KUALITAS PELAYANAN PARKIR BERLANGGANAN UNTUK MENINGKATKAN PENDAPATAN RETRIBUSI PARKIR DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN TUBAN

Sevira Vipriyanti
S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
sevira.vipriyanti@gmail.com

Meirinawati
Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
meirinawati@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar penyelenggaraan pemerintah yang berorientasi kepada masyarakat. Pada pelaksanaannya Dinas Perhubungan membenahi diri supaya target-target yang ditetapkan dapat tepenuhi, salah satunya diterapkan Parkir Berlangganan pada pertengahan tahun 2017 yaitu bulan September. Parkir Berlangganan ini bertujuan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor retribusi parkir sekaligus memberikan kenyamanan pelayanan dalam penggunaan parkir. Namun hingga saat ini masih terdapat beberapa permasalahan pelayanan di lapangan, seperti juru parkir liar, menurunnya kapasitas jalan, protes pemilik bangunan atau usaha sekitar jalan, menyebabkan kemacetan yang signifikan dan masyarakat masih memberikan uang parkir pada juru pakir dinas. Penelitian ini bertujuan mendiskripsikan kualitas pelayanan parkir berlangganan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban. Jenis penelitian menggunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus dalam penelitian ini menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman yang meliputi: 1) *Tangibles* (Bukti Langsung); 2) *Reliability* (Keandalan); 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap); 4) A*ssurance* (Jaminan); dan 5) *Emphaty* (Empati). Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa fokus pertama *tangibles* terbukti adanya penampilan petugas berseragam lengkap dan fasilitas penunjang layanan yang lengkap, kedua *reliability* menunjukkan adanya petugas memperhatikan kerahaman serta diterapkannya JUKIR SITOHA, ketiga *responsiveness* terbukti dengan profesionalisme kerja yang dilakukan petugas, keempat a*ssurance* menunjukkan bahwa pengguna parkir memiliki hak sesuai Perbup 38 tahun 2017 pasal 16, dan kelima *emphaty* dibuktikan dengan adanya kepedulian petugas dan tidak ada tindakan diskriminatif pelayanan kepada pengguna parkir. Akan tetapi, pada pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala sehingga Dinas Perhubungan selalu berusaha membenahi pelaksanakan pelayanan Parkir Berlangganan.
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Retribusi, Parkir Berlangganan

Abstract

Public services are the basic services of community-oriented government administration. In its implementation, the Department of Transportation improves itself so that the set targets are met, for example, the subscription parking is implemented in 2017 in September. Subscription Parking aims to increase local revenue from the parking fee sector while providing the convenience of parking services. However, until now there are still problems in the field, such as illegal parking attendants, decreased road capacity, protests from building / business owners around the road, causing significant congestion and parking fees. This study aims to describe the quality of subscription parking services at the Tuban Regency Transportation Service. This type of research uses a descriptive qualitative approach. The focus of this research is using the theory according to Zeithaml, Berry and Parasuraman which includes: 1) Tangibles; 2) Reliability; 3) Responsiveness; 4) Assurance; and 5) Emphaty. The results show that the focus of tangibles is proven by the appearance of officers in complete uniforms and complete service support facilities, reliability shows that officers pay attention to understanding and application of JUKIR SITOHA, responsiveness is proven by the professionalism of the officers' work, assurance shows that parking users have rights according to Perbup 38 of 2017, and empathy is proven officers care and there is no discriminatory service action. However, in its implementation there are still obstacles so that the Transportation Agency is always trying to fix the implementation of Subscription Parking services.
Keyword: Service Quality, Retribution, Parking Subscription

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap instansi tersebut sesuai tata cara dan aturan pokok yang telah ditentukan (Meirinawati & Prabawati, 2015). Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah. Menurut Narasmita (2019) pelaksanaan pemerintahan dikatakan baik apabila pelayanan publik yang dilakukan menitikberatkan pada kepentingan masyarakat. Hal ini juga telah dijelaskan UUD 1945 (dalam Redaksi Bmedia, 2017) alenia ke empat, yaitu melindungi segenap Bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Kalimat tersebut diperjelas lagi dengan adanya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang mengguraikan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pemberian pelayanan menjadi tanggung jawab dan tugas pemerintah untuk dilakukan secara optimal, akuntabel, dan profesional. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan untuk pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara, dan penduduk atas barang, jasa/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Bethari (2018) pelayanan publik diartikan sebagai usaha negara dalam rangka mencukupi kebutuhan dasar setiap warga negara atas barang dan jasa serta pelayanan administrasi sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku.

Pada perkembangannya, pelayanan publik tidak hanya memposisikan masyarakat sebagai konsumen atau pengguna saja, masyarakat juga terlibat dalam urusan pengambilan keputusan. Keikutsertaan masyarakat dalam setiap pengambilan keputusan memungkinkan untuk penyedia layanan publik lebih responsif. Jadi, antara pemerintah dengan masyarkat harus saling memberikan kontribusi terbaik demi terselenggarakannya pemerintah yang berkualitas. Kualitas pelayanan pemerintah juga akan semakin dituntut oleh masyarakat guna memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut (Lusia, 2019) pelayanan dikatakan berkualitas apabila mengacu pada segala sesuatu yang memuaskan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui daya tanggap, ketepatan waktu, kemampuan dan sarana prsarana. Oleh sebab itu suatu produk dinyatakan berkualitas baik jika sesuai harapan pelanggan, bermanfaat, dan diproduksi dengan cara baik dan benar. Sebaliknya, kualitas pelayanan buruk apabila harapan pengguna jasa tidak terpenuhi dengan baik (Isbandono & Pawestri, 2019).

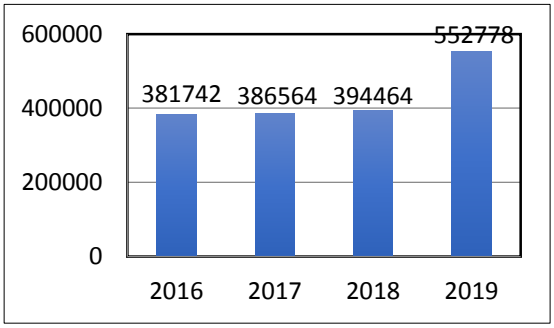
Membangun pelayanan berkualitas tidaklah mudah, sebab ada beberapa rintangan dan kendala yang akan ditemui pemerintah. Hal tersebut biasa terjadi karena banyaknya komponen penunjang proses pelayanan publik (Hardiyansyah, 2018). Sehingga hal terpenting yang harus diperhatikan pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik adalah mengedepankan kepentingan umum, memudahkan pelayanan, dan memuaskan masyarakat (Sarjiyati, Yitawati, & Arifin, 2018). Selanjutnya juga harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik seperti aksesbilitas, kontiunitas teknikalitas, profitabilitas, dan akuntabilitas (Oktariyanda & Meirinawati, 2018). Kemudian dalam penyelenggaraan pembangunan pemerintahan dan usaha menigkatkan pelayanan publik suatu daerah dibutuhkan berbagai sumber penerimaan yang memadai. Macam cara dan usaha dilakukan guna menggali sumber-sumber keuangan sesuai batas perundang-undang (Susanti, 2010). Salah satu sumber keuangan adalah Pendapatan Asli Daerah (PAD).

