

**MANAJEMEN PERPARKIRAN DAN KUALITAS PELAYANAN JURU  
PARKIR DALAM KEBIJAKAN RETRIBUSI ZONA PARKIR TEPI  
JALAN UMUM**

**Dian Priyantika, Aufarul Marom, & Herbasuki Nurcahyanto**

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH. No.1 Tembalang, Semarang Indonesia

Telepon (027) 7465407 Faksimile (024)7465402

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRAK**

Retribusi zona parkir yang diterapkan sesuai klasifikasi zona yang mengacu pada Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Retribusi Daerah dan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan. UPTD Pengelolaan Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Surakarta menetapkan 5 zona tetapi zona aktif yang saat ini dijalankan hanyalah zona C, D, dan E. Manajemen perparkiran hadir sebagai langkah strategis dalam menjawab permasalahan perparkiran khususnya pada kebijakan tarif retribusi zona parkir dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis manajemen perparkiran yang diterapkan pada zona parkir tepi jalan umum dan kualitas pelayanan yang diberikan juru parkir dalam kebijakan retribusi zona parkir di Kota Surakarta menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan studi dokumen. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen perparkiran belum berjalan optimal secara keseluruhan sehingga perlu kajian ulang dan dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan juru parkir belum sepenuhnya menjalankan kebijakan tarif retribusi zona tersebut. Penelitian ini merekomendasikan agar UPTD Pengelolaan Perparkiran meningkatkan sosialisasi terhadap pengelola parkir, juru parkir, dan masyarakat agar mempercepat pemahaman konsep tarif retribusi zona parkir serta evaluasi untuk melengkapi kekurangan zona parkir yang diterapkan.

*Kata Kunci: Juru Parkir, Kualitas Pelayanan, Manajemen Perparkiran, Parkir Tepi Jalan Umum, Tarif Retribusi Zona Parkir*

## ABSTRACT

*The parking zone levy is applied according to the zone classification which refers to Regional Regulation Number 9 of 2011 concerning Regional Levy and Regional Regulation Number 10 of 2022 concerning the Implementation of Transportation. The UPTD Parking Management of the Surakarta City Transportation Department has determined 5 zones but the active zones that are currently being implemented are only zones C, D and E. Parking management is present as a strategic step in responding to parking problems, especially in the parking zone levy rate policy starting from planning, organizing and actuating, and controlling. This research aims to determine and analyze parking management applied in public roadside parking zones and the quality of service provided by parking attendants in the parking zone levy policy in the city of Surakarta using a qualitative descriptive method with a phenomenological approach, data collection was carried out by observation, interviews, and document study. Based on the results of this research, it shows that parking management has not been running optimally as a whole, so it needs to be reviewed and seen from the quality of service provided by parking attendants, who have not fully implemented the zone levy rate policy. This research recommends that the UPTD Parking Management increase outreach to parking managers, parking attendants and the public to speed up understanding of the concept of parking zone retribution rates as well as evaluations to complement the deficiency of the parking zones implemented.*

*Keywords: Parking Attendants, Service Quality, Parking Management, Public Roadside Parking, Parking Zone Levy Rates*

## PENDAHULUAN

Kota Surakarta adalah salah satu kota yang terletak di Provinsi Jawa Tengah serta menjadi kota yang menunjang mobilitas dan perekonomian dari kota/kabupaten lain di sekitarnya. Pada tahun 2021 jumlah penduduk Kota Surakarta meningkat dari sebelumnya 522.364 menjadi 522.728 (BPS, 2022).

Jumlah penduduk yang semakin meningkat mempengaruhi tingkat mobilitas dan jumlah kendaraan. Mobilitas yang tinggi dengan jumlah kendaraan yang semakin bertambah maka diperlukan pula lahan yang luas guna menampung kendaraan untuk kebutuhan parkir terutama di tempat ramai seperti pusat perbelanjaan, tempat beribadah, tempat-tempat

publik dan lain sebagainya yang memerlukan tempat pemberhentian sementara. Dapat dilihat pada tabel 1. bahwa kendaraan bermotor di Kota Surakarta cenderung meningkat.

**Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor yang Teregistrasi di Kota Surakarta**

Jenis Kendaraan	2019	2020	2021
<b>Mobil Penumpang</b>	5.530	70.891	45.027
<b>Mobil Bus</b>	130	1.771	897
<b>Mobil Barang</b>	901	23.341	8.403
<b>Sepeda Motor</b>	20.327	465.626	117.183
<b>Kendaraan Khusus</b>	3	248	171.510

*Sumber: Regional Revenue Management Unit of Surakarta Municipality (2022)*

Kantong parkir yang ada belum tentu cukup sehingga banyak kendaraan yang parkir di pinggir jalan. Seperti yang telah disampaikan Kabid Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Surakarta “Hingga saat ini ketersediaan kantong parkir *off street* di Solo baru terpenuhi 30 persen dari total kebutuhan.

