

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RETRIBUSI PARKIR BERLANGGANAN (Studi di Dinas Perhubungan perihal Parkir Berlangganan di Kabupaten Sidoarjo)

Yulia Febrianti, Choirul Saleh, Wima Yudo Prasetyo

Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang
E-mail: febrianti_yulia@yahoo.com

Abstract: *Analysis Service Quality Retribution Subscription (Study in Transportation Department Regarding Subscription in Sidoarjo):* The main issue public services that develops inside leads the service quality low given by government officials. One who draws to be researched is the service subscription in Sidoarjo. Research purposes is to analyze service quality, parking subscription what drives and efforts to become an obstacle that must be done to repair service quality parkir subscribe. This research in a qualitative with a kind of descriptive. Focus this research (1) The service subscription Sidoarjo, (2) Factor constraint in service subscription in Sidoarjo and (3) Efforts to do dept. of transportation to increase service quality subscription to parking users subscribe. The results of the study showed that the operation of the parking service subscribe in Sidoarjo needs to be improved.

Keyword: *analysis service quality, retribution subscription, department of transportation*

Abstrak: **Analisis Kualitas Pelayanan Retribusi Parkir Berlangganan (Studi di Dinas Perhubungan perihal Parkir Berlangganan di Kabupaten Sidoarjo):** Isu utama pelayanan publik yang berkembang didalamnya mengarah masih adanya kualitas pelayanan yang rendah yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Salah satu yang menarik untuk diteliti adalah penyelenggaraan layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan parkir berlangganan, faktor apa saja yang menjadi kendala dan upaya apa saja yang harus dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan parkir berlangganan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis deskriptif. Fokus dalam penelitian ini (1) Penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo, (2) Faktor kendala dalam layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo dan (3) Upaya-upaya yang harus dilakukan Dinas Perhubungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan parkir berlangganan kepada pengguna jasa parkir berlangganan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo perlu untuk ditingkatkan.

Kata kunci: analisis kualitas pelayanan, retribusi parkir berlangganan, Dinas Perhubungan

Pendahuluan

Peran penting pelayanan publik ialah ditujukan untuk terwujudnya pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dan dalam pemenuhan kebutuhan. Pelayanan publik masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif, terutama di Indonesia. Isu utama pelayanan publik yang berkembang luas mengarah pada masih adanya kualitas pelayanan yang rendah yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara aparat dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Kualitas disini adalah segala

sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan Sinambela (2010, h.6). Sedangkan kualitas layanan yang rendah adalah indikasi awal terjadinya kegagalan dalam proses layanan.

Berdasarkan pemikiran tersebut, maka menjadi sesuatu yang penting dan menarik untuk memahami fenomena dan fakta penyelenggaraan pelayanan publik dari perspektif kajian kualitas layanan. Salah satunya adalah layanan parkir berlangganan yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut menyangkut pertanyaan tentang apakah penyelenggaraan layanan parkir berlangganan telah dapat memberikan layanan sebagaimana dibutuhkan dan dituntut oleh masyarakat. Terdapat

beberapa alasan empirik yang menyebabkan pertanyaan tersebut penting diajukan sekaligus menjadi alasan dilakukannya penelitian ini, yakni sebagai berikut: (a) Semenjak diterapkan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo, pelayanan parkir berlangganan terus mendapat sorotan, kritik, dan bahkan penentangan oleh masyarakat. Sorotan tajam tersebut mengindikasikan adanya pelayanan yang dipandang tidak memberikan hasil yang sesuai dengan harapan masyarakat. (b) Keluhan dan kritikan masyarakat terhadap layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo merupakan isu yang sangat luas. Hal tersebut dibuktikan dengan fakta dominannya protes parkir berlangganan sebagai aduan masyarakat yang resmi disampaikan melalui salah satu pusat pengaduan dibanding keluhan masyarakat yang lain. (c) Penentangan terhadap layanan parkir berlangganan tidak hanya datang dari masyarakat melainkan juga dari beberapa Fraksi yang ada di DPRD Kabupaten Sidoarjo, bahkan mereka mulai melahirkan usulan untuk dilakukannya pencabutan Peraturan Daerah tentang parkir berlangganan.