PAD adalah satu dari sumber penerimaan terbesar Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD). Mengingat pentingnya PAD dalam menunjang finansial daerah, maka pemerintah daerah terus melakukan peningkatan dalam memaksimalkan penyerapan PAD. Salah satu usaha pemerintah daerah untuk menggali sumber- sumber PAD adalah melalui retribusi (Purmantoro & Dyah, 2019). PAD yang diperoleh adalah dari pungutan daerah berdasar pada peraturan daerah sesuai aturan perundang-undang. Peraturan tersebut adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 yang menyatakan PAD meliputi: 1) pajak daerah, 2) retribusi daerah, 3) hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan 4) lain-lain PAD yang sah.

Retribusi berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan pembayaran daerah atas jasa atau pemberian ijin tertentu khusus diberikan dan/atau diberikan Pemerintah Daerah untuk kepentingan badan atau pribadi. Sedangkan (Kaho, 2010) menyebutkan bahwa retribusi daerah merupakan pembayaran atas penggunaan jasa atau karena mendapatkan jasa pekerjaan, usaha/milik daerah untuk yang berkepentingan umum atau jasa yang diperoleh dari daerah langsung maupun tidak langsung.

Pada beberapa daerah di Jawa Timur penerimaan PAD terus meningkat dari tahun ke tahun, salah satunya berasal dari retribusi parkir. Hal ini terbukti pada salah satu sebuah artikel 5 Januari 2020 (Mubarok, 2020). Adanya peningkatan pendapatan retribusi parkir tidak jauh dari jumlah kendaraan bermotor di daerah Jawa Timur. Semakin banyak jumlah kendaraan yang menggunakan jasa parkir, maka semakin banyak pula retribusi parkir yang diperoleh. Kemudian dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor juga akan berdampak pada ketertiban lalu lintas. Akses kemudahan dalam mendapatkan kendaraan bermotor menjadi salah satu faktor peningkatan pendapatan retribusi parkir kendaraan bermotor dan ketertiban lalu lintas. Jadi, dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya berdampak pula pada peningkatan pajak dan retribusi parkir serta ketertiban lalu lintas seperti yang terjadi di Kabupaten Tuban. Berikut jumlah objek pajak kendaraan bermotor Kabupaten Tuban 2016-2019.

Grafik 1. Jumlah Objek Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Tuban 2016-2017



Sumber: Data Badan Pusat Statistika Kabupaten Tuban Tahun 2020

Berdasarkan garafik di atas ditunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor tahun 2016 mencapai 381.742 unit (BPS Kabupaten Tuban, 2019). Sedangkan jumlah kendaraan bermotor tahun 2019 disebutkan mencapai 552.778 unit (BPS Kabupaten Tuban, 2020). Sehingga dapat dilihat bahwa selama kurang lebih 4 tahun mengalami kenaikan sebesar 171.000 unit. Kemudian dampak bertambahnya kendaraan bermotor pada peningkatan retribusi parkir bisa dilihat dari data Dinas Perhubunga Kabupaten Tuban yang menunjukkan bahwa tahun 2016 mencapai Rp. 789.708.000,- sedangkan ditargetkan mencapai Rp. 1.050.000.000,-. Hasil tersebut dapat dikatakan bahwa penerimaan retribusi parkir yang diperoleh hanya mencapai 75,21% dari target. Kemudian tahun 2017 pendapatan retribusi parkir mencapai Rp. 876.000.000,- sedangkan ditargetkan mencapai Rp. 2.693.590.000,-. Hasil ini juga dapat dikatakan bahwa penerimaan retribusi parkir yang diperoleh hanya mencapai 32,52% dari target (Rohmatin, 2019).

Selain itu, dari sisi ketertiban lalu lintas akibat dari bertambahnya jumlah kendaraan bermotor adalah terjadi kesemrawutan, kemacetan, juru parkir liar, dan pencurian kendaraan bermotor (Yolency, 2017). Parkir juga sangat penting diperlukan untuk proses pengaturan arus lalu lintas dalam mobilitas keseluruhan sistem. Telah didokumentasikan dengan baik secara analitis dan empiris pakir dapat menyebabkan kemacetan yang signifikan dan menghasilkan tambahan emisi kendaraan (Zhang, Liu, Wang, & Yang, 2020). Sehingga mengembangkan kebijakan untuk menciptakan fasilitas parkir cocok dengan dinamika pertumbuhan dan perubahan kabupaten/kota tidak hanya dilihat sebagai faktor kebutuhan, tetapi juga sebagai respon peluang untuk menambahkan kemakmuran (Pereda, Schneider, Perico, & Cristia, 2017).

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa retribusi parkir tidak dapat mencapai hasil yang ditargetkan dan terjadi ketidaklancaran dalam ketertiban berlalu lintas. Sehingga untuk menangani hal tersebut maka Dinas Perhubungan terus berusaha menyusun strategi-strategi supaya jumlah retribusi parkir dapat mencapai target dan terjadi ketertiban lalu lintas. Salah satu strategi yang digunakan adalah melakukan inovasi dalam penarikan retribusi parkir yaitu Parkir Berlangganan.

Parkir Berlangganan mulai diterapkan pada pertengahan tahun 2017 yaitu bulan September. Selain untuk mengatasi masalah tersebut tujuan lainnya adalah untuk mencegah terjadinya kebocoran retribusi akibat juru parkir liar. Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Noor selaku Wakil Bupati Tuban, yaitu:

> "Kendaraan kan tiap tahunnya bertambah, tetapi PAD dari parkir banyak terjadi kebocoran akibat juru parkir liar dan nakal" (Noor dalam Yolency, 2017).

Selain itu juga dalam mengemban amanah sesuai Peraturan Bupati No. 63 Tahun 2016 tetang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinaas Perhubungan Kabupaten Tuban yaitu untuk menyelenggarakan urusan pemerintah dan pelayanan umum di bidang perhubungan, lalu lintas, perpakiran, angkutan, dan pengujian kendaraan bermotor berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan. Kemudian juga sesuai arahan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 2 Tahun 2017 tentang Perubhan Atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum yaitu dilaksanakannya Parkir Berlangganan.

Parkir berlangganan merupakan pemugutan retribusi parkir dengan jumlah uang yang telah ditetapkan dalam jangka waktu satu tahun (Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 2 Tahun 2017). Sedangkan menurut Peraturan Bupati Tuban Nomor 38 Tahun 2017 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 2 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum meyebutkan parkir berlangganan merupakan sistem pembayaran retribusi parkir yang dilakukan satu kali dalam jangka waktu satu tahun. Keberadaan parkir berlanggan memberikan pelayanan terhadap masyarakat akan penggunaan lahan pakir di tepi jalan umum. Masyarakat tidak perlu membayar retribusi parkir setiap menggunakan lahan pakir di tepi jalan umum dan masyarakat juga akan merasa aman. Kemananan tersebut didapat dengan adanya juru parkir yang bertugas mengawasi kendaraan terpakir selama kurang lebih 15 jam dengan sistem *shift*, membantu penyebrangan jalan, dan tetap menjaga kertiban serta kelancaran lalu lintas. Kemudian juga untuk menertibkan parkir liar (Yolency, 2017).

Selain itu, parkir berlangganan juga memberikan perubahan pada PAD Kabupaten Tuban dari segi retribusi parkir. Hal ini terjadi karena pengelolaan retribusi parkir yang sifatnya rutin dan permanen dalam merealisasikan target yang diharapkan. Berikut data laporan realisasi pendapatan daerah tahun 2016-2018.