Menurutnya, sebanyak 70 persen sisanya masih menggunakan badan jalan (*on street*) untuk parkir,” ujar Henry Satya Negara selaku Kasi Parkir Umum dan Khusus yang menjabat saat itu kepada wartawan Solopos, Rabu (18/9/2019), seperti yang dilansir (Solopos, 2019).

Berangkat dari permasalahan tersebut, kini Kota Surakarta menjadi salah satu kota yang menetapkan kebijakan tarif parkir tepi jalan umum sesuai dengan pengklasifikasian zonanya masing-masing. Hal tersebut diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan.

Perbedaan tarif retribusi zona parkir tepi jalan umum dengan retribusi parkir lainnya terletak pada zona nya, setiap zona memiliki tarif yang berbeda-beda untuk setiap jenis kendaraan. Kebijakan retribusi parkir ini diatur dalam Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Retribusi Daerah.

Diterapkannya sistem retribusi parkir berdasarkan zona parkir tepi jalan umum dan pengaturan lahan parkir di tepi jalan

umum Kota Surakarta sebagai penanggulangan masalah perparkiran dan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah. Namun, dalam pelaksanaannya masih menemui sejumlah kendala apalagi alat yang tersedia jumlahnya terbatas tetapi belum semuanya dimanfaatkan dengan optimal dalam manajemen perparkiran yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang belum baik hingga aturan berseragam juru parkir. Padahal hal ini telah disebutkan dalam Peraturan Walikota Surakarta Nomor 4.A Tahun 2018 Tentang Seragam dan Atribut Petugas Parkir.

Namun, pada praktiknya masih ditemui petugas parkir yang memberikan pelayanan tidak sama dengan tupoksinya dan cenderung kurang baik atau kurang memuaskan padahal para petugas atau juru parkir tersebut diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik di setiap zona nya. Terdapat 5 zona parkir yang tercantum dalam Perda No. 10 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan yang telah diberlakukan sejak 1 Januari 2019 yang lalu. Hal tersebut sesuai dengan SK Kepala Dinas

Perhubungan Kota Surakarta Nomor 005/3596/XI/2018 Tentang Penetapan Zona Parkir Tepi Jalan Umum. Setiap satu kali parkir terdapat waktu maksimum 1 jam, sehingga tiap 1 jam kelebihannya akan ditambah tarif sebesar 100% dari besarnya retribusi yang ditetapkan. Waktu parkir yang kurang dari 1 jam tarifnya dibulatkan dihitung 1 jam dengan besaran tarif berikut ini:

**Tabel 2. Tarif Parkir Berdasarkan Zona di Kota Surakarta (dalam rupiah)**

<b>Kendaraan</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
<b>Sepeda</b>	500	500	500	500	500
<b>Andong</b>	500	500	500	500	500
<b>Sepeda Motor</b>	3.000	2.500	2.000	1.500	1.000
<b>Mobil/Taxi/Pick Up</b>	5.000	4.000	3.000	2.000	1.500
<b>Bus/Truck Sedang</b>	8.000	6.500	5.000	3.500	3.000
<b>Bus/Truck Besar</b>	10.000	8.500	7.000	5.500	4.000

*Sumber: Website Resmi Pemerintah Kota Surakarta dan Perda Kota Surakarta Nomor 9 Tahun 2011 tentang Retribusi Daerah*

Pada tabel. 2 menunjukkan bahwa besaran tarif retribusi parkir yang harus dibayarkan disesuaikan

dengan zona tempat penggunaan parkir, jenis kendaraan, sifat dan lama waktu penggunaan tetapi yang beroperasi hanya zona C, D, dan E saja. Setiap jalan diklasifikasikan sesuai dengan zona parkirnya berdasarkan seberapa kepadatan lalu lintas dan disesuaikan dengan permintaan atas kebutuhan parkir.

Kebijakan retribusi pelayanan parkir di kawasan tepi jalan umum Kota Surakarta ini berjalan kurang optimal sehingga apabila kebijakan ini tidak diimbangi dengan pelayanan yang optimal khususnya juru parkir dibawah binaan dari Dinas Perhubungan khususnya UPTD Pengelolaan Perparkiran Kota Surakarta padahal SDM yang berinteraksi langsung terhadap masyarakat adalah juru parkir, sehingga apabila tidak diimbangi pelayanan yang baik maka kemacetan akan semakin bertambah, tata kota atau estetika jalan terganggu, ketidakpercayaan dan ketidakpuasan masyarakat semakin meningkat pada akhirnya akan berdampak pada PAD Kota Surakarta yang tidak stabil, terlihat dalam Tabel 3 berikut ini:

**Tabel 3. Realisasi Retribusi Daerah Pemerintah Kota Surakarta di Provinsi Jawa Tengah (Ribu Rupiah)**

2019	2020	2021
113.160.000	225.164.000	166.368.600

*Sumber: Badan Pengelolaan*

*Pendapatan Daerah Jawa Tengah*

Dengan permasalahan yang ada maka masih diperlukan solusi yang lebih mendalam mengenai pengelolaan parkir atau manajemen perparkiran. Darmodjo (2014) menuturkan bahwa permasalahan perparkiran ini apabila tidak segera ditangani dengan serius dan baik kemacetan lalu lintas juga akan semakin parah sehingga untuk dapat menangani masalah tersebut diperlukan manajemen dan pengelolaan perparkiran. Oleh sebab itu, penerapan kebijakan dan permasalahan yang mempengaruhi keefektifan penerapan kebijakan tersebut dipengaruhi dari penetapan tarif dan zona serta manajemen perparkiran dari segi pengelolaan dan pelayanan yang ada sehingga melatarbelakangi penulis dalam mengkaji penelitian ini dengan pertanyaan penelitian “Bagaimana

manajemen perparkiran dan kualitas pelayanan juru parkir dalam kebijakan retribusi zona parkir tepi jalan umum agar pelayanan yang diberikan dapat berdampak baik bagi masyarakat atau pengguna parkir di Kota Surakarta?").

## **TINJAUAN TEORI**

### **Administrasi Publik**

Administrasi sebagai proses dari kerja sama yang dijalankan oleh dua prang atau lebih untuk mencapai tujuan tertentu secara berdayaguna (dalam Pasolong, 2013:3). Sedangkan, publik asal katanya dari Bahasa Inggris yaitu "*public*" artinya masyarakat umum dan negara. Keban (2014:4) menuturkan bahwa administrasi publik berpaku terhadap peranan pemerintah yang diberikan sebuah kekuasaan yang kemudian harus memberikan berbagai jenis strategi baru guna kepentingan masyarakat bersama.

### **Paradigma Administrasi Publik**

Penelitian ini termasuk ke dalam paradigma keempat yaitu paradigma Administrasi Publik sebagai ilmu administrasi yang membahas mengenai prinsip

manajemen dan berfokus pada perilaku organisasi atau perilaku anggota di dalam organisasi tersebut. Penelitian yang ditulis oleh penulis ini juga termasuk ke dalam paradigma NPM (*New Public Management*) yang membahas mengenai enam dimensi kunci yang penting untuk dilakukan. Paradigma ini sejalan dan sesuai dengan fokus manajemen publik dari penelitian ini.

### **Manajemen**

Manajemen disebut juga pengelolaan atau pengaturan yang dijalankan melalui proses berdasarkan urutan dari fungsi manajemen sehingga manajemen adalah proses mencapai tujuan melalui aspek-aspek pengelolaan. Nugroho (2003:119) dalam Suawa menuturkan pengelolaan adalah istilah yang digunakan dalam manajemen. Manajemen itu proses menangani suatu hal agar tujuan tertentu dapat tercapai. Manajemen menurut George R. Terry ada 4 yaitu Perencanaan, Pengorganisasian, Penggerakan, dan Pengendalian. Suawa (2005:160) mengungkapkan bahwa pengelolaan merupakan bentuk kontrol atau pengendalian dan

pemanfaatan dari semua faktor sumber daya yang menurut perencanaan diperlukan dalam menyesuaikan sebuah tujuan tertentu.

### **Manajemen Publik**

Manajemen publik adalah bagian dari administrasi publik yang secara khusus membahas tentang keilmuan khususnya tentang desain program dan restrukturisasi sebuah organisasi, alokasi sumber daya lewat sistem penganggaran, manajemen keuangan, manajemen SDM dan juga evaluasi program serta audit (Ott, Hyde & Shafritz, 1990: h.ix) (Andy Fefta Wijaya, 2014). Organisasi dalam sektor publik pada umumnya dikelola oleh manajer sektor publik. Manajemen publik memiliki tugas-tugas dasar yaitu mengembangkan pemahaman tentang sistem administrasi dan manajemen yang dipakai dalam sektor publik dan organisasi nirlaba. Dalam implementasi kebijakan publik bidang perparkiran dan efektivitas penerapan pengelolaan sistem parkir maka diperlukan adanya manajemen publik yang baik dalam pemerintahan agar dapat menjalankan suatu

kebijakan atau peraturan di suatu daerah dengan terarah dan terstruktur.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan termasuk dalam manajemen pelayanan yang adalah proses dari penerapan ilmu juga seni menyusun lalu menerapkan sebuah rencana, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan kegiatan pelayanan agar tujuan-tujuan pelayanan tercapai. Kualitas pelayanan dapat dilihat menurut Parasuraman dalam Zulkifli (2023) antara lain yaitu: *Tangible* (Bentuk Fisik), *Realibilitas* (Keandalan), Kejelasan dan Kepastian (Transparansi), Jaminan Keamanan (*Security*).