Dalam kaitannya dengan hal tersebut, adapun tujuan dari penelitian ini yang pertama adalah mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan parkir berlangganan. Kedua, mendiskripsikan dan menganalisis faktor apa saja yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo dan ketiga untuk mendiskripsikan dan menganalisis apa saja upaya yang harus dilakukan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas pelayanan parkir berlangganan.

Tinjauan Pustaka

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diselenggarakan oleh organisasi publik maupun swasta dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di

lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan Ratminto dan Winarsih dalam Hardiyansyah (2011, h.11).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dapat dilaksanakan dengan kerja sama oleh beberapa organisasi publik lainnya. Kerjasama tersebut yaitu *inter governmental agreement*. Menurut Suwitri, Rachyuningsih, dan Sasmito (JIAKP Vol.2, No.3, 2005: 961-978) *Intergovernmental agreement*, pelayanan ini dilakukan dengan pengaturan bahwa organisasi pemerintah yang memiliki kewenangan dalam mengatur dan memproduksi barang layanan ini dapat menunjukkan atau menyerahkan pada organisasi pemerintah yang lain, baik untuk penyelenggaraannya maupun untuk penyediaan atau produksi pelayanan.

b. Kualitas Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik diwujudkan dengan pelayanan publik yang berkualitas. Kualitas disini adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan Sinambela (2010, h.6). Secara lebih luas kualitas pelayanan dikatakan oleh Kotler dalam Hardiyansyah (2011, h.35) kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

c. Kegagalan Pelayanan Publik: Pengertian dan Faktor Penyebab.

Pelayanan publik yang gagal adalah pelayanan yang tidak dapat memberikan hasil sesuai dengan harapan masyarakat dan dimata penggunanya pelayanan tersebut tidak baik. Terdapat dua tipe kegagalan pelayanan menurut Boyne (2008) pertama, kegagalan terjadi ketika organisasi memberikan hasil yang rendah. Tipe kedua, kegagalan terjadi ketika organisasi memberi pelayanan dalam cara yang dianggap sebagai tidak *legitimate*.

Buruknya pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat selama ini menurut Moenir (2010, h.40) dikarenakan adanya kendala waktu tempat, biaya dan aparat itu sendiri.

Terdapat beberapa faktor penyebab terjadinya pelayanan publik yang kurang memadai disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

- a. Kurang adanya kesadaran terhadap kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya.
- b. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan tidak berjalan dengan sebagaimana mestinya.
- c. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani.
- d. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal.
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
- f. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

d. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan.

Terdapat beberapa strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan parkir berlangganan yang diindikasikan mengalami kegagalan. Menurut Kurniawan dan Puspitosari (2007, h.161) sebagai upaya perbaikan pelayanan dan memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna layanan/masyarakat yaitu:

1. Diperlukan regulasi yang berpihak kepada rakyat.
Penyedia layanan harus memberikan akses yang sama bagi semua warga, misalnya dengan adanya jaminan kepada masyarakat tentang pelayanan yang tidak diskriminasi.
2. Dibuatnya kesepakatan antara pemberi layanan (citizen's charter).
Citizen's charter tersebut akan memuat tentang hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima.
3. Pengendalian birokrasi.

Birokrasi bisa dikontrol dengan cara melibatkan berbagai elemen masyarakat, yang terdiri dari pejabat birokrasi, LSM, pers, serta warga pengguna.

