poor quality of TJU services in Dumai City. Then the Human Resource Factors of the Department of Transportation which carry out direct supervision of parking managers and parking attendants of transportation service employees are not proportional to the large number of parking attendants. Behind that all the systems regulated in the regional regulations on the tickets used are not implemented, the results are based on the distribution of parking tickets to parking managers and parking attendants this also affects the quality of parking services, this causes parking attendants to ask as much as possible to meet the standards given by the transportation agency and put aside their duties in providing good service to parking users.

Keyword: Service, Fees, Parking

1. PENDAHULUAN

Pemerintah di suatu negara pada dasarnya menjalankan tiga fungsi utama dalam kerangka pemerintahan alokasi, distribusi, dan stabilisasi. Fungsi alokasi mencakup antara lain: Sumber daya ekonomi berupa barang dan jasa publik. Fungsi distribusi antara lain meliputi pendapatan dan kekayaan masyarakat, serta pemerataan pembangunan. Fitur stabilisasi juga mencakup pertahanan, keamanan, ekonomi, dan uang. Fungsi distribusi dan stabilisasi umumnya dilakukan lebih efektif oleh pemerintah pusat, dan fungsi alokasi umumnya dilakukan lebih efektif oleh pemerintah daerah, karena daerah pada umumnya lebih mengetahui kebutuhan dan standar pelayanan publik. Namun dalam pelaksanaannya harus mempertimbangkan situasi dan situasi yang berbeda di setiap daerah.

Dengan demikian, pembagian ketiga fungsi dimaksud sangat penting sebagai landasan dalam penentuan dasar-dasar perimbangan keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah secara jelas dan tegas. Hal ini yang mendasari dibentuknya otonomi daerah. Sebagai daerah otonom, daerah mempunyai kewenangan dan tanggung jawab menyelenggarakan kepentingan masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip keterbukaan, partisipasi masyarakat, dan pertanggung-jawaban kepada masyarakat.

Adapun ciri utama yang menunjukkan suatu daerah mampu berotonomi, terletak pada kemampuan keuangan daerah untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerahnya, artinya tingkat ketergantungan kepada pemerintah pusat mempunyai proporsi yang semakin kecil dan diharapkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) harus menjadi bagian terbesar dalam memobilisasi dana penyelenggaraan pemerintah daerah. Oleh karena itu sudah sewajarnya PAD dijadikan salah satu tolok ukur dalam pelaksanaan otonomi daerah karena PAD sekaligus dapat meningkatkan kemandirian daerah.

Salah satu upaya untuk meningkatkan sumberdaya penerimaan daerah adalah dengan pengelolaan penerimaan yang bersumber dari pajak dan retribusi daerah. Dalam konteks desentralisasi dan otonomi daerah UU No 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dan UU No 33 tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pemerintahan pusat dan daerah memberikan hak kepada daerah untuk memungut pajak daerah dan retribusi daerah sebagai sumber pendapatan asli daerah (PAD) dan penerimaan daerah. Dengan otonom tersebut, pemerintah daerah dapat mengalokasikan anggarannya untuk meningkatkan kualitas hidup warga dan menyediakan fasilitas umum yang layak.

PAD dari sektor transportasi khususnya perpajakan dianggap cukup berpotensi dan dapat memberikan kontribusi yang cukup berarti dalam menunjang pemasukan keuangan daerah. Pemanfaatan dari pajak dan retribusi parkir di daerah diharapkan mampu dimanfaatkan sebaik-baiknya sehingga dapat dipergunakan secara efisien untuk memperbaiki sarana dan prasarana kota, khususnya perbaikan fasilitas parkir.

Pelaksanaan retribusi pelayanan parkir tepi jalan umum yang ditetapkan dalam peraturan daerah nomor 5 tahun 2014 di jelaskan kembali dalam peraturan wali kota dumai nomor 11 tahun 2017 tentang petunjuk pelaksanaan peraturan daerah. Adapun capaian target retribusi tersebut dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.1 Realisasi Capaian Retribusi Tepi Jalan Umum Kota Dumai
Tahun 2019 dan 2020

Tahun	Target	Realisasi	Capaian
2019	1.656.771.360	208.577.000	12.59%
2020	1.656.771.360	130.220.000	7.86%

Sumber : Dinas Perhubungan, 2021

Berdasarkan tabel tersebut pada tahun 2019 dengan capaian 12,59% sangat rendah dari target yang ditetapkan sedangkan tahun 2020 dengan capaian 7,86. Target penerimaan retribusi parkir diturunkan oleh dinas perhubungan sedangkan jumlah kendaraan Kota Dumai yang semakin naik karena sebelum diberlakukannya Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Retribusi Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum penyelenggaraan perparkiran semua hasil retribusi parkir dikelola oleh Dinas Perhubungan.

Kepala Dinas Perhubungan dengan kewenangan menyelenggarakan parkir TJU dan TKP. Posisi toko-toko yang berada pada tepi jalan masuk kepada parkir tepi jalan umum dengan cara membayar retribusi parkir tetap sesuai dengan target yang diberikan oleh Dinas Perhubungan.

Parkir merupakan suatu kebutuhan bagi pemilik kendaraan yang menginginkan kendaraannya dapat parkir di tempat yang mudah dicapai, salah satunya adalah di tepi jalan umum. Parkir di tepi jalan adalah parkir yang berada pada badan jalan. Maka, jenis parkir ini dapat mengakibatkan turunnya kapasitas jalan karena mengambil bagian dari jalan sehingga badan jalan menjadi sempit.

Seiring berjalannya waktu, ruang parkir yang disediakan oleh pemerintah sangat minim jumlahnya untuk menampung kendaraan bermotor yang kian tahun kian bertambah. Kemudian masyarakat menggunakan ruang yang kosong untuk parkir, maka jalan raya tidak dilewatkan untuk dijadikan tempat parkir. Dengan diadakannya jalan raya sebagai tempat parkir, maka akan timbul banyak masalah, mulai dari kelancaran lalu lintas yang terganggu hingga menimbulkan ketidakteraturan di kota.

Ada beberapa hal menarik mengenai perparkiran ini yaitu:

1. Perparkiran di jalan umum menjanjikan kontribusi yang cukup besar bagi daerah otonomi.
2. Perparkiran di jalan umum di lain pihak dapat mengganggu kelancaran lalu lintas
3. Munculnya parkir liar, juru parkir gadungan dan premanisme. Timbulnya parkir liar ini tidak terbatas pada acara-acara insidental, tetapi merambah tempat-tempat ramai pengunjung, seperti pusat pembelanjaan, restoran, cafe, hotel, bahkan di gerai ATM dan warung kaki lima.
4. Karcis parkir seringkali tidak diberikan kepada pengguna parkir, khususnya di tepi jalan umum, ada juru parkir yang curang yaitu yang mengganti karcis dengan kartu yang dibuat sendiri tanpa persetujuan instansi yang berwenang.

Berikut gambar parkir di tepi jalan di kota dumai yang mengakibatkan kemacetan :



Gambar 1. Parkir Tepi Jalan Di Kota Dumai

Pembinaan dan pengelolaan perparkiran merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terpadu dan terkoordinasi di daerah. Hal ini dilakukan untuk menjamin terselenggaranya pembinaan yang berhasil mewujudkan penataan lingkungan perkotaan, kelancaran berlalu lintas ketertiban administrasi pendapatan daerah, serta mampu mengurangi beban sosial melalui penyerapan tenaga kerja. Pemerintah daerah mempunyai tugas dan tanggungjawab dalam pembinaan pengelolaan parkir di wilayahnya, yang

merupakan bagian dari fungsi pelayanan umum. Sebagai imbalan penyelenggaraan pelayanan umum, pemerintah baik berhak memungut dana dari masyarakat dalam bentuk retribusi dan pajak sebagai salah satu sumber PAD. Untuk parkir baik itu parkir umum atau parkir khusus, diperlukan adanya ketentuan-ketentuan bagi pemerintah dan pengelola dalam kegiatan perencanaan, pengaturan, pengawasan dan pengendalian tempat parkir sehingga dapat dijadikan sebagai salah satu sumber penerimaan daerah yang potensial guna mendukung jalannya pemerintah dan kelancaran pembangunan kota.