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kualitatif untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci dengan analisis data yang bersifat induktif atau kualitatif. Penelitian kualitatif fokus mendeskripsikan suatu keadaan perilaku atau sifat maupun hakikat dari nilai suatu objek atau gejala tertentu (Kalean, 2005:28). Penelitian

ini menggunakan pendekatan fenomenologi yakni studi yang mempelajari individu secara subjektif merasakan pengalaman dan dapat memberi makna atas fenomena tersebut dengan mengamati dan mendengarkan lebih dekat dengan penjelasan terperinci dari pemahaman individual mengenai pengalaman.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Manajemen Perparkiran Pada Zona Parkir Tepi Jalan Umum Kota Surakarta**

Manajemen perparkiran merupakan cara mengelola bidang perparkiran dari perencanaan sistem parkir, bentuk pengorganisasian dari pemerintah kota hingga sampai ke juru parkir dan masyarakat sebagai pengguna parkir, upaya penggerakan yang dilakukan dalam menangani permasalahan di bidang perparkiran maupun inovasi perparkiran Pemerintah Kota Surakarta. Manajemen perparkiran ini dilakukan oleh UPTD Pengelolaan Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Surakarta serta dapat bekerjasama dengan pihak ketiga, khususnya dalam hal ini parkir di tepi jalan umum dengan

pemberlakuan zona yang dikelola oleh pemerintah kota.

#### **1. Perencanaan Zona Parkir**

Proses manajemen atau pengelolaan parkir sangat didukung dengan fungsi manajemen salah satunya yaitu fungsi perencanaan agar penyelenggaraan parkir bisa dijalankan dengan efektif dan efisien. Pengelolaan parkir di mulai dengan melakukan usulan untuk diajukan ke Walikota Surakarta. Kemudian, pengelolaan atau manajemen parkir tepi jalan umum khususnya di Kota Surakarta dapat melakukan kerjasama dengan pihak ketiga yakni akademisi dan surveyor agar dapat melaksanakan input dan rekap potensi parkir yang telah di survey. Survey tersebut akan menghasilkan rata-rata potensi target pemasukan parkir di setiap lokasi beserta kemungkinan apakah target tersebut relevan dan apakah bisa dicapai. Hal ini bermanfaat untuk memaksimalkan perencanaan manajemen perparkiran di Kota Surakarta. Oleh karena itu, Manajemen perparkiran merupakan hal yang sangat penting sehingga memerlukan kajian yang akurat dan

survey potensi parkir sebagai pendukung data.

Sistem pengelolaan parkir ini mengacu pada teori George R. Terry yakni POAC meskipun masih terdapat kekurangan dan kelebihan, tetapi secara keseluruhan sudah diterapkan oleh UPTD Pengelolaan Perparkiran Kota Surakarta. Selain itu, terdapat perencanaan persyaratan apa saja yang dapat digunakan untuk menjadi pengelola dan juru parkirnya dari proses seleksi menjadi juru parkir maupun pengelola, proses pelengkapan administrasi tanpa tes maupun wawancara khusus.

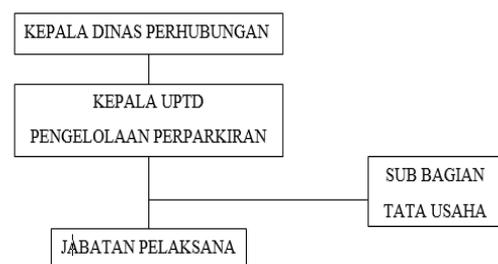
Sejatinya pengelolaan sangat diperlukan dalam mengendalikan sebuah sistem yang dimulai dari perencanaan. Sejalan dengan yang pernah disampaikan oleh Admosudirjo (2005:160) dalam Suawa mengenai pengelolaan sebagai pengendali dan memanfaatkan semua faktor sumber daya untuk perencanaan yang dibutuhkan guna menyesuaikan suatu tujuan tertentu.

## 2. Pengorganisasian Pengelolaan Perparkiran

Garis koordinasi yang saat ini dijalankan oleh Dinas Perhubungan

Kota Surakarta saat ini berdasarkan dengan SOTK terbaru sehingga UPTD Pengelolaan Perparkiran bertanggung jawab kepada Dinas Perhubungan Kota Surakarta karena posisinya berada di bawah Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Dapat dilihat dari bagan lampiran terbaru berikut ini sudah tidak terdapat jabatan kepala bidang maupun kepala seksi seperti pada tahun-tahun sebelumnya. Berikut merupakan struktur terbaru untuk UPTD Pengelolaan Perparkiran:

**Gambar 1. Struktur UPTD Pengelolaan Perparkiran**



*Sumber: Lampiran Peraturan Walikota Surakarta Nomor 15 Tahun 2022 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah*

Tidak hanya itu, garis koordinasi dijalankan juga dengan melihat dari isi aduan ULAS (Unit Layanan Aduan Surakarta). Dinas Perhubungan Kota Surakarta memiliki 3 admin di bawah komando satu admin yang bertugas menjadi koordinator sehingga ketika terdapat

aduan maka nanti akan disaring dan dikirm ke unitnya masing-masing salah satunya yaitu UPTD Pengelolaan Parkir. Kemudian, dijalankan langsung melalui kepala UPTD Pengelolaan Parkir terlebih dahulu baru diberikan kepada Kepala Sub Bagian Tata Usaha untuk diberikan sesuai klasifikasi staf baik administrasi maupun lapangan. Pembagian tugas ini disesuaikan dengan ANJAB atau Analisa Jabatan sehingga staf-staf yang bertugas memiliki tugasnya masing-masing baik di administrasi maupun lapangan seperti penarik retribusi, sarana prasarana, perizinan, pranata komputer, analis, pengawas LLAJ atau Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Kemudian, ada sekitar 200 lebih pengelola parkir tepi jalan umum di Kota Surakarta (SIAPP: Sistem Informasi dan Aduan Petugas Parkir). Jumlah ini akan terus berubah mengikuti kebutuhan parkir dan melihat hasil survey potensi parkir di setiap awal tahun. Data ini bisa ditemukan melalui website Sistem Informasi dan Aduan Petugas Parkir (<https://dishub.surakarta.go.id/siapp/>)