4. Pelayanan yang berbasis teknologi.
Pelayanan yang memanfaatkan kemajuan teknologi akan mampu mempermudah proses pelayanan.
5. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelayanan sebisa mungkin setiap pelayanan publik melakukan survei tentang kepuasan konsumen.

e. Retribusi Parkir Berlangganan

Pemberlakuan parkir berlangganan itu sendiri menyusul ditetapkannya Perda no 1 tahun 2006 tentang Retribusi Parkir. Dalam perda tersebut parkir berlangganan didefinisikan sebagai penggunaan pelayanan parkir yang pembayarannya secara berlangganan. Kemudian diperbarui dalam Perda no 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Parkir di Kabupaten Sidoarjo. Retribusi parkir berlangganan menurut Perda no 2 Tahun 2012 ialah penggunaan pelayanan parkir baik di tempat parkir di tepi jalan umum maupun di tempat khusus parkir yang pembayarannya dilakukan secara berlangganan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus permasalahan penelitian ini adalah (1) Penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo, (2) Faktor kendala dalam layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo, (3) Upaya-upaya yang harus dilakukan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo untuk agenda meningkatkan kualitas pelayanan parkir berlangganan kepada pengguna jasa parkir berlangganan. Lokasi penelitian adalah Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dan situs penelitian yakni titik kawasan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis interaktif, dalam bukunya Miles dan dan Huberman (1992, h.20) melalui 4 tahap yakni pengumpulan data, reduksi data, pe-

nyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Pembahasan

1. Penyelenggaraan Pelayanan Parkir Berlangganan Kabupaten Sidoarjo.

a. Organisasi penyelenggara layanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo

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

b. Kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara layanan

Kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara layanan parkir berlangganan yang utama adalah melayani masyarakat pengguna jasa layanan parkir berlangganan yang parkir di kawasan titik parkir berlangganan. Kewajiban dan tanggung jawab ini belum sepenuhnya terlaksana dengan baik karena masyarakat Kabupaten Sidoarjo masih banyak yang mengeluhkan tentang masih adanya pungutan uang parkir oleh juru parkir selaku pemberi layanan dilapangan. Hal tersebut tidak sesuai dengan tugas dan tanggung jawab sebagai pihak Kesatu yang tertuang pada Mou No 188/22/4041.3.2/2009, No.970/245/120.22/2009, No B/1431/VI/2009 pada Pasal 3 (e), selain itu juga tidak sesuai dengan penjelasan Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011, h.148) mengenai kualitas pelayanan

yang dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya.

Kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara layanan parkir berlangganan selanjutnya adalah menerima berbagai keluhan maupun kritik dan saran dari masyarakat mengenai pelayanan parkir berlangganan di lapangan. Keluhan serta kritik dan saran yang sangat dominan selama ini dari masyarakat ialah masih dipungutnya uang parkir oleh juru parkir (*double* tarikan). Respon dari penyelenggara layanan terhadap partisipasi masyarakat berupa keluhan pelayanan parkir berlangganan, dinilai kurang tegas. Masyarakat tidak puas terhadap respon dan tindakan dari pihak penyelenggara. Hal ini tidak sesuai dengan pendapat Mahmudi (2005, h.234) bahwa dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik salah satunya adalah partisipasi. Selain itu juga tidak sesuai dengan salah satu Komponen Standar Pelayanan Publik dalam UU no 25 Tahun 2009 pasal 21 poin (j) yaitu Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang parkir berlangganan merupakan kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara layanan selanjutnya. Sosialisasi dilaksanakan oleh pihak Dinas Perhubungan dengan berbagai cara, antara lain pemasangan spanduk di beberapa tempat umum, mobil keliling yang patroli di wilayah Kabupaten Sidoarjo, safari Jumat dan penyebaran brosur yang memuat info tentang retribusi parkir berlangganan. Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithmal dalam Hardiyansyah (2011, h.147) salah satu dimensi pelayanan publik *Communication*, yaitu kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