Adanya perubahan-perubahan yang terjadi dalam masyarakat, baik dalam demografi, ekonomi maupun sosial mempunyai implikasi tertentu kepada sektor parkir. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor menimbulkan persoalan lalu lintas dan mempengaruhi kegiatan perparkiran. Penambahan kendaraan bermotor di Kota Dumai sepanjang tahun 2021 tercatat sangat signifikan. Setiap bulannya sekitar 5.900 kendaraan bertambah di jalanan Kota Dumai. Terdiri dari 5.000 unit sepeda motor dan 900 kendaraan roda empat.

Dalam mengatasi masalah transportasi ada beraneka ragam instrumen kebijakan yang dapat digunakan oleh pemerintah. Instrumen yang umum dikenal adalah peraturan atau regulasi, perizinan lokasi parkir dan pemberlakuan dan pengendalian harga. Pemerintah kota Dumai memilih menggunakan instrumen regulasi sebagai saran untuk mengendalikan dan mengelola sektor parkir. Untuk alasan mewujudkan penataan perparkiran yang lebih efektif dan efisien sehingga dapat mendukung kelancaran lalu lintas dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa parkir secara lebih baik. Pemerintahan kota Dumai memberlakukan peraturan daerah (Perda) No 5 tahun 2014 tentang Retribusi Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum. Permasalahan yang sering terjadi di lapangan Pemungutan retribusi yang tidak sesuai dengan tarif yang sudah dikenakan khususnya pada kendaraan roda dua yang sering terjadi berikut tarif parkir retribusi yang dikenakan kepada masyarakat sesuai tabel berikut:

Tabel 1.2 Tarif retribusi Jenis kendaraan

No	Jenis Kendaraan	Tarif
1	Kendaraan bermotor roda 2	Rp. 1000
2	Mobil penumpang	Rp. 2000
3	Mobil bus ukuran kecil atau sedang	Rp. 3000
4	Mobil bus besar	Rp. 5000
5	Mobil gandengan atau kereta tempelan	Rp. 10.000

Sumber : Dinas Perhubungan, 2021

Berdasarkan tabel dapat dilihat besaran untuk tarif retribusi parkir masing-masing jenis kendaraan yang berbeda. Besaran tarif parkir dari seribu rupiah sampai yang tertinggi sepuluh ribu rupiah. Dengan keberadaan tarif ini diharapkan penarikan retribusi terhadap parkir kendaraan bermotor dilakukan secara tertib.

Tentang kondisi dan kebijakan perparkiran di Kota Dumai mempunyai konsep dalam mengelola parkir. Peraturan daerah yang muncul lebih banyak menyoro masalah tarif, bukan wilayah mana saja yang bisa dijadikan lahan parkir dan peningkatan pelayanan publik. Padahal, masalah pokoknya adalah kemunculan tukang atau juru parkir di lahan parkir yang ilegal dan fenomena preman perparkiran yang diduga dimanfaatkan pemerintah mendongkrak target setoran retribusi. Kondisi seperti ini menyebabkan kenyamanan para pengguna parkir terganggu. Dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah tentang perparkiran jadi tidak efisien.

Menurut Haryono (2006:3) mengemukakan bahwa berbicara tentang kualitas layanan jasa, bahwa untuk bisa berkembang dan bertahan hidup (*survive*) suatu organisasi penyedia jasa layanan harus mampu memberikan layanan jasa yang berkualitas dan mempunyai nilai yang tinggi bagi para pelanggan, dapat memenuhi kebutuhan pelanggan serta dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya. Hal ini penting dilakukan dalam upaya untuk memberikan kepuasan pelanggan, sebab kepuasan pelanggan utamanya untuk bisnis jasa merupakan keharusan agar perusahaan tetap sukses, baik di tingkat operasional, manajerial atau strategik.

Keunggulan suatu penyedia jasa tergantung pada keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh penyedia jasa tersebut, maka secara spesifik jasa harus memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sebab jasa yang dirasakan dan dinikmati langsung oleh pelanggan akan segera mendapatkan penilaian sesuatu atau tidak dengan harapannya. Menurut Kotler (2003:24) kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi penyedia jasa melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Oleh sebab itu penyedia jasa harus benar-benar memperhatikan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan jasa yang disediakan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Melihat keadaan perparkiran tepi jalan sekarang di Kota Dumai mempunyai masalah yang sangat banyak diantaranya dari hasil observasi awal penulis menemukan fenomena dimana sepanjang Jalan banyak petugas parkir yang tidak memberikan karcis parkir malah mereka yang memberikan karcis parkir selalu meminta kembali parkir kepada pengguna parkir setelah mengambil kendaraannya. Penerapan kebijakan retribusi parkir di Kota Dumai dan sebagian besar kota-kota lain di Indonesia pada umumnya cenderung terlalu berorientasi pada peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) dan belum menjadi instrument pengendalian lalu lintas dan peningkatan pelayanan publik. Selain itu, kegiatan perparkiran sering berbenturan dengan undang-undang lalu lintas. Pada dasarnya penggunaan badan jalan tidak proporsional jika digunakan sebagai ruang parkir. Selain bertentangan dengan undang-undang lalu lintas, juga menjadi potensi kemacetan. Idealnya, penetapan lokasi parkir harus tidak menimbulkan gangguan terhadap aksesibilitas lalu lintas dan gangguan lainnya. Namun, praktiknya seringkali tidak memperhatikan volume lalu lintas dan kapasitas jalan. Pengelolaan parkir akan mempengaruhi besarnya PAD yang diperoleh dari kebijakan penyediaan fasilitas, sistem pengelolaan, besaran tarif parkir, dan persentase bagi hasil setoran dengan juru parkir atau pengelola swasta.

Peran efektif koordinator wilayah (korwil) dalam pelaksanaan operasional pemungutan retribusi parkir sesuai dengan wilayah tugasnya dan tugas-tugas administrasi dan keuangan terkait dengan pemungutan retribusi parkir, ikut menentukan tercapainya target pendapatan parkir. Ini berbeda dengan temuan di daerah lain, dimana ditemukan koordinator wilayah menjadi salah satu penyebab tidak terealisasinya target pendapatan karena tidak menyeter ke Unit Pengelolaan Perparkiran.

Beberapa kejadian tersebut menimbulkan tanda tanya terkait kualitas kebijakan perparkiran di Kota Dumai, kejelasan tarif dan perasaan aman dan nyaman bagi pengguna parkir. Padahal, salah satu konsideran Perda Perparkiran dan Perda Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum secara jelas mengukung pelayanan perparkiran yang berorientasi kenyamanan dan keamanan bagi pengguna jasa perparkiran. Dengan banyaknya juru parkir yang beroperasi di ruas-ruas jalan Kota Dumai sekarang saja, sudah mulai dirasakan adanya permasalahan transportasi seperti seringnya kita melihat lalu-lalang kendaraan bermotor yang memadati jalanan, kemacetan di berbagai ruas jalan yang diakibatkan parkir yang semerawut yang berpotensi mendatangkan kecelakaan. Ada yang mengatakan sebagian masalah tersebut diakibatkan oleh parkir-parkir liar di ruas-ruas jalan.

2. METODE

Desain penelitian digunakan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian dan metode penelitian yang digunakan harus tepat dan sesuai dengan masalah penelitian. Namun demikian, karena setiap metode pasti memiliki kelemahan dan kelebihan, maka untuk menjawab permasalahan penelitian menggunakan beberapa metode yang berbeda untuk saling mengisi dan melengkapi.

Dalam penelitian ilmiah, metode penelitian diperlukan sebagai frame dalam melakukan research, analisa data, dan penyajian data sehingga terintegrasi dalam satu garis pemikiran dan tidak bias. Untuk menggali informasi yang dibutuhkan dalam upaya menjawab pertanyaan penelitian sebagaimana telah diformulasikan diatas, penulis menggunakan metode deskriptif, dengan mengkombinasikan pendekatan kualitatif, analisis data sekunder dan wawancara mendalam secara langsung (indepth interview) untuk menggali data-data primer.

Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul, maka dilakukan reduksi data sehingga dari data tersebut dapat ditemukan pokok-pokok tema yang dianggap relevan dengan masalah dan tujuan penelitian. Untuk menganalisa data yang diperoleh baik data primer maupun sekunder, kemudian disusun, dianalisis dengan cara membandingkan dan diinterpretasikan kemudian ditarik suatu kesimpulan logis secara induktif sebagai hasil penelitian.