Semua hal ini dilakukan guna mendukung pengelolaan parkir sesuai dengan fungsi pengorganisasian agar dapat mememanajemen penentuan sumber daya yakni pengelola parkir dan juru parkir, memberikan pemahaman atau pembinaan terkait mekanisme penarikan retribusi, dan bagaimana seharusnya praktek perparkiran dilakukan dengan memperhatikan pembagian kerja beserta tugas pokok dan fungsi antara petugas parkir dan pengelola parkir. Namun, kebijakan retribusi zona parkir tepi jalan umum dengan tarif retribusi secara progresif belum sesuai sepenuhnya dan belum dipahami dengan baik oleh masyarakat.

### **3. Penggerakan SDM Perparkiran**

Dinas Perhubungan dan UPTD Pengelolaan Perparkiran Kota Surakarta menjalankan tugas serta kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. UPTD Pengelolaan Perparkiran bertugas dan berfungsi sebagai pelaksana kebijakan teknis operasional khususnya dalam hal memberikan layanan pengelolaan perparkiran. Salah satunya dalam pengadaan

bimbingan teknis setiap satu tahun sekali. Terdapat pula kegiatan rutin empat sampai lima kali dalam satu bulan dengan melakukan pembinaan terhadap juru parkir serta mengadakan operasi gabungan. Kegiatan ini rutin dan menyebar dari satu titik ke titik lain sehingga sebelumnya pengelola parkir dan juru parkir akan diberikan surat agar bisa berkumpul dalam satu titik untuk diberikan pembinaan.

Petugas-petugas parkir diberikan pemahaman mengenai aturan berseragam, cara penataan kendaraan, cara memberikan aba-aba, cara menyembunyikan peluit panjang maupun pendek, cara memarkirkan kendaraan dengan titik derajat tertentu, bagaimana berlaku yang sopan terhadap pengguna parkir, cara memaksimalkan atau meningkatkan pelayanan, menjaga keamanan kendaraan dan tentunya mengenai penarikan tarif retribusi yang sesuai dengan aturan.

Adanya pembinaan rutin ini maka petugas parkir secara tidak langsung juga belajar cara pengambilan keputusan yang tepat dan cepat di lapangan. Penggerakan

dalam bentuk bimbingan teknis dan pembinaan ini juga upaya untuk mengukur kinerja petugas parkir karena menurut para pengguna parkir hal tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan dan secara tidak langsung menjadi objek yang dinilai oleh masyarakat umum mengenai manajemen perparkiran yang diterapkan. Namun, masih terdapat juru parkir yang kurang memperhatikan dan memahami isi pembinaan yang disampaikan.

#### **4. Pengawasan Juru Parkir**

Pemantauan atau pengawasan yang dilakukan dalam pengelolaan perparkiran juga termasuk di dalamnya bentuk evaluasi dan pelaporan secara teknis maupun operasional. Pengelola parkir dalam hal ini memiliki tanggung jawab atas petugas-petugas parkir yang ikut bekerja bersamanya termasuk dalam pemberian rekomendasi, seragam, dan karcis menjadi tanggung jawab pengelola. Namun fungsi pengawasan dan penertiban tetap dijalankan oleh UPTD Pengelolaan Parkir Dinas Perhubungan Kota Surakarta sehingga ketika terdapat lokasi parkir

baru, pengelola harus mendapatkan izin dari UPTD Pengelolaan Parkir.

Fungsi pengawasan dapat dijalankan dengan lebih terstruktur karena UPTD Pengelolaan Parkir memiliki data-data pengelola parkir dan petugas parkir secara detail sehingga UPTD Pengelolaan Perparkiran Kota Surakarta dapat melakukan penertiban sebagai mediator apabila terdapat permasalahan diantara pengelola parkir, juru parkir, dan pengguna zona parkir tepi jalan umum.

Selain itu, dilakukan peneguran secara langsung apabila terdapat pelanggaran dari juru parkir sebagai peringatan dalam bentuk pelubangan pada KTA. Apabila pelubangan ini terjadi hingga tiga kali maka petugas parkir tersebut diserahkan kepada pengelola parkir untuk segera dilakukan penggantian sehingga pengawasan juga harus dilakukan oleh pengelola.