Berbagai kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara layanan sebelumnya tidak terlepas dari kewajiban dan tanggung jawab dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan. Adapun beberapa upaya untuk meningkatkan pelayanan parkir

berlangganan adalah menambah pos parkir berlangganan, menambah kawasan titik parkir berlangganan, dan lain sebagainya. Upaya tersebut dirasa perlu ditingkatkan kembali karena masih belum meratanya titik parkir berlangganan di seluruh kawasan Kabupaten Sidoarjo dan belum optimalnya fungsi pos parkir berlangganan. Hal ini sesuai dengan pendapat Sedarmayanti dalam Hardiyansyah (2011, h.90) bahwa pelayanan publik adalah meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.

c. Hak pengguna jasa layanan

Hak utama pengguna jasa layanan parkir berlangganan adalah mendapat pelayanan dari penyelenggara layanan ketika pengguna jasa layanan parkir berlangganan parkir kendaraannya, petugas juru parkir melayani pengguna jasa dengan menata rapi kendaraannya di kawasan titik parkir berlangganan tanpa dipungut biaya. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, petugas juru parkir masih didapati meminta ongkos parkir kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan. Hal tersebut tidak sesuai dengan tugas dan tanggung jawab sebagai pihak Kesatu yang tertuang pada Mou No 188/22/404 1.3.2/2009, No 970/245/120.22/2009, No B/1431/VI/2009 pada Pasal 3 (g).

Hak pengguna jasa selanjutnya adalah mendapat rasa aman dan nyaman. Hak tersebut diperoleh ketika pengguna jasa layanan parkir kendaraannya di kawasan titik parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo. Petugas juru parkir memberikan rasa aman dan nyaman dengan menjaga kendaraan dan terdapat asuransi kehilangan apabila kendaraan yang diparkir hilang. Hal tersebut sesuai dengan salah satu dimensi pelayanan publik yang diungkapkan oleh Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011, h.149) dimensi pelayanan publik tersebut adalah *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko juga sesuai dengan tugas dan tanggung jawab sebagai pihak Kesatu yang tertuang pada Mou No 188/22/404 1.3.2/2009, No 970/245/120.22/2009, No B/1431/VI/2009 pada Pasal 3 (f).

d. Persepsi dan respon pengguna terhadap layanan parkir berlangganan

Persepsi dan respon masyarakat pengguna jasa layanan parkir berlangganan terhadap pelayanan parkir berlangganan dinilai masih perlu untuk ditingkatkan kembali. Alasan tersebut disebabkan oleh juru parkir berlangganan yang masih meminta ongkos parkir kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan, pengguna jasa layanan parkir berlangganan merasa tidak puas terhadap pelayanan parkir berlangganan tersebut. Kemudian alasan lain dari buruknya respon masyarakat terkait pelayanan parkir berlangganan karena kurangnya sosialisasi dari pihak penyelenggara layanan parkir berlangganan dan kurangnya sarana prasarana misalnya lahan parkir dan marka jalan yang menunjukkan kawasan titik parkir berlangganan. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan Laing dalam Dwiyanto (2008, h.179) terdapat beberapa karakteristik yang digunakan untuk men-definisikan apa yang dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik, diantaranya ialah pelayanan publik dicirikan oleh karakter pengguna layanan yang kompleks dan multi dimensional.

e. Capaian tujuan penyelenggaraan layanan parkir berlangganan

Capaian tujuan dari penyelenggaraan layanan parkir berlangganan yang paling menonjol adalah peningkatan PAD yang meningkat setiap tahunnya. Hal tersebut tidak sesuai dengan tujuan utama dari penyelenggaraan layanan parkir berlangganan yaitu meningkatkan pelayanan parkir kepada masyarakat. Capaian tujuan dalam meningkatkan pelayanan parkir dinilai masih sangat kurang, karena pelayanan parkir berlangganan belum sepenuhnya dapat mencapai tujuan utama yaitu parkir gratis bagi pengguna jasa layanan parkir berlangganan. Hal tersebut sesuai dengan Kumorotomo dalam Hardiyansyah (2011, h.86) bahwa adanya penerapan otonomi daerah selama ini masih sebatas sebagai upaya meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) sedangkan, komitmen untuk memperbaiki kondisi masyarakat secara nyata dan sistemik

melalui perbaikan kinerja organisasi dan layanan publik relatif masih rendah.