Reduksi data diperlukan dalam rangka mempermudah analisis, karena dengan mereduksi data akan diperoleh suatu gambaran yang lebih jelas dan tajam mengenai suatu persoalan. Analisis data yang bermaksud mengorganisasikan data dan menemukan teori dari data, merupakan suatu proses dimana pelaksanaannya sudah mulai dilakukan sejak pengumpulan data dan dikerjakan secara intensif, yaitu setelah meninggalkan lapangan. Untuk analisis kualitatif fokusnya pada petunjuk makna, deskripsi, penjernihan dan penempatan data pada konteksnya masing-masing dan seringkali dilukiskan dalam kata-kata Huberman, M., & Miles, M. B. (2002). Langkah selanjutnya adalah menginterpretasikan data yang dilakukan dengan menganalisis secara kritis data-data yang telah terkumpul dan pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan

3.HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum

Data utama dari pelayanan retribusi parkir tepi jalan adalah penilaian pengguna jasa parkir atau masyarakat. Selain itu juga dengan cara mengecek laporan dari dokumen organisasi mengenai pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui apakah dinas perhubungan bidang perparkiran dan sebagai pelaksana juru parkir telah memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga masyarakat merasakan adanya kepuasan atas pelayanan tersebut maka akan diukur dari tiga sisi yaitu masyarakat, aparat pemerintah bidang perparkiran, pengelola parkir dan juru parkir. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan parkir tepi jalan umum Kota Dumai adalah:

A. Bentuk fisik (tangible)

1. Letak ruang parkir

Salah satu indikator dalam memperoleh kualitas pelayanan parkir adalah bentuk fisik (tangible) yaitu letak ruang parkir dengan fasilitas dan peralatannya yang lengkap untuk kenyamanan pengguna parkir. Kualitas pelayanan parkir tepi jalan umum (TJU) yang selanjutnya disingkat dengan TJU akan

dinilai baik apabila fasilitas dan letak tempat parkir yang memenuhi kehendak masyarakat dan melebihi keinginan masyarakat.

Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 5 Tahun 2014 tentang Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum menyatakan bahwa penetapan kawasan dan lokasi tempat parkir dengan memperhatikan :

- a. Rencana tata ruang kota
- b. Keselamatan dan kelancaran lalu lintas
- c. Penataan dan kelestarian lingkungan
- d. Kemudahan bagi tempat parkir

Peraturan Walikota (Perwali) Kota Dumai menyatakan bahwa setiap ruas jalan yang ditetapkan sebagai lokasi tempat parkir, dinyatakan dengan rambu parkir, dan atau marka parkir. Dalam praktek pelaksanaannya, parkir TJU Kota Dumai terdapat suatu permasalahan yaitu parkir TJU mengakibatkan kemacetan jalan, padahal dalam Peraturan Daerah Kota Dumai menerangkan kalau tempat parkir harus memperhatikan keselamatan dan kelancaran lalu lintas.

Berdasarkan observasi awal, penulis menemukan di sekitar Jalan Sukajadi, Jalan Sudirman, Jalan Sultan Syarif Kasim dan Jalan Telgalega mengalami kemacetan pada jam-jam sibuk dan musim liburan. Di Jalan Sudirman, parkir berlaku di dua sisi ruas jalan dengan pola parkir menyudut. Walaupun arus lalu lintas satu arah ke barat, dengan aktivitas bisnis di sepanjang pertokoan dengan volume parkir yang tinggi menyebabkan kelambatan kecepatan kendaraan Jalan Sultan Syarif Kasim, dekat toko Progo dan sepanjang pertokoan dengan arus lalu lintas dua arah, adalah ruas jalan yang sering mengalami kemacetan. Parkir di dua sisi jalan ikut menambah kemacetan dan memperlambat laju kendaraan. Keputusan Dirjen Perhubungan Darat No. 272/HK.105/DRJD/96 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir menyatakan bahwa terdapat beberapa tempat pada ruas jalan yang tidak boleh untuk tempat berhenti atau parkir kendaraan, yaitu:

1. Jalan Nasional dan Jalan Provinsi
2. Sepanjang 6 meter, sebelum dan sesudah tempat penyeberangan pejalan kaki atau tempat penyeberangan sepeda yang telah ditentukan.
3. Sepanjang 25 meter, sebelum dan sesudah tikungan tajam dengan radius kurang dari 500 meter.
4. Sepanjang 50 meter sebelum dan sesudah jembatan.
5. Sepanjang 100 meter sebelum dan sesudah perlintasan sebidang diagonal
6. Sepanjang 100 meter sebelum dan sesudah perlintasan sebidang tegak lurus.
7. Sepanjang 25 meter sebelum dan sesudah persimpangan.
8. Sepanjang 6 meter sebelum dan sesudah akses bangunan gedung.
9. Sepanjang 6 meter sebelum dan sesudah keran pemadam kebakaran atau sumber air sejenis.

Dari penuturan informan diatas dan juga survey penulis dapat dilihat bahwa letak parkir pada jalan Sudirman menyalahi UU LLAJ No. 22 Tahun 2009 dimana letak parkir TJU nya kurang dari 25 meter dr persimpangan. Kemudian petugas parkir memakai rompi parkir resmi dari dinas perhubungan. Selain keluhan masyarakat tentang kemacetan yang diakibatkan parkir TJU dan letak parkir TJU yang tidak sesuai dengan Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir oleh LLAJ juga ditemui adanya parkir ilegal yang dapat mengurangi kenyamanan pejalan kaki dan juga menyebabkan kemacetan.

Kemudian hasil observasi penulis parkir di dua sisi Jalan Sukajadi, meskipun paralel, memang paling terlihat mempersempit badan jalan sehingga turut menyebabkan kemacetan. Apalagi volume/arus lalu lintas disana sangat tinggi. Tanpa median jalan seperti saat ini, dengan dua arus lalu lintas berlawanan, bisa dipastikan ruas jalan tersebut mengalami kemacetan yang parah. Di dua ujung jalan itu terdapat perempatan jalan yang membuat lalu lintas bergerak lamban dan tidak bergerak sama sekali pada jam-jam sibuk.

Parkir di tepi jalan umum jika tidak ditata secara baik akan menyebabkan juru parkir tidak terkontrol sehingga parkir TJU bermunculan dimana-mana tanpa diawali satu kelayakan yang standar. Apalagi ditambah dengan keberadaan pedagang kaki lima atau sektor informal di trotoar atau ruang milik jalan (*right of way*) yang mengundang konsumen untuk parkir, ikut menambah tingkat kemacetan.

2. Kelengkapan, kebersihan dan Kerapian ruang parkir

Masalah kebersihan, kerapian dan kelengkapan tempat parkir, parkir TJU Kota Dumai menurut hasil survei penulis tergolong bersih dan rapi. Pada kenyataannya sekarang ini tong sampah yang disediakan oleh dinas perhubungan sudah jarang ditemukan. Hasil survei penulis melihat tong sampah yang disediakan di ruang parkir hanya di daerah Sudirman dan itu juga sangat sedikit. Dan pohon yang berfungsi memperindah ruang parkir beralih fungsi menjadi tempat sampah karena di dekat situ tidak ada tong sampah, maka pengguna atau pejalan kaki membuang sampah dalam pot bunga tersebut.

B. Reabilitas (keandalan)

Dalam melayani kebutuhan dari pengguna jasa maka kemampuan aparat yang bertugas dalam hal pelayanan menjadi sangat penting. Demikian juga halnya dengan Juru parkir sebagai pelaksana kebijakan dan yang memberikan pelayanan langsung kepada pengguna parkir, juru parkir dan aparat pemerintah (Dinas Perhubungan) merupakan ujung tombak dalam bidang pelayanan parkir TJU.

Dalam konteks kualitas pelayanan parkir di tepi jalan umum (TJU) di Kota Dumai, aktor kunci yang berperan cukup besar tak dapat dipungkiri, adalah Juru Parkir. Juru Parkir, seperti yang terbaca dari Perda No. 5 Tahun 2014, adalah ujung tombak yang menentukan berhasil-tidaknya tujuan kebijakan parkir (policy goals), yakni mewujudkan kelancaran lalu lintas dan kepuasan pengguna jasa parkir.

Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang diinginkan masyarakat, juru parkir sebagai perpanjangan tangan dinas perhubungan dalam melaksanakan pelayanan yang langsung bertatap muka dengan pengguna layanan yaitu pengguna parkir tidak hanya memfokuskan kepada kendaraan yang diparkir atau meminta tarif parkir tapi juga harus memperhatikan kesopanan, keramahana, kenadalan dalam melaksanakan tugasnya.

Keramahan memang satu kata yang cukup singkat namun memiliki dampak yang sangat penting bagi masyarakat yang menggunakan pelayanan. Keramahan merupakan suatu sikap yang mau tidak mau harus melekat dalam diri pelayanan. Tindak tanduk pegawai pelayanan sering menjadi bahan perhatian masyarakat. Keramahan petugas parkir akan dilihat mulai dari pengguna layanan parkir memasukkan kendaraannya ke dalam ruang parkir sampai kendaraan itu diambil kembali.

C. Kejelasan dan kepastian (transparansi)

Untuk menciptakan kualitas pelayanan publik harus ada transparansi atau kejelasan, baik itu kejelasan pelayanan, kejelasan waktu pelayanan, kejelasan tarif pelayanan, kejelasan proses pelayanan dan lain-lain. Begitu juga dengan pelayanan parkir tepi jalan umum (TJU) Kota Dumai. Pelayanan parkir harus transparansi dalam hal tarif karena retribusi parkir pembayarannya langsung diberikan kepada pihak pemberi pelayanan dan juga pelayanan nya langsung didapat oleh pengguna layanan.

Bukan hanya masalah tarif tapi banyak dari juru parkir yang tidak memberikan karcis. Selama penelitian, peneliti mendapati jalan-jalan yang tidak diberi karcis diantaranya Jalan Sukajadi, jalan Sultan Syarif Kasim dan Jalan Tegalega dan masih banyak yang lain. Yang pasti memakai karcis diantaranya Jalan Sudirman dan lain-lain.

Pasal 20 Perda Perparkiran menyebutkan bahwa setiap pengguna jasa tempat parkir wajib :

- a. Mematuhi semua tanda-tanda parkir dan atau petunjuk yang ada, berupa: rambu, marka atau tanda lain;
- b. Meminta karcis parkir resmi sebagai tanda bukti pada saat akan parkir;

- c. Menunjukkan dan membayar retribusi parkir kepada juru parkir atau pengelola parkir pada saat akan meninggalkan parkir.

Berdasarkan ketentuan tersebut, pengguna parkir yang tidak mematuhi tanda parkir dalam bentuk rambu atau marka, tidak meminta karcis parkir resmi dan tidak menunjukkan karcis ketika mengambil kendaraan dan membayar, dapat diartikan melanggar ketentuan ini. Hal itu berarti, kesalahan ada pada pengguna parkir ketika memarkir kendaraan di lokasi yang jelas-jelas terpampang rambu larangan parkir, seperti yang terjadi di depan toko. Pasal 25 ayat (1) Perda Perparkiran mengancam pidana kurungan paling lama 3 bulan atau denda Rp. 50 juta terhadap pelanggaran Pasal 20a ini. Praktiknya hingga hari ini tidak ada satupun pengguna parkir dipidanakan karena memarkir kendaraan di lokasi terlarang. Mengacu pada ketentuan tadi, sesungguhnya kesalahan terletak pada pengguna parkir ketika tidak meminta karcis parkir resmi kepada juru parkir.

Namun, tidak ada ketentuan yang mengatur sanksi untuk pelanggaran itu. Perda ini sebenarnya sudah mengantisipasi kejadian seperti pemakaian karcis berulang dan kengganannya pengelola parkir dan juru parkir memberi karcis dengan mewajibkan pengguna parkir bertindak aktif meminta karcis parkir.

Menurut Perda Perparkiran, pemungutan retribusi dilakukan dengan cara juru parkir menyerahkan karcis parkir sebagai tanda bukti untuk setiap kali parkir pada saat memasuki lokasi parkir dan memungut retribusi sesuai dengan jenis kendaraan. Selain itu, sesuai dengan Pasal 5 Perda Perparkiran, karcis parkir resmi yang dipakai sebagai tanda bukti parkir digunakan untuk satu kali parkir dan tidak boleh digunakan lebih dari satu kali. Jika juru parkir kedapatan memakai karcis lebih dari satu kali, Dinas Perhubungan, sesuai Pasal 23 Perda Perparkiran, akan mencabut Surat Tugas juru parkir tersebut. Sesuai Pasal 25 ayat (1) Perda Perparkiran, juru parkir tersebut diancam pidana kurungan paling lama 3 bulan atau denda Rp. 50 juta. Yang menjadi masalah adalah fungsi juru parkir sebenarnya. Fungsi juru parkir menurut Perda Kota Dumai No 5 tahun 2014 tentang Pelayanan Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum fungsi juru parkir adalah menjaga keamanan dan ketertiban tempat parkir (memarkirkan kendaraan pada tempat yang telah ditentukan).

D. Jaminan keamanan (security)

Untuk menciptakan kualitas pelayanan parkir yang baik maka sebagai pengguna parkir harus bisa merasa percaya akan keamanan kendaraan mereka yang sedang diparkirkan. Petugas parkir harus bisa memberikan jaminan kepada pengguna parkir bahwa kendaraan yang akan mereka parkir aman dan tidak menggagu kelancaran lalu lintas juga memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan barang yang ada di kendaraan mulai dari helm, aksesors kendaraan, atau apabila terjadi kecelakaan pada kendaraan sekalipun itu lecet pada kendaraan.

Hak-hak pengguna jasa parkir secara implisit terbaca dari ketentuan Pasal 5 Perda Perparkiran yang mengatur kewajiban juru parkir, yakni memperoleh rasa aman atas kendaraan beserta perlengkapannya dan memperoleh karcis sebagai tanda bukti parkir. Untuk kasus kehilangan, hanya diatur kehilangan kendaraan, bukan perlengkapan atau barang-barang yang ditaruh di kendaraan.

Pasal 17 Perda Perparkiran menentukan ganti rugi atas kehilangan kendaraan pada saat parkir di tempat parkir maksimal sebesar 50 persen yang ditanggung oleh pengelola parkir dan juru parkir. Walaupun sudah ada peraturan resmi yang mengatur mengenai hak pengguna jasa parkir mendapatkan rasa aman atas kendaraan beserta perlengkapannya tetapi tetap pengguna parkir di tepi jalan umum Kota Dumai kurang merasa aman.

Kalaupun ada yang melapor proses ganti rugi sudah diatur dalam Peraturan Daerah No 5 tahun 2014 Pasal 17 ayat (2) mengatur Ganti rugi apabila terjadi kerusakan atau kehilangan kendaraan diselesaikan secara musyawarah, tidak langsung dibawa ke proses hukum. Cara ganti rugi menurut pasal 17 adalah:

- Apabila terjadi kehilangan atau kerusakan kendaraan pada saat parkir di tempat parkir Tepi Jalan Umum, menjadi tanggungjawab juru parkir;
- Pengguna jasa parkir yang kehilangan atau kerusakan kendaraannya pada saat parkir di tempat parkir diselesaikan secara musyawarah;
- Ganti rugi yang menjadi tanggungjawab juru parkir sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan sebesar 50% (lima puluh perseratus);
- Pemerintah daerah dalam rangka memberikan perlindungan terhadap pengguna jasa parkir, dapat melibatkan asuransi parkir sesuai kemampuan keuangan daerah;
- Tatacara dan mekanisme penyelesaian ganti rugi diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

Dari ke empat indikator diatas (tangible, reability, kejelasan dan transparansi dan security) maka penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan parkir di tepi jalan umum Kota Dumai kurang baik hal ini karena banyaknya keluhan masyarakat. Sedangkan baik tidaknya kualitas sebuah pelayanan itu diukur dari tingkat kepuasan masyarakat, pelayanan itu akan baik apabila pelayanan yang diberikan melebihi keinginan masyarakat. Dan dari ke empat faktor diatas yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat adalah letak ruang parkir yang menyebabkan kemacetan dan juga tarif yang tidak sesuai. Hal ini juga dapat dilihat dari jumlah pengaduan Pada UPIK (*Unit Pelayanan Informasi Keluhan*) dimana yang paling banyak itu pada masalah letak parkir yang mengganggu lalu lintas serta tarif yang tidak sesuai:

Empat indikator yang mengukur kualitas pelayanan parkir TJU Kota Dumai diatas dapat dilihat masalah-masalah yang terjadi dalam penerapan PerDa No 5 tahun 2014 tentang pelayanan retribusi parkir tepi jalan umum Kota Dumai seperti pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.1
Hasil observasi di lapangan

No	Zona	Jumlah kendaraan yang di observasi	Pukul	Yang diberikan karcis	Sesuai tarif	Tidak sesuai tarif
1	Jalan Sukajadi	4 kendaraan	10.11 WIB	-	3 Kendaraan	1 Kendaraan
2	Jalan Sultan Syarif Kasim	3 motor	13.20 WIB	-	1 Motor	2 Motor
3	Jalan Tegalega	5 motor	19.11 WIB	-	1 Motor	4 Motor
4	Jalan Sudirman	6 motor	20.19 WIB	-	-	6 Motor

Sumber : Data Observasi Parkir TJU, 2022

Yang paling mencolok dari masalah diatas adalah tarifr dan karcis. Dalam hal ini dapat kita lihat bahwa pengaruh yang sangat besar terhadap buruk baiknya kualitas pelayanan parkir, dan tidak hanya itu juga bisa menyebabkan kebocoran penerimaan retribusi parkir karena banyaknya parkir yang diluar lahan parkir legal (parkir liar), parkir berlapis dan lain-lain. Dan yang lebih mencolok adalah menaikkan tarif parkir diatas ketentuan, tidak adanya penggunaan karcis parkir dan lain-lain.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Retribusi Parkir Di Tepi Jalan Umum Kota Dumai

Dalam menjelaskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan retribusi parkir tepi jalan umum Kota Dumai perlu mengetahui faktor pendukung yang menyebabkan keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Faktor tersebut akan muncul baik didalam maupun diluar organisasi. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk merespon pelayanan, budaya birokrasi dan sebagainya (Dwiyanto, 2006:142).

Dalam birokrasi publik yang bertanggung jawab memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, dan berinteraksi langsung dengan masyarakat hendaklah memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik seperti pada perparkiran tepi jalan umum Kota Dumai.

Dinas perhubungan termasuk juru parkir berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang menggunakan layanan parkir di tepi jalan umum Kota Dumai.

A. Sumber Daya Manusia

SDM sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada publik, sumber daya manusia yakni kompetensi aparat pemerintah (dinas perhubungan bidang perpajakan) dengan juru parkir/pembantu juru parkir. Tingkat pendidikan aparatur pemerintah (dinas perhubungan bidang perpajakan) sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dinas Perhubungan memiliki cukup sumber daya finansial untuk melaksanakan kebijakan perpajakan di tepi jalan umum. Dari sisi SDM, petugas dinas perhubungan lebih dari setengah bergelar sarjana. Muncul kesan, di internal Dinas Perhubungan yang bertanggung jawab dan bekerja mengelola perpajakan hanyalah Bidang Perpajakan. Para pegawai di Dinas Perhubungan rata-rata adalah orang-orang yang mengabdikan cukup lama di Dinas Perhubungan. Untuk perpajakan, jumlah SDM cukup banyak, mulai dari Kepala Bidang, Kepala Seksi Retribusi Parkir beserta staf, Kepala Seksi Optimalisasi Parkir dan staf-stafnya, Koordinator Wilayah, Juru Pungut yang semuanya PNS, dapat ditambah mitra kerja Pemkot, yakni pengelola parkir dan Juru Parkir yang berjumlah kurang lebih 900 orang.

B. Struktur Organisasi

Seperti telah diuraikan pada definisi konsep tentang struktur organisasi yaitu susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi, yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam pemberian pelayanan publik Dinas Perhubungan Kota Dumai sebagai instansi yang berwenang menyelenggarakan perpajakan tepi jalan umum, selalu menegaskan sisi pelayanan publik sebagai tujuan utama. Alasannya jelas, tugas utama pemerintah adalah melayani publik, bukan mencari keuntungan (profit oriented). Pernyataan tersebut sesuai sasaran dalam penetapan struktur dan besaran tarif retribusi didasarkan pada tujuan untuk memperlancar lalu lintas dengan tetap memperhatikan biaya penyediaan jasa yang bersangkutan, kemampuan masyarakat dan aspek keadilan.

Untuk menciptakan kualitas pelayanan parkir yang baik maka antara dinas perhubungan dengan juru parkir serta masyarakat harus bekerjasama. Dalam Tupoksi dinyatakan bahwa Bidang Perpajakan mempunyai fungsi penyelenggaraan optimalisasi perpajakan dan pengelolaan retribusi parkir. Rentang kendali dan jalur komunikasi antara Kepala Bidang, Kepala Seksi, Koordinator Wilayah (Korwil) sampai Juru Pungut tidak rumit dan menghambat dalam merespon permasalahan di lapangan. Yang paling intens berinteraksi dengan juru parkir adalah Korwil dan Juru Pungut. Koordinator wilayah yang ditugaskan dengan Surat Perintah Tugas Kepala Dinas Perhubungan setiap bulan diharuskan melaporkan perkembangan perpajakan di tepi jalan umum kepada Kepala Dinas melalui Kepala Bidang Perpajakan

dan Kepala Seksi Retribusi Parkir. Tetapi, Kepala Bidang dan Kepala Seksi, sangat jarang turun ke lapangan untuk ikut memantau keadaan.

Ironisnya, peran pengawasan di lapangan masih kurang efektif. Pengawasan yang dilakukan oleh aparaturnya Bidang Perparkiran masih minim mengingat masih banyak terdapat pelanggaran ketentuan Perda Perparkiran. Birokrat mulai dari Kepala Bidang, Kepala Seksi dan staf-stafnya lebih banyak menghabiskan waktunya di kantor ketimbang di lapangan. Padahal, tugas pengawasan melekat pada jabatan mereka. Pengawasan rutin praktis hanya diperankan oleh Koordinator Wilayah dan Juru Pungut yang menjadi bawahannya. Mengawasi ratusan juru parkir, bukan pekerjaan yang mudah dengan jumlah SDM yang sedikit. Perwakilan juru parkir yang dilibatkan sebagai verifikator wilayah dalam Pokja bersama Koordinator Wilayah juga tidak cukup efektif di lapangan disebabkan karena begitu banyaknya “pemain parkir”.

Faktor keterbatasan jumlah SDM, menurut Kasi Retribusi, menyebabkan kurang optimalnya implementasi Perda Perparkiran di lapangan, terutama minimnya juru pungut yang melakukan pengawasan rutin. Jumlah juru pungut sekarang 12 orang, ada satu yang merangkap sebagai koordinator wilayah. Mereka kewalahan ketika harus melayani sekaligus mengawasi 900-an juru parkir. Idealnya, menurutnya, satu juru pungut melayani 40-50 juru parkir. Ketika semua juru pungut berkeliling sesuai wilayah masing-masing pun, belum tentu ketemu juru parkirnya. Selain, problem kedisiplinan dan kejujuran juru parkir sendiri yang selalu meminta dispensasi karena menggunakan pendapatan parkir untuk kepentingan pribadi. Ia mengaku bangga, dengan jumlah SDM yang relatif kecil, tahun lalu mampu melebihi target penerimaan retribusi parkir tepi jalan umum, yakni dengan target Rp. 1,67 Milyar, tercapai realisasi Rp. 1,30 Juta.

Dinas Perhubungan dalam konteks perparkiran dibebani tugas-tugas yang saling rancu, yaitu memungut retribusi, menyelenggarakan tata kelola LLAJ, melayani pengguna jasa parkir, dan menertibkan praktik parkir liar. Perhubungan sampai kapanpun tidak dapat bekerja maksimal dan berada dalam dilema antara pencapaian tujuan keselamatan dan kelancaran lalu lintas dengan kemudahan dan kenyamanan pengguna parkir.