## **B. Kualitas Pelayanan Juru Parkir Tepi Jalan Umum**

Kualitas pelayanan sebagai bentuk upaya untuk seseorang maupun kelompok memberikan

pelayanan yang terbaik yang dimilikinya kepada publik. Dalam hal ini, kualitas pelayanan yang diteliti merupakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh juru parkir terhadap pengguna parkir tepi jalan umum harus memenuhi beberapa indikator diantaranya seperti bentuk fisik atau tangible, realibilitas atau keandalan, transparansi serta jaminan dan keamanan.

### **1. Bentuk Fisik Pendukung Kebijakan Zona Parkir**

Salah satu bentuk keseriusan pengelolaan perparkiran di tepi jalan umum yakni adanya aturan berseragam. Aturan ini telah dipaparkan dalam Peraturan Walikota Surakarta Nomor 4.A Tahun 2018 Tentang Seragam dan Atribut Petugas Parkir. Saat ini seragam yang dikenakan juru parkir berwarna biru lengan pendek dengan reflektor yang memantulkan cahaya di malam hari. Selain itu, petugas parkir juga harus mengenakan tanda pengenal atau KTA (Kartu Tanda Anggota) sebagai identitas diri yang rutin diperbarui setiap satu tahun sekali. Identitas petugas parkir tersebut sesuai pada gambar berikut:

**Gambar 2. Identitas Juru Parkir  
Tampak Depan**



Sumber: Penulis, 2023

KTA (Kartu Tanda Anggota) yang digunakan UPTD Pengelolaan Perparkiran sebagai identitas yang wajib dimiliki oleh juru parkir telah memenuhi teori kualitas pelayanan yakni pada indikator bentuk fisik atau tangible. KTA menjadi refleksi bentuk dari dimensi pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya kartu identitas tersebut sebagai keunggulan yang dimiliki atas pengendalian yang dilakukan sehingga petugas parkir dapat terdata dan terdeteksi dengan baik melalui identitas tersebut.

Kemudian, terdapat papan alat parkir elektronik sebagai langkah memaksimalkan tarif parkir secara progresif tetapi hanya tersedia di zona parkir C khusus roda empat saja untuk sementara ini. Berikut merupakan

gambar alat parkir elektronik progresif:

**Gambar 3. Alat Parkir Progresif  
Tampak Depan**



Sumber: Penulis, 2023

Alat parkir elektronik disediakan untuk mendukung tarif parkir secara progresif per jam. Hal ini sebagai salah bentuk pemenuhan indikator tangible (bentuk fisik) dari teori kualitas pelayanan. Alat parkir elektronik ini menjadi bentuk kesungguhan dari kegiatan pelayanan parkir yang dilakukan dan mempermudah pekerjaan petugas parkir serta menunjukkan kemajuan dan keefektifan yang berjalan dalam penghitungan total tarif progresif per jam setiap kendaraan. Sebelumnya, juru parkir diberikan penyuluhan dan pembinaan bagaimana cara mengoperasikan alat tersebut. UPTD Terpenuhinya indikator tangible juga

dibuktikan dengan kerjasama bersama pihak ketiga yakni PT. Galang Suar Teknologi dari Jakarta untuk pengadaan sewa dan perawatan alat parkir agar retribusi parkir secara progresif dapat di jalankan.

## **2. Realibilitas Juru Parkir dalam Memberikan Pelayanan**

Kegiatan perparkiran ini menjadi salah satu kegiatan yang menjadi perputaran ekonomi dan menunjang pendapatan asli daerah untuk pemerintah kota. Hal ini dapat ditunjang dari pelayanan parkir yang diberikan juru parkir sehingga pengguna parkir nyaman dengan adanya parkir apabila tugas pokok dan fungsi petugas parkir dijalankan dengan baik dan hak pengguna diberikan dengan semestinya.

Namun, terkadang masih dijumpai keluhan dari pengguna parkir terhadap juru parkir masih banyak yang sekedar mematok tarif retribusi tanpa melaksanakan tugas-tugasnya seperti memberikan aba-aba, menata kendaraan, menjaga keamanan kendaraan, bahkan kurang ramah dan sopan. Padahal peran juru parkir menjadi perpanjangan tangan

pelayanan publik dari pemerintah kota terhadap masyarakat

Secara umum, kebutuhan pengguna parkir di tepi jalan umum Kota Surakarta dilayani dengan baik secara langsung. Dapat dilihat bahwa keandalan dapat tercipta apabila ada perpanjangan tangan Dinas Perhubungan dan UPTD Pengelolaan Perparkiran Kota Surakarta melalui juru parkir menjadi bentuk manjaemen perparkiran yang baik sebab hal ini tidak luput dari petugas parkir yang memberi kualitas pelayanan dengan tetap memperhatikan kesopanan, keramahan, kepatuhan terhadap aturan dan SOP serta tanggungjawab melaksanakan tugasnya.