Tabel 1. Target dan Realisasi Penerimaan Retribusi Parkir Tahun 2016-2018

Sebelum Parkir Berlangganan		
Tahun	**Target (Rp)**	**Realisasi (Rp)**
2016 per-desember	1.050.000.000	789.708.000
2017 per-juli	2.693.000.000	876.000.000
Sesudah Parkir Berlangganan		
Tahun	**Target (Rp)**	**Realisasi (Rp)**
2017 per-desember	2.693.000.000	3.172.922.000
2018 per-juli	7.819.020.000	4.349.465.000

Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban Tahun 2019

Berdasarkan data di atas ditunjukkan bahwa adanya parkir berlangganan mampu meningkatkan reribusi PAD Kabupaten Tuban. Terlihat pada tahun 2017 menunjukkan hasil peningkatan meskipun baru empat bulan diterapkan sudah mencapai Rp. 3.172.922.000 sehingga naik 401,78% dari tahun 2016. Kemudian pada tahun 2018 baru pada bulan Juli sudah mencapai Rp. 4.349.465.000 sehingga naik 246,43%. Sedangkan Bapak Noor Nahar Wakil Bupati Tuban menargetkan PAD sebesar Rp. 10 Miliar, tetapi proyeksi Dinas Perhubungan sesuai target tahunan dengan hitungan setahun (per 1 Januari – 31 Desember 2018) dalam APBD 2018 sekitar Rp. 7,8 miliar (Nugroho, 2018). Kemudian juga disampaikan bahwa sejak Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban memberlakukan parkir berlangganan di tepi jalan umum bagi kendaraan roda empat dan roda dua, PAD Kabupaten Tuban mengalami kenaikan yang signifikan (Wihandono, 2017).

Pada pelaksanaan Parkir Berlangganan meskipun tujuan awal ditetapkannya kebijakan sudah berjalan semestinya dan dapat meningkatkan PAD Kabupaten Tuban namun masih terjadi permasalahan pelayanan di lapangan seperti, terdapat parkir sembarangan (Khoirul, 2020), juru parkir liar (Huda, 2020), menurunnya kapasitas jalan, protes pemilik bangunan atau usaha sekitar jalan, serta jalan nasional dibuat parkir (Edwards, 2002), dan masih adanya keluhan masyarakat terhadap juru parkir (Wihandono, 2018).

Melihat uraian di atas maka perlu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan parkir berlangganan untuk meningkatkan pendapatan retribusi di Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban dengan menggunakan teori menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Nurdin, 2019) yang meliputi: 1) *Tangibles* (Bukti Langsung); 2) *Reliability* (Keandalan); 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap); 4) *Assurance* (Jaminan); dan 5) *Emphaty* (Empati).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil judul "Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan Untuk Meningkatkan Pendapatan Retribusi Parkir Di Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban"

METODE

Jenis penelitian menggunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Hardani *et al*. (2020) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang digunakan untuk memberikan kejadian, gejala, atau fakta secara akurat dan sistematis mengenai berbagai sifat populasi atau daerah tertentu. Kemudian fokus penelitian menggunkan teori dari Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Nurdin, 2019) yang menilai kualitas pelayanan menjadi lima dimensi pokok, yaitu :

1) *Tangibles* (Bukti Langsung), meliputi perlengkapan, fasilitas fisik, kedisiplinan pegawai dan sarana komunikasi.
2) *Reliability* (Keandalan), meliputi kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan

memuaskan secara cepat dan akurat, serta keandalan yang dilakukan dengan cermat, sopan, dan ramah.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap), meliputi profesionalisme kerja, keinginan para petugas dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan dengan tanggap.
4) A*ssurance* (Jaminan), mencakup legalitas pelayanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para petugas untuk pelanggan merasa bebas dari resiko dan rasa keraguan akan bahaya.
5) *Emphaty* (Empati), meliputi perhatian dalam memahami kebutuhan para pelanggan, mudah melakukan komunikasi, dan tidak adanya diskriminatif pada pelanggan.

Selanjutnya sumber data yang digunakan sesuai pendapat Sugiyono (2018) yaitu sumber primer dan sumber sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui obsevasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi (Hardani et al., 2020). Teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman (dalam Rijali, 2018) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan/ penarikan/ verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Subtansi pelayanan publik selalu berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang/ kelompok/ orang/ instansi tertentu guna memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu (Narita, Warjio, & Suryadi, 2016). Institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah ataupun non-pemerintah. Pada institusi pemerintah pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang perlu digunakan sebagai acuan di berbagai instansi publik untuk memberikan pelayanan pada masyarakat. Pemberian pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan, yaitu: kesederhadaan, kepastian waktu, keamanan, kejelasan, akurasi, tanggungjawab, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kenyamanan (Kemenpan, 2003).

Hal tersebut juga berlaku dalam pelayanan jasa lainnya. Pelayanan dapat diterima jika melebihi harapan masyarakat, maka diapresiasikan sebagai kualitas pelayanan ideal (Muazansyah & Sudirman, 2019). Sehingga kepercayaan yang didapat pelanggan akan memberikan citra positif di mata publik. Karena para petugas semakin adil, handal, dan memberikan kemudahan serta kenyamanan dalam pelayanan untuk para pelanggan. Salah satunya dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban.

Wilayah Kabupaten Tuban berbatasan dengan Laut Jawa di sebelah utara, Kabupaten Bojonegoro di sebelah Selatan, Kabupaten Lamongan di sebelah Timur, dan Provinsi Jawa Tengah di sebelah Barat dengan luas wilayah Kabupaten Tuban adalah 1.839,94 Km^2. Sedangkan Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban terletak di Jalan Teunku Umar No. 23, Latsari, Kecamatan Tuban, Kabupaten Tuban, Jawa Timur. Kemudian berdasarkan Peraturan Bupati No 63 Tahun 2016 Tentang uraian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja, Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban betugas dalam urusan pemerintah daerah di bidang perhubungan, lalu lintas, angkutan, dan perpakiran atas otonomi dan tugas pembantu.

Berdasarkan hal diatas, sesuai dengan salah satu tugas Dinas Perhubungan di Bidang Perpakiran maka dalam hal pelayanan jasa diluncurkanlah sebuah kebijakan yaitu Parkir Berlangganan. Parkir Berlangganan mulai diterapkan pada pertengahan tahun 2017 yaitu bulan September dengan tujuan untuk proses pengaturan arus lalu lintas dalam mobilitas keseluruhan sistem supaya terjadi ketertiban lalu lintas dan khususnya untuk meningkatkan jumlah retribusi parkir supaya mencapai target yang ditetapkan.

Pada pelaksanaan Parkir Berlangganan banyak pihak *stakeholder* yang terlibat. Hal ini diutarakan oleh Bapak Gunadi selaku Kepala Dinas Perhubungan, yaitu:

> "Untuk pelaksanaan Parkir Berlanganan ini kita juga melibatkan banyak pihak yang terlibat ada Dinas Perhubungan sendiri sebagai penanggungjawab pelaksanaan Parkir Berlangganan, ada KB. Samsat sebagai penerima retribusi parkir, terus UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Tuban sebagai pengelola administrasi keuangan PAD, dibantu Bank Jatim sebagai bandan yang menyimpan pengelolaan keuangan retribusi, ada Satlantas Polres membatu pelaksanaan juru parkir, dan juru parkir sendiri pastinya sebagai pengatur kendaraan yang keluar masuk area parkir. Tapi yang langsung menagani parkir dilapangan ya juru parkir" (wawancara 8 Oktober 2020).