Dapat dikatakan bahwa rasio sumber daya manusia yang menjalankan fungsi pengawasan perparkiran masih tergolong minim dibandingkan dengan jumlah keseluruhan aparaturnya Dinas Perhubungan. Akibatnya, koordinator wilayah dan juru pungut tidak mungkin mengawasi satu persatu juru parkir yang berada di wilayahnya. Sehingga logis kalau masih banyak ditemukan pelanggaran ketentuan perparkiran seperti pemakaian karcis berulang, pemungutan tarif yang tidak semestinya, pemakaian karcis buatan sendiri, dan seterusnya. Praktik-praktik itu terkesan seperti ditolerir dan akhirnya menjadi kebiasaan. Dapat dipahami pula bila model patokan lebih efektif dikarenakan sifatnya yang praktis dan tidak menuntut Korwil dan Juru Pungut turun ke lapangan setiap harinya. Terlihat ada semacam hubungan saling percaya (trust) yang terbangun antara koordinator wilayah dengan juru parkir. Jika menghendaki patokan diterima juru parkir, maka koordinator wilayah harus memberikan kebebasan kepada juru parkir untuk mendapatkan perolehan retribusi parkir untuk disetor termasuk dengan cara yang mungkin melanggar aturan perparkiran.

Telah disinggung bahwa adanya juru sebagai pihak yang membantu dinas perhubungan memungut retribusi parkir dan memberikan pelayanan langsung kepada pengguna parkir. Tapi ia tidak masuk dalam struktur organisasi Dinas Perhubungan, meskipun demikian, mereka termasuk bagian dari kepanjangan tangan dinas perhubungan yang mempunyai peran sentral dalam mengimplementasikan kebijakan retribusi parkir di tepi jalan umum pemerintah atau aparaturnya Dinas Perhubungan tidak mampu melakukan sendiri pemungutan retribusi parkir karena keterbatasan SDM. Juru parkir dalam pemahaman aparaturnya Dishub, adalah semacam pihak ketiga yang diikat kontrak yang menjual jasanya untuk memungut retribusi dengan imbalan bagi hasil pemasukan retribusi dengan dibekali surat tugas. Karena ia

memperoleh delegasi secara resmi dan sah sebagaimana diatur Perda Perparkiran yang juga berfungsi sebagai kontrak pemerintah-juru parkir, secara hukum, ia termasuk bagian dari implementor.

Didalam Peraturan Daerah juru parkir adalah orang yang ditugaskan pada tempat parkir di tepi jalan umum berdasarkan Surat Tugas. Juru Parkir ditugaskan oleh Walikota atau Pejabat yang ditunjuk (dalam hal ini Kepala Dinas Perhubungan) dengan Surat Tugas. Pengelola parkir dan Juru Parkir bertanggung jawab kepada Walikota atau Pejabat yang ditunjuk. Surat Tugas Juru Parkir yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Kota berlaku selama 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkan dan dapat diperpanjang. Untuk menjadi pengelola parkir dan Juru Parkir, seseorang harus memenuhi syarat administrasi sebagai berikut :

- a) Mengisi dan menandatangani format surat permohonan sebagai juru parkir
- b) Menyerahkan fotocopy identitas diri yang masih berlaku
- c) Menyerahkan pas foto 4x6 sebanyak 3 (tiga) lembar
- d) Mengisi dan menandatangani Surat Pernyataan Sanggup Mentaati Kewajiban sebagai juru parkir dan Surat Pernyataan Lain yang berkaitan dengan ketugasan juru parkir
- e) Mengisi dan menandatangani format Surat Pernyataan sanggup menjalankan tugas bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Kota Dumai.
- f) Melampirkan denah lokasi lahan parkir.

Pasal 4 ayat (3) Perda Perparkiran yang mengatur penyelenggaraan parkir di TJU dengan tegas melarang juru parkir mengalihkan tugas dan tanggung jawabnya kepada pihak lain. Pasal 4 ayat (4) Perda tersebut mengizinkan juru parkir dapat dibantu oleh pembantu juru parkir, yang menurut ketentuan dapat dibekali dengan Surat Keterangan Pembantu Juru Parkir (SKPJP). Dapat ditafsirkan, juru parkir dilarang mengalihkan tugas dan tanggung jawabnya kepada pihak lain, tetapi tidak dilarang mengalihkan tugas dan tanggung jawabnya kepada pembantu juru parkir. Tapi pada kenyataannya dilapangan banyak petugas-petugas parkir liar yang terkadang memakai rompi parkir tetapi tidak tercatat sebagai juru parkir.

C. Sarana dan Prasarana

Sarana pendukung merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pada pelayanan parkir tepi jalan umum Kota Dumai. Karena dengan adanya sarana pendukung pelayanan dapat menunjang pelayanan tersebut menjadi lebih baik dan berkualitas. Adapun sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh parkir tepi jalan umum Kota Dumai adalah:

a. Lahan parkir, perlengkapan lahan parkir: rambu yang digunakan untuk mengendalikan parkir marka/ garis pembatas parkir. Perlengkapan parkir seperti rambu, marka sangat mempengaruhi kualitas pelayanan parkir hal ini karena dengan kelengkapan parkir maka akan mempermudah pengguna parkir memarkir kendaraannya, dan juga berdampak besar terhadap tata kelola letak parkir agar tidak sembarangan yang akhirnya menyebabkan gangguan terhadap jalannya lalu lintas. Marka parkir adalah pembatas, berupa garis utuh mengelilingi ruang parkir. Bisa berwarna kuning ataupun putih, atau garis paralel untuk garis tegak lurus atau membentuk sudut. Dengan adanya marka parkir maka kendaraan yang parkir bisa lebih teratur dan terlihat rapi., sesuai marka yang ada.

Hasil observasi marka jalan yang rapi dan lengkap itu di jalan Sudirman, disitu terlihat tatanan mobil yang rapi sesuai dengan marka jalan yang dipajang oleh dinas perhubungan. Rambu parkir adalah rambu petunjuk tempat parkir yang biasanya dilengkapi dengan papan pengumuman tambahan yang memuat informasi tentang waktu parkir, batas parkir, ketentuan tarif, penggunaan khusus tempat parkir dll.

b. Juru parkir, perlengkapan juru parkir: Rompi parkir, peluit, karcis, rambu stop yang dipasang pada sebuah tongkat atau tongkat bercahaya, dan yang paling penting adalah karcis. Kelengkapan juru parkir juga mempengaruhi pelayanan yang diterima oleh masyarakat pengguna parkir, contohnya rompi

parkir untuk tanda pengenalan bagi pengguna parkir yang ingin memarkirkan kendaraannya agar tidak salah orang, kemudian peluit yang gunanya memberikan tanda-tanda peringatan atau aba-aba pengemudi disaat memarkirkan kendaraan ataupun mau mengeluarkan kendaraan. Kemudian tongkat bercahaya dan rompi bercahaya ini sangat dibutuhkan di malam hari, karena malam hari gelap apabila ada tongkat cahaya atau rompi bercahaya maka akan mengurangi adanya kecelakaan.

D. Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan adalah suatu rangkaian yang saling kait-mengkait secara utuh membentuk kebulatan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka memberikan kualitas pelayanan parkir tepi jalan umum Kota Dumai yang terbaik maka pemerintah Kota Dumai harus memperhatikan setiap tuntutan dari konsumen sebagai pengguna jasa dari pelayanan parkir yang diselenggarakan.

Sesuai tujuan parkir tepi jalan umum adalah untuk menciptakan kelancaran lalu lintas dan memberikan kepuasan pada pengguna parkir maka dalam menentukan keberhasilan kualitas pelayanan parkir salah satu syarat yang sangat signifikan untuk diperhatikan adalah adanya kenyamanan dalam memperoleh pelayanan parkir yang berkaitan dengan lokasi tempat parkir tepi jalan umum Kota Dumai.

Sistem perparkiran yang dipakai oleh pada parkir tepi jalan umum Kota Dumai adalah sistem parkir sederhana dengan memakai karcis. Karcis diberikan kepada pengguna parkir disaat awal memarkirkan kendaraan kemudian menunjukkan kembali saat kendaraan diambil. Untuk menacapai tujuan utama dibuatnya parkir tepi jalan umum Kota Dumai maka Pemerintah Kota Dumai mengatur sistem izin membuka lahan parkir, izin jadi juru parkir, sistem pemungutan retribusi parkir, sistem bagi hasil antara dinas perhubungan dengan juru parkir, Sistem ganti rugi apabila terjadi kerusakan atau kehilangan kendaraan yang sedang parkir dalam Perda tentang Pelayanan Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum.