f. Potret layanan parkir berlangganan

Berdasarkan beberapa pemaparan sebelumnya, pelayanan parkir berlangganan dapat dikatakan perlu untuk lebih ditingkatkan. Hal tersebut dikarenakan kualitas layanan parkir berlangganan yang rendah. Fakta tersebut dibuktikan dengan ditunjukkan bahwa organisasi penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan belum mampu berkoordinasi dengan baik antara Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dengan juru parkir khusus parkir berlangganan, kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara layanan belum mampu dilaksanakan dengan baik, hak pengguna jasa layanan parkir berlangganan belum mampu dipenuhi secara keseluruhan, persepsi dan respon pengguna terhadap layanan parkir berlangganan tidak memuaskan, capaian tujuan penyelenggaraan layanan parkir berlangganan lebih berorientasi pada peningkatan PAD dari pada peningkatan pelayanan parkir dan parkir gratis. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Boyne dalam Hartley, Donaldson, etc (2008) yaitu hasil layanan yang rendah terjadi ketika organisasi memberikan pelayanan dengan hasil rendah/buruk, juga sesuai dengan pendapat Boyne dalam Hartley, Donaldson, etc (2008) salah satu tipe layanan yang rendah adalah kinerja organisasi publik lemah dalam memberikan kontribusi pada masyarakat, sehingga menyebabkan kesejahteraan publik rendah.

2. Faktor Kendala dalam Layanan Parkir Berlangganan di Kabupaten Sidoarjo

Faktor kendala dalam layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo antara lain adalah belum adanya kerjasama yang optimal antar berbagai *stakeholder*. Hal tersebut terlihat pada kurang koordinasinya antara petugas pengawas juru parkir berlangganan dengan petugas juru parkir berlangganan, yang menyebabkan juru parkir melakukan pelanggaran memungut kembali uang parkir kepada masyarakat pengguna jasa layanan parkir berlangganan. Hal ini sesuai dengan Mohammad dalam

Hardiyansyah (2011, h.86) permasalahan utama pelayanan masih memiliki berbagai kelemahan antara lain kurang koordinasi.

Kendala selanjutnya dalam pelayanan parkir berlangganan yang paling menonjol adalah masih adanya juru parkir yang memungut ongkos parkir kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan. Hal tersebut merupakan masalah yang belum dapat terselesaikan. Juru parkir berlangganan yang masih memungut uang parkir tersebut dikarenakan oleh salah satu sebab yaitu pendapatan mereka sebagai juru parkir setiap bulannya kurang memadai hanya 700ribu rupiah. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Moenir (2001, h.41), bahwa pelayanan publik yang kurang memadai yang selama ini dilakukan oleh pemerintah disebabkan oleh Pendapatan Pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain “menjual” jasa pelayanan.

Kurangnya SDM pengawas juru parkir berlangganan. Jumlah SDM yang tidak seimbang yaitu pengawas 106 orang yang masih sangat kurang dibandingkan dengan jumlah juru parkir yang mencapai 530 orang, menyebabkan pengawasan parkir berlangganan tidak efektif. Satu pengawas bertugas mengawasi 5 jukir dilapangan setiap hari. Hal ini sesuai dengan salah satu poin hambatan pengembangan manajemen kualitas menurut Julianta dalam Sinambela (2010, h.7) yaitu ketidak cukupan sumber daya dan dana. Tidak bisa dipungkiri bahwa masih terdapat kekurangan dalam pelayanan parkir berlangganan karena jumlah pengawas yang kurang. Penyebab kurangnya SDM pengawas juru parkir berlangganan juga bertambah dengan SDM yang bervariasi. SDM pengawas ini kurang tegas dan jam terbang belum tinggi. Hal ini sesuai dengan salah satu hambatan dalam pengembangan manajemen kualitas menurut Julianta dalam Sinambela (2010, h.7) yaitu karena pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum optimal dan ketiadaan pengetahuan, kurang pahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.