## **3. Transparansi Kebijakan**

Pengelolaan parkir di Kota Surakarta menerapkan tarif retribusi parkir sesuai dengan zonanya masing-masing. Masing-masing lokasi parkir dengan berbagai zona terdapat pengelola parkir yang memiliki kewajiban untuk menyerahkan hasil pendapatan parkir tepi jalan umum ke Pemerintah Kota Surakarta melalui Dinas Perhubungan Kota Surakarta sebagai bentuk pendapatan asli

daerah. Pendapatan tersebut harus diberikan secara transparan sesuai target pendapatan yang ditetapkan masing-masing lokasi parkirnya sesuai hasil survey potensi parkir.

Pendapatan yang harus diserahkan ke pemerintah kota sesuai dengan sistem bagi hasil pendapatan parkir yaitu sebesar 40% dan sisanya 60% sebagai hasil parkir menjadi hak pengelola dan juru parkir dengan transparansi lebih lanjut untuk 60% tersebut dibagi lagi menjadi 35% untuk pengelola dan 25% untuk petugas parkir. Hal ini didasarkan perbedaan titik lokasi parkir dilihat dari interval parkir, volume kendaraan, potensi pengemudi memarkirkan kendaraannya, besaran lahan, dan lain sebagainya sehingga diperlukan kejelasan dan kepastian secara transparan melalui SK. Selain itu, terdapat prosedur pemindah tanganan lokasi parkir dari pengelola satu ke pengelola yang lain apabila pengelola tersebut sakit atau bahkan meninggal, sehingga dapat melakukan prosedur pindah tangan SK dengan membuat perjanjian baru dengan SK yang baru.

Hal ini guna memudahkan pengecekan transparansi dan memaksimalkan PAD dan menunjang perparkiran dari segi kualitas pelayanan juru parkir maupun OPD terkait dalam menerapkan tarif retribusi zona parkir tepi jalan umum harus sesuai tarif retribusi zona parkir yang telah ditetapkan serta pengguna parkir dapat melihat nominal sesuai besaran tarif di mana zona ia memarkirkan kendaraan dilihat dari karcis dan rambu-rambu zona.

#### **4. Jaminan dan Keamanan yang Diberikan Juru Parkir**

Hak-hak pengguna parkir yang harus dipenuhi salah satunya adalah pemberian karcis parkir agar juru parkir dan pengguna parkir mudah untuk saling menemukan dan menyamakan nomor plat kendaraan dengan lokasi titik parkir. Pengelolaan parkir di Kota Surakarta menyebutkan bahwa karcis bukan merupakan barang berharga karena keseluruhan penyeteroran retribusi parkir terhadap PAD sudah diproyeksikan melalui survey potensi parkir. Meskipun begitu bagi sebagian pengguna parkir, karcis merupakan bentuk fisik yang penting

sebagai tanda bukti kendaraan dan pengecekan kesesuaian tarif yang diterapkan serta untuk menghindari pencurian. Berikut adalah karcis zona parkir di tepi jalan umum:

**Gambar 4. Karcis Zona C**



Sumber: Penulis, 2023

Berdasarkan analisis peneliti, keberadaan karcis parkir dengan keterangan sesuai zonanya masing-masing dan besaran tarif retribusi sesuai zona untuk memudahkan petugas parkir dalam memberikan pemahaman berapa retribusi yang harus dikenakan kepada pengguna dilihat dari penempatan parkir sesuai zonanya. Hal ini bermanfaat dari segi jaminan dan keamanan yang diberikan sesuai teori kualitas pelayanan sehingga juru parkir dapat memberikan pelayanan kepada pengguna parkir sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Terdapat pula bentuk karcis parkir secara elektronik sebagai bukti parkir:

**Gambar 5. Karcis Parkir Zona C dengan Alat Parkir Progresif**



Sumber: Penulis, 2023

Hal ini sebagai salah bentuk pemenuhan indikator jaminan dari teori kualitas pelayanan. Namun, masih ditemukan beberapa petugas parkir yang sengaja tidak memberi karcis parkir tersebut dengan alasan pengguna parkir tidak meminta karcis. Kemudian, apabila terdapat penyimpangan pengguna parkir bisa memanfaatkan fasilitas aduan melalui ULAS (Unit Layanan Aduan Surakarta). Pelaporan dapat dilakukan dengan memberikan kronologi detail dan disebutkan titik lokasi zona parkir yang dimaksudkan.

Selain itu, terdapat asuransi parkir sebagai jaminan keamanan pengelola parkir dan juru parkir terhadap pengguna parkir. Asuransi parkir ini diambil dari bagi hasil 60% yang mencakup laba untuk pengelola parkir, laba untuk juru parkir, untuk

pengembalian kehilangan dan kerusakan serta untuk mengcover BPJS Ketenagakerjaan. Namun, terdapat juru parkir yang masih belum memahami asuransi parkir dan bagaimana pengelolaan tanggung jawab apabila terjadi kehilangan serta pengguna parkir yang tidak mengetahui haknya dalam hal jaminan dan kepastian keamanan berbentuk asuransi parkir. Hal tersebut dikarenakan miskomunikasi terhadap pembinaan mengenai asuransi parkir.