Kemudian untuk mendukung jalannya Parkir Berlangganan Dinas Perhubungan memperkerjakan juru parkir sebanyak 138 orang. Juru parkir tersebut akan mendapatkan gaji bulanan sebesar Rp 1.000.000,- perbulan dan ditempatkan di titik pusat keramaian dan di tepi jalan umum, meliputi wilayah : Tuban kota di

jalan kabupaten, area parkir pasar, Kecamatan Montong, Merakurak, Jenu, Kerek, dan Wilayah Tuban lainnya. Juru parkir juga dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti : sepasang pakaian dinas harian, kaos, rompi, topi, sepatu, jas hujan, id card, dan peluit. Terlihat pada gambar berikut:

Gambar 1. Perlengkapan Juru Parkir
(Sumber : dokumen Dinas Perhubungan, 2019)

Selanjutnya Dinas Perhubungan juga memberikan fasilitas kepada masyarakat pengguna Parkir Berlangganan berupa stiker pengganti karcis. Stiker diperoleh dari setiap kali pengguna kendaraan bermotor selesai melakukan pembayaran pajak kendaraan di KB. Samsat Tuban. Tarif stiker Parkir Berlangganan dibagi menjadi 3 sesuai dengan Perda Nomor 2 Tahun 2017, yaitu:

1) Sepeda motor senilai Rp 20.000,-
2) Mobil penumpang dan barang berat < 3.500 kg senilai Rp 40.000,-
3) Mobil barang dan bus > 3.500 kg senilai Rp 60.000,-

Kemudian proses penarikan retribusi Parkir Berlanggan dilakukan dengan menambah jumlah pembayaran pajak dan tarif stiker yang telah ditentukan.

Pada hasil pemungutan retribusi pelayanan Parkir Berlangganan ini akan dialokasikan dengan 3 cara, yaitu kerjasama bagi hasil dengan pertama sebesar 82% untuk Pemerintahan Daerah dari realisasi penerimaan, kedua sebesar 13% untuk Pemerintahan Provinsi dari realisasi penerimaan, dan ketiga sebesar 5% untuk Kepolisian Resort Tuban dari realisasi penerimaan. Pada sistem inilah yang akan membantu peningkatan pendapatan retribusi parkir. Akan tetapi, perlu juga pemberian layanan yang optimal.

Pada pelaksanaannya pemberian pelayanan juru parkir diharuskan sesuai dengan surat perjanjian kerja yang telah disepakai bersama dan ditanda tangani. Hal itu tertuang dalam Surat Perjanjian Kerja Tenaga Juru Parkir di Tepi Jalan Umum Kabupaten Tuban Pasal 4 yang menyatakan bahwa:

1) pemberian layanan yang optimal dengan penuh kesopanan kepada masyarakat pengguna jasa parkir, baik parkir berlangganan atau parkir harian;
2) menjaga ketertiban dan keamanan tempat parkir serta bertanggung jawab atas keamanan kendaraan beserta perlengkapannya;
3) menciptakan ketertiban dan kelancaran lalu lintas;
4) menjalankan pengendalian dan penataan parkir kendaraan;
5) bekerja dengan rajin, jujur, disiplin, taat pada ketentuan dan tata tertib yang ada.
6) menjaga kebersihan, keindahan dan kenyamanan lingkungan parkir;
7) bagi yang diberi tugas, melakukan pemungutan retribusi parkir harian sesuai tarif yang ditetapkan dan wajib memberikan karcis parkir serta menyetorkan secara bruto kepada PIHAK PERTAMA setiap hari;
8) patuh dan melaksanakan setiap keputusan yang berlaku terhadap masalah perparkiran;
9) menyampaikan ijin kepada PIHAK PERTAMA apabila tidak dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya;
10) menjamin tidak ada juru parkir liar dan tidak ada pungli di area tugasnya;
11) menjamin tidak ada kendaraan yang parkir di lokasi yang dilarang parkir;
12) menjalankan tugas lain sesuai arahan dan petunjuk yang diberikan oleh PIHAK PERTAMA.

Berdasarkan hal diatas dapat diketahui bahwa data utama kualitas pelayanan Parkir Berlangganan adalah penilaian penggunaan jasa parkir dari masyarakat. Kemudian juga cara mengevaluasi laporan baik dari dokumen organisasi ataupun pemantauan secara langsung di lapangan terkait pelayanan yang diberikan. Sehingga untuk mengetahui apakah bidang perparkiran Dinas Perhubungan Kabuapten Tuban telah memberikan pelayanan yang berkualitas sekaligus sebagai pelaksana juru parkir, maka pelayanan akan dijelaskan dari tiga sudut pandang yaitu petugas pemerintahan di bidang perparkiran, petugas juru parkir, dan masyarakat. Fokus yang digunakan untuk mendiskripsikan kualitas pelayanan Parkir Berlangganan di Dinas Perhubungan apakah sudah berjalan baik dan sesuai harapan masyarakat adalah kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Nurdin, 2019) yang meliputi 1) *Tangibles* (Bukti Langsung); 2) *Reliability* (Keandalan); 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap); 4) A*ssurance* (Jaminan); dan 5) *Emphaty* (Empati). Berikut penjelasannya:

1. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Berkaitan dengan *Tangibles* (bukti langsung) kualitas pelayanan parkir yang dimaksud adalah penilaian terhadap adanaya bentuk fisik yang merupakan letak ruang parkir lengkap beserta

peralatannya untuk kenyamanan pengguna parkir. Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2017 menyatakan bahwa tempat parkir berlangganan berada di tepi jalan umum yang disediakan oleh pemerintah daerah. Jalan umum adalah semua jalan yang diperuntukkan bagi lalu lintas umum yang ada di daerah kecuali jalam umum milik provinsi dan jalan umum nasional (Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 2 Tahun 2017). Kemudian diperjelas dengan pasal 6 ayat 2 yang mengatakan bahwa parkir berlangganan tidak berlaku di luar lokasi tempat parkir di tepi jalan umum antara lain tempat parkir khusus, taman parkir, perkantoran, tempat rekreasi dan olahraga, tempat parkir yang dikelola swasta.

Selain itu, perlengkapan, kedisiplinan pegawai dan sarana komunikasi dinilai dari adanya juru parkir dalam pelaksanaan tugas harus menggunakan atribut tertentu (seragam) dilengkapi dengan Kartu Tanda Pengenal dan Surat Perintah Tugas Juru Parkir dari Dinas. Sedangkan untuk pengguna Parkir Berlangganan mendapat stiker, lokasi parkir yang ditandai dengan marka dan rambu lalu lintas, serta daftar informasi penarikan retribusi parkir. Selanjutnya, lama jam pelayanan operasional juru parkir di mulai pukul 07.00 WIB sampai pukul 21.00 WIB. Terlihat pada gambar berikut:

Gambar 2. Id card dan Stiker
Sumber : Data Diolah, 2020

Gambar 3. Informasi dan Rambu Lalu Lintas
Sumber : Data Diolah, 2020

Kemudian sesuai Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan menyebutkan bahwa mewajibkan pemerintah daerah untuk memegang kendali dalam pemanfaatan ruang milik jalan yang digunakan pengguna jalan atau masyarakat agar tidak mengganggu kelancaran lalu lintas dan angkutan jalan. Namun pada pelaksanaan Parkir Berlangganan masih dijumpai suatu masalah yaitu kurangnya kedisiplinan juru parkir yang mengakibatkan kemacetan jalan.