1. Sistem membuka izin lahan parkir;

Dinas Perhubungan sebagai instansi yang berwenang memberi izin pembukaan tempat parkir di tepi jalan juga sangat menentukan berhasil tidaknya kualitas pelayanan parkir di tepi jalan umum. Apabila izin lokasi parkir baru terus dikeluarkan tanpa memperhatikan kapasitas jalan dan perkembangan lalu lintas, pendapatan pemerintah sudah pasti akan naik, namun berpotensi mengorbankan fungsi jalan sebagai prasarana transportasi dan mengorbankan kenyamanan dan keamanan pengguna jasa parkir sendiri. Dampak pemberian izin tanpa memperhatikan perkembangan jumlah moda transportasi, terutama kendaraan pribadi yang terus meningkat pesat jumlahnya, berpotensi memperparah tingkat kemacetan jalan.

2. Sistem mendapat izin jadi juru parkir;

Surat Tugas Juru Parkir yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Kota Dumai berlaku selama 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkan dan dapat diperpanjang. Untuk menjadi Pengelola parkir dan Juru Parkir, seseorang harus memenuhi syarat administrasi sebagai berikut:

- a) Mengisi dan menandatangani format surat permohonan sebagai juru parkir;
- b) Menyerahkan fotocopy identitas diri yang masih berlaku;
- c) Menyerahkan pas foto 4x6 sebanyak 3 (tiga) lembar;
- d) Mengisi dan menandatangani Surat Pernyataan Sanggup Mentaati Kewajiban sebagai juru parkir dan Surat Pernyataan Lain yang berkaitan dengan ketugasan juru parkir;
- e) Mengisi dan menandatangani format Surat Pernyataan sanggup menjalankan tugas bertindak untuk dan atas nama Pemerintah Kota Dumai;
- f) Melampirkan denah lokasi lahan parkir.

Proses penyelesaian pembuatan surat tugas paling lama 6 hari harus sudah diterbitkan apabila persyaratan telah dipenuhi secara lengkap dan benar. Pengurusan Surat Tugas bisa langsung mendatangi kantor Dinas Perhubungan Bidang Perparkiran Seksi Retribusi Parkir, atau dengan mendatangi Koordinator Wilayah, yakni aparat Dinas Perhubungan yang bertugas sebagai pengawas lapangan sekaligus.

Menurut ketentuan, Surat Tugas wajib diperbarui setiap 6 bulan sekali. Umumnya, surat tugas dan perpanjangannya diuruskan oleh pengelola parkir ke Koordinator Wilayah atau Juru Pungut. Ada kasus, orang yang sudah sejak lama menjadi juru parkir atau memungut tarif parkir di badan jalan lama sebelum ada kebijakan legalisasi retribusi parkir TJU, maka ia didatangi oleh petugas Dinas Perhubungan untuk diuruskan ijin surat tugasnya.

3. Sistem pemungutan dan Sistem bagi hasil antara dinas perhubungan dengan juru parkir

Masalah bagi hasil pendapatan merupakan poin krusial dalam kebijakan parkir di tepi jalan umum dan pada praktiknya menjadi sumber dan potensi konflik antara implementor dengan pengelola parkir dan juru parkir. Juru Parkir pada Tempat Parkir Tidak Tetap dan Pengelola Tempat Khusus Parkir milik.

Kepala Bidang Perparkiran Bapak Johan mengakui kalau mekanisme setoran dengan skema bagi hasil belum berjalan maksimal. Ada beberapa wilayah dimana skema tersebut sudah bisa diterapkan. Karena penerapan skema bagi hasil pendapatan yang baru membutuhkan kejujuran dan kerelaan pengelola parkir dan juru parkir. Pemerintah tidak bisa memaksa juru parkir karena pada saat yang sama bergantung pada pengelola parkir dan juru parkir untuk memenuhi target pendapatan.

Pengelola parkir untuk melaksanakan pemungutan parkir dalam mekanismenya dinas terkait mendistribusikan karcis tersebut yang diberikan kepada pengelola parkir untuk setiap bulan sesuai dengan kontrak yang telah disetujui. Untuk lebih jelas jumlah karcis parkir yang didistribusikan kepada pengelola parkir dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.2 Distribusi Karcis ke Pengelola Parkir di Kota Dumai Tahun 2021

No	Nama pengelola parkir	Distribusi karcis tahun 2021 Rp. 2.000	Distribusi karcis tahun 2021 Rp. 1.000	Zona Wilayah
1	CV. Nirwana	8.200.000	9.140.000	Jalan sudirman
2	CV. Citra Samudra	17.800.000	1.500.000	Jalan sultan hassanudin
3	CV. Citra Samudra	10.200.000	8.400.000	Jalan sultan syarif kasim
4	CV. Zaya Karya	7.200.000	4.200.000	Jalan tegalega
5	CV. Satria Angkasa	31.400.000	10.552.000	Jalan SSK Bank Riau
6	CV. Cahaya Simpang 5	49.400.000	22.076.000	Jalan sudirman
7	CV. PT. Agami Cemerlang	12.200.000	11.330.000	jalan cimpekd
8	CV. PT. Agami Cemerlang	7.000.000	6.955.000	Jalan merdeka
9	CV. PT. Agami	5.000.000	8.800.000	Jalan

	Cemerlang			hassanuddin
10	CV. PT. Agami Cemerlang	6.300.000	4800.000	Jalan baru
11	CV. Acil & Co	9.200.000	10.300.000	Jalan SSK depan Capil
12	CV. Putra Anisa Mandiri	4.800.000	6.600.000	Jalan SSK depan polres
13	CV. Kala Padu	8.500.000	5.400.000	Jalan sukajadi
14	CV. Kala Padu	11.300.000	6.200.000	Jalan sukajadi
15	CV. Sehati	11.225.000	12.400.000	Sepanjang selakap
16	CV. Armada Berdikari	9.200.000	10.400.000	Jalan cimpedak
17	CV. Amanda Berdikari	8.200.000	9.400.000	Jalan cimpedak
	Total	217.125.000	148.453.000	365.578.000

Sumber : Dinas Perhubungan, 2021

Berdasarkan tabel dapat dilihat setiap pengelola parkir pada prinsipnya sudah menerima karcis yang akan diberikan kepada masyarakat sebagai bukti sudah melakukan transaksi. Namun faktanya pada saat ini observasi ditemukan jarang sekali pengelola parkir dan juru parkir memberikan karcis parkir kepada masyarakat yang sudah melakukan parkir di tepi jalan umum. Dan masyarakat tidak terlihat meminta karcis parkir ketika mereka melakukan transaksi padahal karcis parkir ini sebagai bukti kegiatan parkir yang dilaksanakan pengelola dan juru parkir.

Setelah dijelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan maka dari ke empat faktor ini yang paling utama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan parkir tepi jalan umum Kota Dumai adalah sarana dan prasarana ruang parkir (*letak ruang parkir*). Masalah utama yang menyebabkan kualitas pelayanan parkir ini kurang baik karena banyaknya letak ruang parkir resmi yang tidak melihat dan mempedulikan kapasitas jalan raya, sehingga hak pengguna jalan raya dan hak pejalan kaki jadi terganggu. Hal ini disebabkan karena kendaraan yang padat, meningkat tiap tahunnya sementara ruang parkir kurang. Kemudian banyaknya pengelola parkir dan juru parkir (petugas parkir) lebih mengejar kepentingan pribadi dari pada memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hal ini terjadi karena kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh dinas perhubungan. Dan alasan nya adalah yang melakukan pengawasan langsung terhadap kerja petugas parkir adalah juru pungut pada wilayah parkir sementara yang lain duduk dikantor dan tidak turun ke lapangan. Dengan kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh dinas perhubungan menyebabkan banyaknya kecurangan-kecurangan yang dilakukan oleh petugas parkir demi mengejar keuntungan pribadi.