Faktor yang menjadi kendala layanan selanjutnya adalah kurang optimalnya sistem pengawasan yang disebabkan kurang disiplinnya petugas pengawas. Petugas pengawas sering terlihat mengobrol sesama pengawas di posko parkir berlangganan. Hal tersebut menyebabkan pelanggaran yang dilakukan oleh juru parkir semakin meningkat karena kurang optimalnya pengawasan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Moenir (2010, h.41) bahwa pelayanan publik yang kurang memadai disebabkan oleh sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan dan sebagaimana mestinya.

Kemudian sarana dan prasarana yang kurang juga menjadi salah satu kendala dalam pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo. Hal ini ditujukan dengan lahan parkir yang kurang. Lahan parkir hingga sekarang yang tersedia berjumlah 279 titik kawasan yang tersebar di Kabupaten Sidoarjo. Kemudian posko parkir berlangganan yang jumlahnya kurang dan fasilitas di posko parkir berlangganan tersebut sangat memprihatinkan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Moenir (2010, h.41) bahwa pelayanan publik yang kurang memadai yang selama ini dilakukan oleh pemerintah salah satunya karena tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Kendala dalam pelayanan parkir berlangganan juga disebabkan adanya *miss oriented* yang dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo. Adapun yang dimaksud *miss oriented* adalah penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan belum mampu memenuhi tujuan dari penyelenggaraan parkir berlangganan secara keseluruhan. Capaian tujuan yang di capai hanya secara finansial yaitu tujuan meningkatkan PAD, sedangkan dalam tujuan meningkatkan pelayanan parkir berlangganan, pihak penyelenggara layanan perlu untuk lebih berusaha dalam mewujudkan tujuan tersebut. Hal ini sesuai dengan hasil survei yang dilakukan oleh Yappika dalam Kurniawan, L.J dan Puspitosari, H (2007,

h.157), buramnya pelayanan publik selama ini dipengaruhi oleh faktor manajemen dari pelaksanaan pelayanan publik. Selama ini pelaksanaan pelayanan publik lebih bersifat *state oriented* tidak *public oriented*. Di mana kepentingan negara lebih menjadi prioritas, segala yang menyangkut negara akan mendapatkan porsi yang lebih dibandingkan dengan kepentingan masyarakat.

3. Upaya-Upaya yang harus dilakukan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan Kepada Pengguna Jasa Parkir Berlangganan.

a. Upaya berbasis strategis

Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan parkir berlangganan adalah pembinaan dan peningkatan SDM. Pembinaan dan peningkatan SDM diarahkan pada SDM pengawas dan SDM juru parkir khusus parkir berlangganan yang langsung berhadapan dengan pengguna jasa layanan parkir berlangganan di lapangan. Hal ini sesuai dengan pendapat Sedarmayanti dalam Hardiyansyah (2011, h.87) membangun pelayanan prima harus dimulai dan mewujudkan atau meningkatkan profesionalisme SDM untuk dapat memberi pelayanan yang terbaik atau melebihi standar pelayanan yang ada, juga sesuai dengan salah satu prinsip yang diungkapkan Wolkins dalam Istianto (2011, h.117) dalam memperbaiki kualitas harus memiliki prinsip pendidikan. Pendidikan dalam hal ini adalah semua personil dari manajer puncak karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas.

Upaya selanjutnya adalah meningkatkan dan menambah sarana dan prasarana. Misalnya posko parkir berlangganan yang jumlahnya masih sedikit dan lahan parkir yang termasuk kawasan titik parkir berlangganan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011, h.148) bahwa ciri-ciri kualitas pelayanan salah satunya adalah kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.