Berdasarkan observasi peneliti menemukan bahwa disekitar Jalan Basuki Rachmad, Jalan Belakang Pasar, dan Jalan Lukman Hakim beberapa juru parkir yang terlihat datang terlambat dan kemacetan jalanpun terjadi. Walaupun arus lalu lintas kendaraan di Jalan Lukman Hakim sudah dibuat satu arah, dikarenakan merupakan jalan pusat kabupaten. Sedangkan kemacetan di Jalan Belakang Pasar terjadi karena bagian dari arus lalu lintas pasar yang menjadi pusat kegiatan ekonomi di Tuban. Selain itu, ditemukan juga petugas parkir yang tidak memakai seragam. Terlihat pada gambar berikut:

Gambar 4. Juru Parkir Tidak Berseragam
Sumber : Data Diolah, 2020

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan Kepala Dinas Perhubungan tentang adanya fasilitas fisik, perlengkapan, kedisiplinan pegawai dan sarana komunikasi. Kepala Dinas Perhubungan Bapak Gunadi, dalam wawancaranya mengatakan bahwa:

> "Untuk fasilitas fisik ya pastinya tempat parkir, tapi ada pengecualian seperti rumah sakit, kantor, tempat wisata dan lainya yang dikelola swasta itu bukan tanggung jawab kita. Selain itu, semua tempat di tepi jalan umum itu bisa digunakan tempat parkir. Kemudian dari juru parkir fasilitas yang diberikan ya peralatan parkir seperti atribut itu, seragam atas-bawah, peluit, topi, sepatu, jas hujan sama id card. Terus jam kerjanya biasa dimulai jam 7 pagi selesainya jam 9 malam dan sebelum mulai tugas biasanya ada apel dihari senin sekaligus pembekalan, tapi karena ada covid ini jadi dikurangi jadi minimal 1 bulan sekali" (wawancara dengan Bapak Gunadi, 8 Oktober 2020).

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Sukri selaku juru parkir, mengatakan bahwa:

> "Kami ini ya dapat baju ini satu pasang, terus topi, sepatu, id card, sama peluit. Dulu dapat karcis tapi sekarang sudah tidak ada, soalnya jadi satu sama bayar pajak motor itu. Yang

tida pakai baju itu mungkin masih di basah habis dicuci soalnya cuma dapat sepasang ini. Untuk berangkat kerjanya jam 7 tapi ya kadang molor jam 8 kan ya dilihat aja jam 7 paling belum banyak yang parkir. Untuk yang mancet ini ya sebisanya dibantu diatur biar macetnya tidak lama-lama mungkin 5-7 menit macet soalnya juga tidak padet juga kendaraannya" (wawancara 10 Oktober 2020).

Sehingga berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat diketahui bahwa *tangibles* pada Parkir Berlangganan sudah berjalan baik dibuktikan dengan adanya kelengkapan fasilitas fisik. Fasilitas itu diberikan kepada juru parkir dan pengguna Parkir Berlanggana. Walaupun dari tingkat kedisiplinan juru parkir belum sepenuhnya terjadi karena masih ada keterlambatan dalam bertugas.

2. *Reliability* (Keandalan)

Pada fokus *Reliability* (keandalan) dalam pemberian pelayanan Parkir Berlangganan dari kebutuhan penguna jasa maka kemampuan dan kecermatan aparat yang bertugas menjadi sangat penting. Dinas Perhubungan sebagai penanggungjawab dan juru parkir sebagai pelaksana menjadi bagian yang utama dalam bidang pelayanan perparkiran di tepi jalan umum. Namun dalam konteks kualitas pelayanan aktor kunci yang berperan besar adalah juru pakir. Sesuai Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2017, juru parkir merupakan aktor yang menentukan berhasil tidaknya tujuan kebijakan parkir berlangganan, yaitu menjaga dan mempertahankan ketertiban dan keamanan lokasi parkir serta bertanggung jawab atas keamanan kendaran beserta perlengkapannya sekaligus menjaga kelancaran dan ketertiban lalu lintas.

Menciptakan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat, juru parkir sebagai pihak kedua dari Dinas Perhubungan yang melaksanakan pelayanan bertatap muka langsung dengan pengguna parkir. Sehingga tidak hanya memfokuskan pada kendaraan yang terpakir tetapi juga harus memperhatikan keramahan, keandalan, dan kesopanan dalam menjalankan tugas.

Berdasarkan observasi, peneliti menemukan bahwa juru parkir dalam memberikan pelayanan sudah memperhatikan keramahan, keandalan dan kesopanan. Hal ini di buktikan dengan pelayanan juru parkir, seperti: di salah satu bahu Jalan Pemuda depan sebuah toko pakaian secara sukarela menawarkan untuk membantu parkirkan kendaraan tanpa diminta, kemudian juga diterapkannya JUKIR SITOHA (Juru Parkir Sebagai Polisi Protokol Kesehatan) yang memiliki tugas untuk memberikan pengarahan tentang wajib bermasker dimasa pandemi (Dishub, 2020), terlihat pada gambar berikut:

Gambar 2. Pemberian Masker dan Arahan oleh Jukir Pada Pengguna Jasa Parkir
(Sumber : dokumen Dishub, 2020)

Kemudian adanya keramahan dari petugas dengan memberikan sapaan dan penolakan atas diberikannya uang parkir. Akan tetapi, dalam penolakan ini masih ada beberapa juru parkir yang menerima retribusi dikarenakan kurangnya pemahaman SOP (Standar Operasional Prosedur). Salah satu keramahan juru parkir terlihat pada gambar berikut:

Gambar 3. Penolakan Uang Parkir
(Sumber : dokumen Suara Indonesia, 2020)

Selain itu, terkait keramahan juru parkir juga disampaikan oleh pengguna parkir. Berikut hasil wawancara dengan salah satu pengguna parkir:

"Untuk keramahan bapak parkir sendiri sudah baik. Karena waktu saya datang langsung diajak bicara seperti "*pak, mau parkir?"* tapi saya bisa parkir sendiri jadi bilang "*sudah pak*". Terus tadi itu juga waktu saya memberikan uang parkir bapak parkirnya tidak mau alasannya sudah tidak boleh menerima uang parkir karena melihat stiker yang saya tempel di bawah plat nomor saya ini" (wawancara Bapak Alim, 10 November 2020)

Selanjutnya juga disampaikan oleh Ibu Erna selaku penanggungjawab kebijakan Parkir Berlangganan di Dishub bahwa juru parkir sudah dibakali informasi tentang SOP di lapangan. Berikut

hasil wawancara dengan Ibu Erna:

> "Untuk pembekalan dalam sikap melayani melalui pembinaan yang biasa dilakukan 3 bulan sekali sekaligus evaluasi itu, Dinas memberikan informasi bahwa tidak boleh lagi ada pemungutan parkir di jalan karena sudah diterapkannya parkir berlangganan dan apabila ada yang memberikan maka petugas wajib menjalankan SOP dengan menolak dan beralasan sudah membayar parkir dengan dilakukannya pembayaran pajak sepeda" (wawancara 8 Oktober 2020).

Sehingga berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat diketahui bahwa *reliability* yang terjadi di lapangan sudah berjalan semestinya. Hal ini dibuktikan dengan beberapa juru parkir yang memberikan rasa ramah-tamah, nyaman, seperti saling kenal, dan adakalanya menolak pemberian uang parkir. Kemudian juga adanya pembekalan terkait SOP, meskipun dalam implemtasinya masih ada kekurangan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Untuk menilai kualitas pelayanan pada fokus *Responsiveness* (daya tanggap) profesionalisme kerja wajib dimiliki setiap petugas dalam memberikan pelayanan yang baik. Pada Parkir Berlangganan profesionalisme kerja didapatkan dengan adanya pembinaan dan pengawasan rutin kepada juru parkir yang dilakukan oleh Dishub (Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2017). Pada pelaksanaanya cara kerja juru parkir sudah memberikan pelayanan terbaiknya. Hal ini terbukti pada pelayanan yang dilakukan, seperti memberikan bantuan langsung untuk parkirkan kendaraan dan membantu proses penyeberangan jalan untuk keamanan. Berikut terlihat pada gambar:

Gambar 4. Membantu Penyebrangan Jalan
(Sumber : dokumen Berita Jatim, 2020)

Namun ada kalanya masih dijumpai beberapa juru parkir terlihat kewalahan dalam melayani disaat parkir sedang ramai sehingga trotoar terkadang dibuat area parkir, meskipun secara keseluruhan juru parkir sudah berupaya mungkin memberikan pelayanan terbaik. Upaya tersebut seperti sistem buka tutup jalan dan penambahan area parkir secara langsung dengan dibatasi oleh rambu lalu lintas parkir. Selain dari juru parkir, Dishub juga memberikan tambahan juru parkir dari parkir harian untuk membantu proses kelancaran arus lalu lintas.