Dapat kita lihat bahwa faktor kekurangan lahan berdampak pada terganggunya fungsi jalan sehingga kualitas pelayanan parkir jadi kurang baik, dan juga dapat dilihat adanya kebocoran penerimaan daerah dari retribusi yang dipungut dari masyarakat pengguna jasa parkir karena penggunaan lokasi tempat dilarang parkir, penggunaan trotoar dan penyelenggaraan parkir berlapis. Kemudian pengawasan yang kurang optimal dimana bentuk tindakan penanganan atau pelanggaran-pelanggaran masih sangat sederhana tidak menimbulkan efek jera.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisa dan pendalaman berbagai data yang diperoleh selama penelitian berlangsung dengan berpijak serta berlandaskan pada teori untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan maka penulis mengambil kesimpulan bahwa pelayanan retribusi parkir tepi jalan umum Kota Dumai kurang baik dengan alasan sebagai berikut:

- 1) Letak ruang parkir tepi jalan umum yang terlalu banyak dan tidak melihat kapasitas jalan raya sering menyebabkan kemacetan apalagi pada jam padat (pergi dan pulang sekolah/kantor) dan hari libur.
- 2) Masih banyaknya juru parkir yang tidak memberikan karcis parkir kepada pengguna parkir sementara karcis parkir adalah hak dari pengguna parkir.
- 3) Tarif parkir yang sering diminta oleh petugas parkir tidak sesuai dengan tarif resmi atau tarif yang tercantum pada karcis
- 4) Petugas parkir yang kurang ramah sehingga meninggalkan kesan petugas parkir hanya memungut tarif parkir.
- 5) Adanya petugas parkir yang sudah sangat tua dan yang memiliki kekurangan fisik, sehingga tidak maksimal dalam melaksanakan pelayanan parkir.

Kurang baiknya kualitas pelayanan parkir tepi jalan umum kota Dumai diatas dipengaruhi oleh faktor-faktor kualitas pelayanan parkir dimana faktor ruang parkir yang tidak bisa menampung jumlah kendaraan yang tiap tahunnya bertambah padat adalah faktor utama yang mempengaruhi kurang baiknya kualitas pelayanan parkir TJU Kota Dumai.

Kemudian Faktor sumber daya manusia dinas perhubungan yang melakukan pengawasan langsung terhadap pengelola parkir dan juru parkir pegawai dinas perhubungan tidak sebanding dengan banyaknya jumlah juru parkir. Dibalik itu semua sistem yang diatur dalam perda atas karcis yang dipakai tidak dilaksanakan, hasil dilakukan berdasarkan distribusi karcis parkir terhadap pengelola parkir dan juru parkir hal ini juga mempengaruhi kualitas pelayanan parkir, ini menyebabkan petugas parkir mengejar masukan sebanyak-banyaknya untuk memenuhi patokan yang diberikan oleh dinas perhubungan dan mengenyampingkan tugas mereka memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna parkir.

5. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas guna memperbaiki kualitas pelayanan parkir di Tepi jalan umum kota Dumai, maka penulis merekomendasikan beberapa hal dibawah ini:

1. Perlu diterapkan metode pengendalian parkir seperti pembatasan lokasi/ruang parkir dan pembatasan lama waktu parkir. Rencana pembatasan dan atau pelarangan parkir di tepi jalan utama harus dibuat menimbang potensi kemacetan dan pertambahan moda transportasi setiap tahunnya agar Kota Dumai tidak terjebak kemacetan di masa depan.
2. Di jalan-jalan menuju kawasan perdagangan di pusat kota seperti Jalan sudirman, perlu disusun rencana pembatasan atau pelarangan penggunaan kendaraan pribadi sebelum kualitas dan kuantitas pelayanan angkutan umum diperbaiki dan ditingkatkan,
3. pengelola parkir dalam memberikan pelayanan parkir lebih baik, perlu diselenggarakan pelatihan manajemen lalu lintas dan parkir kepada juru parkir, memperjelas batas parkir yang dinyatakan dengan marka jalan pembatas, penyelenggara parkir menyediakan fasilitas rambu dan marka parkir di setiap tempat parkir, dan mengeluarkan ijin parkir secara lebih selektif.

4. Menambah pegawai dalam pengawasan petugas parkir, untuk menghindari perbuatan-perbuatan juru parkir yang melanggar aturan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abubakar (1996) *Menuju Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang Tertib*. Jakarta: Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.
- [2] Atun, sri dan rini suliyanti (2008) "penataan parkir dalam rangka mengurangi kepadatan lalu lintas di wilayah DKI Jakarta (studi kasus di jalan KH. Agus Salim Jakarta Pusat). Jakarta : Tanpa penerbit
- [3] Basuki, Imam dan Suwadi (2008) "Biaya Kemacetan Ruas Jalan Kota Yogyakarta". Teknik Sipil, 9(1)
- [4] Dwiyanto, Agus. 2006. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik". Cetakan ke Tiga. Gajah Mada University Press. Yogyakarta
- [5] Friedrich, C. J. (2019). Man and his Government. In *Man and His World/Terres des hommes* (pp. 109-120). University of Toronto Press.
- [6] Haryono, Tulus. 2006. "telaah persepsi Kualitas Pelayanan Jasa Serta Penerapan Di Sektor Publik dalam Memasuki Era Reformasi, Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. 23-12-2006
- [7] Hardiyansyah, 2011. "Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, indikator, dan Implementasinya). Cetakan ke I. Gava Media. Yogyakarta
- [8] Huberman, M., & Miles, M. B. (2002). *The qualitative researcher's companion*. Sage.
- [9] Markus Maxs Enembe (2006) *Studi Implementasi Peraturan Daerah No. 1 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan dan Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum Kota Semarang*. Tesis pada Magister Administrasi Publik Universitas Diponegoro Semarang
- [10] Muhammad, Zulkifli, 2011. "Tesis : Implementasi Kebijakan Parkir Tepi Jalan Umum Kota Yogyakarta". Sekolah Pascasarjana/ PSKK UGM. Yogyakarta
- [11] Mohammad, Z. (2011). *Implementasi Kebijakan Parkir Di Tepi Jalan Umum Di Kota Yogyakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- [12] Novita, 2011. *Tesis : Tata Kelola Perparkiran : pemerintah dan kekuatan informal lainnya studi Kasus Plaza Swiwedani dan Malioboro II*. Fisipol/ MAP UGM. Yogyakarta.
- [13] Nugroho, R. (2020). *Public Policy 6-Edisi Revisi*. Elex Media Komputindo
- [14] Peraturan Daerah No 05 Tahun 2014 Tentang Retribusi Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum

-
- [15] Prakoso, Kesit Bambang. 2003. "*pajak dan retribusi daerah*". UUI Press Yogyakarta. Yogyakarta
- [16] Pramusinto, A. (2011). *Tata Kelola Perpustakaan: Pemerintah dan Kekuatan Informal Lainnya Studi Kasus Plaza Sriwedari dan Maliboro II* (Doctoral dissertation, Fisipol UGM Jurusan S2 Magister Administrasi Publik).
- [17] Ratminto, Winarsih. 2010. "*Managemen Pelayanan (Penegembangan Model dan Konsep Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*". Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- [18] Rondonuwu, B. C., Lapian, M. T., & Kairupan, J. K. (2017). Akuntabilitas Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Sendangan Kecamatan Kawangkoan. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- [19] Subarsono AG (2003) "*Kebijakan Publik dalam Perspektif Teoretis*" Jurnal Demokrasi (Forum LSM DIY) 1(1): 1-24
- [20] Tjiptono, 1997. "*Total Quality Service*". Andi Offset. Yogyakarta
- [21] Qalyubi, Syihabuddin dkk, 2003. Dasar-dasar ilmu perpustakaan dan informasi. Yogyakarta
- [22] Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2016). *EBOOK: Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw Hill.
- [23] Wijaya, H. (2019). *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- [24] Yulmida, D. A., Mudjanarko, S. W., Setiawan, M. I., & Limantara, A. D. (2017). analisis kinerja parkir sepanjang jalan Walikota Mustajab Surabaya. *UKaRsT*, 1(1), 11-18.
- [25] Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., Berry, Leonard L., 1990. "*Delivering Quality Service*". New York :The Free Press.
- [26] Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2010). *Services marketing strategy*. Wiley *International Encyclopedia of Marketing*