Pemenuhan perlengkapan juru parkir juga merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mewujudkan pelayanan parkir berlangganan yang berkualitas. Juru parkir juga perlu diperhatikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo, mulai dari perlengkapan mulai dari seragam atas bawah, identitas juru parkir hingga gaji. Hal ini sesuai dengan Wolkins dalam Istianto (2011, h.117) salah satu prinsip pokok dalam strategi pelayanan publik yaitu penghargaan dan pengakuan merupakan aspek penting dalam strategi peningkatan kualitas dengan memberikan penghargaan dapat meningkatkan motivasi dan moral kerja yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi karyawan dan bagi pelanggan yang dilayani.

Upaya berikutnya adalah dengan meningkatkan perilaku yang lebih tegas kepada juru parkir yang tidak taat aturan. Adapun juru parkir yang tidak taat aturan yang dimaksud adalah juru parkir yang masih saja memungut uang parkir dari pengguna layanan parkir berlangganan Kabupaten Sidoarjo, walaupun sudah jelas mereka telah membayar retribusi parkir berlangganan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Tjiptono dalam Istianto (2011, h.119) salah satu strategi peningkatan pelayanan adalah dengan pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan kepada pelanggan.

b. Upaya berbasis sistem

Perbaikan regulasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo sebagai penyelenggara layanan parkir berlangganan. Rencana perbaikan regulasi ini secara bertahap dengan perubahan Peraturan Daerah dari Perda no 1 Tahun 2006 Tentang Retribusi Parkir menjadi Perda no 2 tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Parkir, MOU dan Peraturan Gubernur. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Kurniawan dan Puspitosari (2007, h.161) ada beberapa hal yang harus dilakukan dalam perubahan-perubahan pelayanan ke arah yang lebih baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat yaitu di-

perlukan regulasi yang berpihak kepada rakyat.

Upaya berbasis sistem selanjutnya adalah perbaikan sistem pengawasan kepada juru parkir berlangganan dilakukan agar pelaksanaan dilapangan sesuai dengan aturan dan juru parkir tidak lagi memungut uang parkir dari pengguna jasa layanan parkir berlangganan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Boyne dalam Hartley, Donaldson, etc (2008) bahwa tujuan reorganisasi secara sederhana adalah bisa melibatkan sistem perencanaan dan gaya manajemen sumber daya manusia.

Upaya meningkatkan layanan parkir berlangganan selanjutnya ialah terciptanya palang pintu otomatis. Palang pintu otomatis bertujuan agar tidak ada lagi pungutan ganda, karena ketika ada yang parkir orang langsung otomatis bertemu dengan mesin. Hal ini merupakan upaya untuk mencegah penarikan ganda uang parkir dari juru parkir. Palang pintu otomatis ini tidak lepas dari peran teknologi sebagai pendukung terciptanya palang pintu otomatis ini. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Kurniawan dan Puspitosari (2007, h.161) yang harus dilakukan sebagai upaya perbaikan pelayanan adalah dengan pelayanan yang berbasis teknologi. Pelayanan yang memanfaatkan kemajuan teknologi akan mampu merampingkan birokrasi dan juga mempermudah proses pelayanan.

Upaya berikutnya adalah dengan memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya terkait pelayanan parkir berlangganan. Pengaduan masyarakat bisa langsung disampaikan melalui via *call center* yang disediakan, media online atau langsung menemui pengawas di posko parkir berlangganan yang tersedia. Hal ini sesuai dengan salah satu dimensi pelayanan publik yang diungkapkan oleh Zeithaml dalam Haydiyansyah (2011, h.147) dimensi pelayanan publik tersebut adalah *Courtesy*, yaitu sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

Terakhir adalah upaya pemberlakuan kartu parkir khusus parkir berlangganan. Tujuan pemberlakuan kartu tersebut adalah mempermudah masyarakat menunjukkan

bukti telah membayar parkir berlangganan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Boyne dalam Hartley, Donaldson, etc (2008) bahwa strategi peningkatan dilakukan dengan menekankan pertumbuhan dan inovasi. Rencana pemberlakuan kartu parkir merupakan salah satu inovasi dari pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan pelayanan parkir berlangganan kepada masyarakat.