Berdasarkan observasi peneliti menemukan bahwa terlihat beberapa juru parkir kewalahan dalam membantu parkirkan kendaraan, sehingga para pengguna parkir harus menunggu dan terkadang jika dirasa lama pengguna parkir melakukannya sendiri namun tidak beraturan karena terlalu padat, serta trotoar dijadikan lahan parkir. Terlihat pada gambar berikut:

Gambar 5. Banyak Pengguna Parkir di Trotoar
(Sumber : dokumen Tribun Jatim, 2019)

Gambar 6. Juru Parkir Kewalahan Mengatur Area Parkir dan Kelancaran Lalu Lintas
(Sumber : dokumen Dinas Perhubungan, 2020)

Akibat adanya parkir di trotor menimbulkan pengguna jalan khususnya pejalan kaki mengeluhkan hal tersebut dan pemilik sepeda juga merasa kesusahan untuk mengeluarkan sepeda dari tempat parkir. Keluhan ini disampaikan langsung pada juru parkir dan mendapat respon baik dengan diberikannya suatu alasan. Berikut hasil wawancara dengan salah satu pejalan kaki:

> "Saya itu kesusahan kalau mau jalan dipinggir karena banyak sepeda parkir, kalau dijalan takut kesrempet kendaraan yang lewat. Jadi saya lagsung bilang ke juru parkir untuk tidak menggunakan trotoar. Protes saya direspon dengan diberi alasan parkir ini tidak lama dan hanya disaat ramai saja karena lahannya tidak cukup" (wawancara Ibu Yuli, 10 November 2020)

Sehingga berdasarkan hasil observasi dan wawancara, *responsiveness* yang dimilik petugas

sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan adaya pelayanan yang tanggap dan merespon adanya keluhan dari masyarakat. Cara yang dilakukan seperti dibeberapa titik keramaian diberlukukan buka tutup jalan, adanya penambahan juru parkir dari parkir harian. Sebagian banyak juru parkir juga menolak pemberian uang parkir, akan tetapi jika pengguna parkir memaksa memberi juru parkir akan menerima. Kemudian juru parkir juga menerima keluhan dari masyarakat yang nantinya akan disampaikan pada saat pembinan rutin yang dilakukan Dishub Tuban. Meskipun di lapangan masih dijumpai keluhan dan kemancetan jalan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Berkaitan dengan *Assurance* (Jaminan) pada Parkir Berlangganan pelayanan dinilai baik apabila timbul rasa percaya dan aman yang dialami pengguna parkir ketika memarkirkan kendaraan. Petugas parkir diharuskan mampu memberikan jaminan bahwa kendaraan mereka akan aman dan tidak mengganggu kelancaraan lalu lintas serta adanya ganti rugi. Ganti rugi yang dimaksud adalah pihak juru parkir atau Dishub bertanggung jawab apabila ada kehilangan dan kerusakan pada saat jam parkir sebesar 50%. Kemudian diberikannyan sanksi pada juru parkir berupa pencabutan surat izin dan surat tugas.

Pada pelaksanaannya hak-hak pengguna parkir secara implisit tertera dalam Perbub No 38 Tahun 2017 pasal 16, yaitu menjaga keamanan dan ketertiban lokasi parkir serta bertanggungjawab atas keamanan kendaraan beserta perlengkapannya. Sedangkan untuk ganti rugi belum ada aturan yang yang terkait namum secara umum bisa melakukan tuntutan dengan jalur perdata. Tuntutan ini bisa dilakukan dengan wanprestasi yaitu tidak dilaksanakannya kewajiban sebagaimana mestinya yang dibebankan dan memenuhi unsur dalam ketentuan pasal 1704 dan 1714 ayat 1 KHU Perdata yang menyatakan terjadinya kehilangan/kerusakan kendaraan di lokasi parkir menjadi tanggungjawab pengelolaa parkir. Kemudian pengguna jasa dilindungi dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyelesaikan permasalahan konsumen di luar lembaga pengadilan umum atau yang lebih sederhana melaporkan pada Dinas Perhubungan untuk dilakukan tindak lanjut.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa petugas juru parkir sudah melakukan pelayanan sesuai indikator jaminan. Petugas memberikan rasa aman dan membatu kelancaraan lalu lintas, menjaga legalitas yang telah disepakati dengan Dinas Perhubungan yaitu sesuai Surat Perjanjian yang telah dibuat, dan petugas juru parkir juga mendapat pengawasan dan pembinaan langsung secara rutin sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2017 yang menyatakan dinas akan melakukan pengawasan dan pembinaan rutin kepada juru parkir serta pengawasan khusus kepada juru parkir yang memiliki laporan pengaduan. Hal ini terbukti pada gambar berikut:

Gambar 7. Pengawasan Rutin Juru Parkir oleh Dinas Perhubungan
(Sumber : dokumen Berita Jatim, 2020)

Gambar 8. Pembinaan Rutin oleh Dinas Perhubungan dan Satlantas Tuban
(Sumber : dokumen Susanto, 2020)

Adanaya pembinaan dan pengawasan akan memberikan jaminan pada pengguna parkir artinya tidak merasa was-was apabila juru parkir melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan. Hal ini juga dijelaskan salah satu pengguna parkir dalam wawancaranya, yaitu:

> "Saya percaya pada juru parkir untuk menjaga kendaraan saya karena jukir yang kerja selalu *standby* di tempat parkir jadi bisa langsung mengawasi kendaraan saya, terkadang juga saya melihat ada satu pegawai Dishub yang pakai seragam biru itu mendampingi mungkin lagi cek keadaan jurkir. Jukir juga membatu saya nyebarang jalan jadi saya lebih cepat nyebrangnya. Saya juga tidak membayar lagi karena sudah jadi satu sama pajak kan terlihat dari stiker yang saya tempel ini sebagai bukti" (wawancara Bapak Supri, 10 November 2020)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat menunjukkan bahwa Parkir

Berlangganan dari segi *assurance* berjalan baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya pembinaan dan pengawasan rutin Dishub Tuban bekerjasama dengan Satlantas Tuban. Kemudian dapat dilakukannya pengaduan dan tuntutan apabila terjadi hal yang tidak diinginkan dilapangan.

5. *Emphaty* (Empati)

Pada fokus ini memusatkan perhatian tulus bersifat pribadi yang diberikan kepada pengguna parkir yang hendak parkir. Para petugas juru parkir didalam perhatian dan kepeduliannya memberikan berbagai kemudahan dalam pelayanan yang selalu siap membantu pengguna parkir saat membutuhkan pelayanan. Sehingga diharapkan pada pelaksanaan parkir berlangganan memiliki suatu pengertian kepada pengguna parkir, paham akan kebutuhan pengguna parkir secara spesifik, serta mempunyai pengoperasian yang nyaman.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, peneliti menemukan bahwa petugas telah mendahulukan kepentingan pengguna parkir tanpa adanya diskriminasi. Hal ini terlihat pada juru parkir yang memberikan bantuan layanan dengan runtut tanpa membeda-bedakan. Jadi, siapa yang dahulu datang akan mendapat bantuan dengan adil dan rata. Kemudian petugas juga melayani dengan ramah dan sopan bahwa mereka tidak perlu membayar parkir lagi karana sudah digabungkan dengan pajak kendaraan serta adanya JUKIR SITOHA membuat juru parkir akan memiliki rasa kepedulian terhadap sesama. Terlihat pada gambar berikut:

Gambar 9. Perhatian dan Kepedulian Petugas Juru Parkir di Jalan Gajah Mada Tuban
(Sumber : dokumen Dinas Perhubungan, 2020)

Gambar 10. Keramahan dan Kesopanan Petugas Juru Parkir
(Sumber : dokumen Syaifudin, 2020)

Sehingga berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa *emphaty* Parkir Berlangganan sudah berjalan baik. Hal ini dibuktikan dengan juru parkir melayani siapa saja yang menbutuhkan tanpa adanya dsikriminasi. Kemudian juga selalu menjalankan tugas yang diberikan sesuai kebutuhan pengguna parkir

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penjabaran dari hasil dan pembahasan terkait Parkir Berlangganan yang ada, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan Parkir Berlangganan sudah berjalan dengan baik sesuai kebijakan yang ditentukan. Meskipun masih terdapat kendala atau masalah yang harus diselesaikan. Hal tersebut dibuktikan dalam penjabaran berikut ini:

Tngibel (Bukti Langsung) merupakan penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik yang diberikan intansi untuk memberikan sebuah layanan kepada pengguna jasa. Terkait hal ini penampilan petugas sudah diangap baik dan rapi karena diberikannya fasilitas penunjang layanan berupa peralatan parkir seperti seragam, kaos, rompi peluit, topi, sepatu, jas hujan, dan id card. Sedangkan untuk kenyamanan sudah terpenuhi yaitu di setiap tepi jalan umum dengan beberapa pengecualian. Akan tetapi masih ada beberapa kendala yang dihadapi seperti juru parkir tidak beratribut, keterlambatan bertugas yang mnegakibatkan kemacetan.

Reliability (Keandalan) yaitu kemampuan dan kecermatan yang dimiliki petugas juru parkir dalam memberikan pelayanan, serta menjaga keamanan dan ketertiban lokasi parkir sekaligus bertanggungjawab atas keamanan kendaraan beserta pelengkapannya untuk menciptakan kelancaran dan ketertiban lalu lintas. Pada Parkir Berlangganan fokus ini sudah berjalan semestinya, juru parkir dalam memberikan pelayanan memperhatikan keramahan, keandalan dan kesopanan serta adanya tugas tambahan baru yaitu JUKIR SITOHA membuat juru parkir memiliki rasa tanggungjawab yang lebih. Akan tetapi, pemahaman terkait SOP masih sangat kurang.

Responsiveness (Daya Tanggap), meliputi profesionalisme kerja, keinginan para petugas dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan dengan tanggap. Dimensi ini menitikberatkan pada sikap profesionalisme kerja yang dimiliki petugas. Pada parkir berlanggan ini sikap yang dimiliki petugas sudah baik terlihat dari memberikan bantuan langsung untuk parkirkan kendaraan dan membantu proses

penyeberangan jalan untuk keamanan. Meskipun masih adanya kendala disaat parkir sedang ramai karena kurannya SDM (Sumber Daya Manusia).

Assurance (Jaminan) mencakup legalitas pelayanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para petugas untuk pelanggan merasa bebas dari resiko dan rasa keraguan akan bahaya. Pada parkir berlangganan sudah berjalan semestinya dengan adanya hak yang didapat berdasarkan Perbup 38 Tahun 2017 pasal 16 dan dari pihak Dinas juga menyatakan akan melakukan pembinaan dan pengawasan rutin kepada juru parkir serta melakukan pengawasan khusus pada juru parkir yang memiliki laporan pengaduan. Meskipun jaminan terkait ganti rugi kendaraan yang hilang di tempat parkir belum ada, namum secara umum sudah tertera dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Emphaty (Empati), meliputi perhatian dalam memahami kebutuhan para pelanggan, mudah melakukan komunikasi, dan tidak adanya diskriminatif pada pelanggan. Terkait fokus ini parkir berlanggan sudah memberikan pelayanan yang baik terbukti dengan adanya perhatian dan kepedulian petugas juru parkir dan tidak melakukan diskriminatif pada pengguna parkir.

Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka peneliti memberikan saran terhadap kualitas pelayanan Parkir Berlangganan:

1) Petugas juru parkir diharuskan selalu fokus dalam memberikan pelayanan, supaya tidak terjadi kemacetan dan keluhan dari masyarakat.
2) Dinas Perhubungan menambah aturan baru terkait aturan perpakiran untuk bisa nambah rasa aman ketika sedang parkir seperti aturan adanya ganti rugi kendaraan hilang di tempat parkir.
3) Adanya penambahan juru parkir dan marka area parkir untuk mengantisipasi jika terjadi keramaian parkir, sehingga tempat parkir bisa tertata rapi dan tidak mengganggu kelancara arus lalu lintas
4) Adanya ketertiban terkait pelaksanaan SOP dalam memberikan pelayanan melalui evaluasi, monitoring, dan *reward* pada juru parkir yang mengalami kenaikan dalam pemberian pelayanan
5) Dinas Perhubungan bisa menambah ketersediaan informasi dan fasilitas pendukung parkir berlangganan

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari penulisan ini selesai dikarenakan adanya bantauan berbagai pihak. Karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dra. Meirinawati, M.AP., selaku dosen pembimbing artikel ilmiah
2. Fitritun Niswah, S.AP., M.AP., selaku dosen penguji artikel ilmiah
3. Trenda Aktiva Oktarianda, S.AP., M.AP., selaku dosen penguji artikel ilmiah
4. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP., selaku ketua prodi S1 Administrasi Negara
5. Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban
6. Seluruh pihak yang turut andil dan memberikan kontribusi

DAFTAR PUSTAKA

Berita Jatim. (2020). *Sudah 3 Tahun, Layanan Parkir Berlangganan Di Tuban Mampu Tertibkan Jukir Liar*, https://ngabarin.id/detail/25449/sudah-3-tahun-layanan-parkir-berlangganan-di-tuban-mampu-tertibkan-jukir-liar, Diambil 3 Desember 2020.

Bethari, Olympia Rizky Dewi Gita. (2018). "Kualitas Pelayanan Samsat Cethe (Cegah Terlambat Her) Di Kantor Bersama Samsat Tulungagung". *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (PUBLIKA)*, Volume *6*(9).

BPS Kabupaten Tuban. (2019). *Kabupaten Tuban dalam Angka : Tuban Regency in Figures 2019*. Tuban: BPS Kabupaten Tuban.

BPS Kabupaten Tuban. (2020). *Kabupaten Tuban dalam Angka : Tuban Regency In Figures 2020*. Tuban: BPS Kabupaten Tuban.

Dinas Perhubungan. (2019). *Apel Pagi dan Pembinaan Rutin Juru Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban*, https://www.facebook.com, Diambil 16 Januari 2020.

Dinas Perhubungan. (2020). Parkir Berlangganan Kabupaten Tuban : Kegiatan Hari Kamis, 20 Agustus 2020, https://www.facebook.com, Diambil 3 Desember 2020.