Kesimpulan

Kesimpulan umum dari penelitian ini bahwa penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sidoarjo perlu untuk lebih ditingkatkan kembali. Hal ini ditunjukkan bahwa kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara layanan belum mampu dilaksanakan dengan baik, hak pengguna jasa layanan parkir berlangganan belum mampu dipenuhi secara keseluruhan, persepsi dan respon pengguna terhadap layanan parkir berlangganan tidak memuaskan dan beranggapan layanan parkir berlangganan parkir berlangganan perlu untuk lebih ditingkatkan, capaian tujuan penyelenggaraan layanan parkir berlangganan lebih berorientasi pada peningkatan PAD dari pada peningkatan pelayanan parkir dan

belum mampu mencapai tujuan yang diharapkan masyarakat yaitu menikmati parkir gratis, layanan parkir berlangganan perlu untuk lebih ditingkatkan kembali.

Terdapat beberapa kendala dalam penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan yaitu: belum adanya kerjasama yang optimal antar berbagai *stakeholder*, masih adanya juru parkir berlangganan yang memungut uang parkir, SDM pengawas yang kurang, sistem pengawasan yang kurang optimal, sarana dan prasarana yang kurang, *Miss oriented*.

Pada penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan yang perlu untuk lebih ditingkatkan kualitasnya, terdapat upaya-upaya yang harus dilakukan yaitu: upaya berbasis strategis dan upaya berbasis sistem. Upaya berbasis strategis yaitu pembinaan dan peningkatan sumber daya manusia (SDM), peningkatan sarana dan prasarana, pemenuhan perlengkapan juru parkir berlangganan tindakan tegas. Sedangkan upaya berbasis sistem yaitu perbaikan regulasi, perbaikan sistem pengawasan juru parkir khusus parkir berlangganan, terciptanya palang pintu otomatis, mempermudah sistem pengaduan masyarakat, rencana pemberlakuan kartu parkir.

DAFTAR PUSTAKA

- Boyne, George. (2008) *Public Service Failure and Turnaround: Towards a Contingency Model*. Chapter 12. In : Hartley, Jean, Donaldson, Cam, Skelcher, Chris and Wallace Mike. **Managing to Improve Public Services**. New York: Cambridge University Press.
- Hardiyansyah, (2011) **Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya**. Yogyakarta: Gava Media.
- Istianto, Bambang (2011) **Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik**. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kurniawan, L.J dan Puspitosari, H, (2007) **Wajah Buram Pelayanan Publik**. Malang: In-TRANS Publishing.
- Miles, B. Matthew and Huberman A. Michael (1992) **Analisis Data Kualitatif**. Jakarta, Universitas Indonesia (UI-Press).
- Mahmudi (2005) **Manajemen Kinerja Sektor Publik**. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moenir (2010) **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L.P (2010) **Teori Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi**. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sri, S., Eny, R., Cahyo, S. (2005-2009) "Pelayanan Publik: Public-Private Partnership Percepatan Infrastruktur Di Indonesia." **JIAKP**, Vol.2 No.3 hal. 966.
- Kesepakatan Bersama Antara Pemerintah Kabupaten Dengan Pemerintah Provinsi Dan Kepolisian Resort** Tentang Pelaksanaan Fasilitasi Pemungutan Retribusi Parkir Berlangganan Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sidoarjo.
- Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012** Tentang Penyelenggaraan Parkir Di Kabupaten Sidoarjo.