Dinas Perhubungan. (2020). Parkir Berlangganan Kabupaten Tuban : Kegiatan Hari Minggu, 23 Agustus 2020, https://www.facebook.com, Diambil 3 Desember 2020.

Dinas Perhubungan. (2020). *Surat Perjanjian Kerja Tenaga Juru Parkir di Tepi Jalan Umum Kabupaten Tuban*.

Dishub. (2020). *Juru Parkir Sebagai Polisi Protokol Kesehatan (JUKIR SITOHA)*, https://dishub.tubankab.go.id, Diambil 24 Desember 2020.

Edwards, J. D. (2002). "Changing On-Street Parallel Parking To Angle Parking". *ITE Journal (Institute of*

Transportation Engineers), Volume *72*(2), (Hlm 28–33).

Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Huda, K. (2020). *Satpol PP Tuban Tertibkan Parkir Liar di Trotoar*. http://bloktuban.com, Diambil 18 Oktober 2020.

Isbandono, Prasetyo, Dhiah Ayu Pawestri. (2019). "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya". *Journal of Public Sector Innovations*, *4*(1), 48–54.

Kaho, Josef. Riwu. (2010). *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Khoirul, H. (2020). *Parkir Berlangganan, Dishub Tuban Tempeli Stiker Peringatan*, http://bloktuban.com, Diambil 12 Desember 2020.

Lusia, R. (2019). "Analysis Of The Quality Of Public Service In The Regional Secretariat Of Southeast Maluku Regency, Indonesia". *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences (RJOAS)*, Volume 10(94), (Hlm 27–33). https://doi.org/10.18551/rjoas.2019-10.04

Meirinawati, Indah Prabawati. (2015). "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen'S Charter". *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 12(1),(Hlm 45–54).

Muazansyah, I., & Sudirman, I. (2019). "Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Tanjung Palas Berdasarkan Metode Importance Performance Analysis". *Journal of Public Sector Innovations*, Volume 3(2), (Hlm 75–83). Diambil dari https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/4848

Mubarok, E. A. (2020). T*ertinggi, PAD Parkir Berlangganan*,https://radarbojonegoro.jawapos.com/read/2020/01/05/173307/tertinggi-pad-parkir-berlangganan, Diambil 17 Oktober 2020.

Narasmita, N. D. (2019). "Efektivitas Sistem Informasi Layanan dan Pemberdayaan Masyarakat Pasar (Siladamas) di Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tuban untuk Peningkatan Pendapatan Retribusi Pasar". *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (PUBLIKA)*, Volume *7*(3).

Narita, A., Warjio, & Suryadi, A. (2016). "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan". *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 6(2), (Hlm 87–96).

Nugroho. (2018). *Pendapatan Parkir Tuban Diproyeksi Tembus Rp7,8 Miliar*, https://suarabanyuurip.com/kabar/baca/pendapatan-parkir-tuban-diproyeksi-tembus-rp7-8-miliar, Diambil 25 November 2020.

Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Oktariyanda, Trenda Aktiva, Meirinawati. (2018). *Pelayanan Publik*. Surabaya: University Press.

Peraturan Bupati No. 63 Tahun 2016 *Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinaas Perhubungan Kabupaten Tuban*.

Peraturan Bupati No 63 Tahun 2016 *Uraian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban*.

Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2017 *Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 2 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum*. Pub. L. No. Seri C Nomor 10, 1

Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 2 Tahun 2017 *Perubhan Atas Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum*. Pub. L. No. Seri C Nomor 2, 1 (2017).

Pereda, Luis. de, dkk. (2017). "Dynamics Of Urban Transformation And Opportunities For Efficiency And Sustainability In The Mobility System Of Latin American Cities". *Journal Building & Management*. Volume 1(3), (Hlm 4–16). https://doi.org/10.20868/bma.2017.3.3657

Purmantoro, Aditya Dwi, Dyah Lituhayu. (2019). "Evaluasi Kebijakan Pemungutan Retribusi Parkir Berlangganan Kota Mojokerto". *Journal of Public Policy and Management Review*, Volume 8(2). https://doi.org/10.14710/jppmr.v8i2.23716

Redaksi Bmedia. (2017). *UUD 1945 & Perubahannya : Reshuffle Kabinet Kerja (2014-2019)*. Jakarta: Redaksi Bmedia.

Rijali, Ahmad. (2018). "Analisis Data Kualitatif". *Alhadharah Jurnal Ilmu Dakwah*, Volume 17(33), (Hlm 81–95). https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374

Rohmatin, A. (2019). *Peran Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Kesadaran Parkir Berlangganan*

Sebagai Upaya Peningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Tuban. Universitas Negeri Semarang. Semarang.

Sarjiyati, dkk. (2018). "Parking Retribution On The Side Of The Road Towards The Improvement Of Locally-Generated Revenue Of Ngawi Regency". *Jurnal Hukum Legal Standing*, Volume 2(2), (Hlm 104–112).

Suara Indonesia. (2020). *Harhubnas, Jadi Motivasi Dishub Tuban Tingkat Pelayanan*, https://suaraindonesia.co.id/news/pemerintahan/5f62c7fa6aaf1/harhubnas-jadi-motivasi-dishub-tuban-tingkat-pelayanan, Diambil 3 Desember 2020.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Susanti, Dyah Ratna. (2010). *Implementasi Perda Kabupaten Jember Nomor 12 Tahun 2008 tentang Retribusi Parkir (Studi Pelaksanaan Retribusi Parkir Berlangganan di Wilayah Kampus Universitas Jember)*. Universitas Jember.

Susanto, G. (2020). *Meski Pandemi Covid-19, Parkir Berlangganan Dishub Tuban 2020 Lampaui Target PAD*, https://www.dutajatim.com/2020/12/meski-pandemi-covid-19-parkir.html, Diambil 3 Desember 2020

Syaifudin, N. (2020). *Inovasi Parkir Berlangganan Pemkab Tuban Jadi Rujukan Nasional*, https://harianbangsa.net/inovais-parkir-berlangganan-pemkab-tuban-jadi-rujukan-nasional, Diambil 3 Desember 2020,

Tribun Jatim. (2019). Di Tahun 2019, *Dishub Tuban Targetkan Pendapatan Parkir Berlangganan Lebih dari Rp 8 Miliar Artikel ini telah tayang di Tribunjatim.com dengan judul Di Tahun 2019, Dishub Tuban Targetkan Pendapatan Parkir Berlangganan Lebih dari Rp 8 Milia*r, http://jatim.tribunnews.com, Diambil 3 Desember 2020.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 *Jalan*.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *Perlindungan Konsumen*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.

Wihandono, G. (2017). *Kebijakan Parkir Berlangganan di Tuban Efektif Tingkatkan PAD*, https://bangsaonline.com/berita/39562/kebijakan-parkir-berlangganan-di-tuban-efektif-tingkatkan-pad

Wihandono, G. (2018). *Kinerja Jukir di Depan Kantor Pengadilan Agama Tuban Dikeluhkan Masyarakat*, https://bangsaonline.com/berita/40609/kinerja-jukir-di-depan-kantor-pengadilan-agama-tuban-dikeluhkan-masyarakat, Diambil 10 Desember 2020.

Yolency. (2017). *Parkir Berlangganan Tak Sekeder Demi Ketertiban*, https://tubankab.go.id, Diambil 17 Oktober 2020.

Zhang, Fangi, dkk. (2020). "Parking Sharing Problem with Spatially Distributed Parking Supplies". *Journal Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, Volume 117(April), 102676. https://doi.org/10.1016/j.trc.2020.102676