## **KESIMPULAN**

Kebijakan zona parkir tepi jalan umum di Kota Surakarta ini merupakan upaya pengembangan sistem parkir sebagai bentuk manajemen perparkiran yang dikelola oleh UPTD Pengelolaan Perparkiran dengan memperhatikan indikator manajemen perparkiran berikut ini:

1. Pada indikator perencanaan dalam manajemen perparkiran salah satunya menggunakan sistem zona parkir tepi jalan umum dari zona C, zona D, dan zona E dengan tarif progresif per jam.
2. Pada indikator pengorganisasian, zona parkir tepi jalan umum dikelola

oleh pengelola parkir yang memenuhi syarat-syarat administrasi.

3. Pada segi penggerakan dalam kegiatan pembinaan juru parkir yang masih terdapat miskomunikasi dalam mencerna pembinaan yang diberikan.
4. Pada segi pengawasan keberjalanan kebijakan ini dilakukan oleh juru parkir, pengelola parkir dan UPTD Pengelolaan Perparkiran Kota Surakarta.

Manajemen perparkiran yang berjalan dengan baik harus didorong pula dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan juru parkir kepada pengguna parkir. Bentuk kualitas pelayanan yang diberikan juru parkir di tepi jalan umum Kota Surakarta dinilai masih kurang baik sehingga harus memperhatikan indikator-indikator seperti berikut:

1. Indikator tangible sudah didukung dengan adanya ketentuan berseragam serta identitas hingga pengadaan alat parkir elektronik. Tetapi masih terdapat penyimpangan sehingga kartu identitas juru parkir harus dilubangi untuk peringatan.
2. Terdapat pelayanan yang kurang dapat diandalkan dari segi realibilitas karena masih ada ketidaksesuaian

tarif retribusi zona parkir dan bukti parkir yang seringkali dikeluhkan pengguna parkir.

3. Kemudian, untuk pendapatan yang diterima dikelola dengan sistem bagi hasil dengan perbandingan 40% dan 60% yakni dengan transparansi 40% untuk PAD dan 60% sisanya sebagai penghasilan pengelola dan juru parkir
4. Kemudian masih terdapat kekurangan pada indikator jaminan dan keamanan pada asuransi parkir karena terdapat miskomunikasi dan ketidaktahuan masyarakat terkait asuransi tersebut.

Berbagai pihak yang terlibat termasuk masyarakat belum memahami konsep zona parkir dari segi kelalulintasan untuk menekan jumlah kendaraan agar berkurangnya kemacetan sehingga Pemerintah Kota Surakarta memaksimalkan transportasi publik untuk masyarakat Kota Surakarta dan sekitarnya.

## **SARAN**

Terdapat saran yang diajukan oleh peneliti diantaranya yaitu:

1. Diperlukan penggerakan berupa sosialisasi penerapan zona parkir agar masyarakat memahami aturan zona parkir yang berlaku.

2. Diperlukan sumber daya yang kompeten dalam pembinaan yang diberikan.
3. Pengajuan bimtek atau pendidikan dan pelatihan bagi juru parkir.
4. Diperlukan adanya alur koordinasi yang efektif agar pemahaman mengenai esensi aturan parkir tepi jalan umum dapat dipahami sehingga transportasi publik dapat dimaksimalkan penggunaannya.
5. Ajakan secara masif di sosial media maupun secara langsung tentang penggunaan transportasi umum untuk mendukung konsep retribusi yang dikenakan untuk zona parkir di tepi jalan umum yang sebenarnya.
6. Memperluas persebaran alat parkir elektronik di titik-titik parkir dengan interval parkir tinggi agar bukti tarif progresif dapat disajikan dengan baik melalui karcis parkir elektronik.
7. Meninjau ulang penerapan tarif retribusi dari alat parkir elektronik yang sulit berjalan di zona parkir kendaraan roda duanya.
8. Penambahan opsi pembayaran melalui QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) yang diintegrasikan ke dalam alat parkir, karcis parkir elektronik maupun

Kartu Tanda Anggota juru parkir sehingga mudah dibawa kemana.

Selain itu, terdapat saran kepada peneliti selanjutnya untuk memperdalam lagi setiap indikator teori yang diteliti misalnya dari segi teori keuangan publik untuk melihat realisasi retribusi zona parkir.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan rasa hormat dan terima kasih tidak terhingga kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan artikel jurnal penelitian ini kepada:

1. Segenap dosen S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro
2. Drs. AUFARUL MAROM, M.Si. dan Drs. HERBASUKI NURCAHYANTO, M.T. selaku dosen pembimbing
3. Prof. Dr. Endang Larasati Setianingsih, M.S. selaku ketua dosen penguji
4. Satria Aji Imawan, S.I.P., MPA yang telah bersedia menjadi dosen pembimbing sementara.
5. Serta dari pihak-pihak yang memberikan dukungan moral dan finansial sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan dengan baik.

### DAFTAR PUSTAKA

#### a. Buku

- Abdussamad, Zuchri. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.
- Keban, Y.T. (2014). *ENAM DIMENSI STRATEGIS Adminstrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: PT. GAVA MEDIA
- Mubarok, E. Saefuddin. (2014). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA: Pengantar Keunggulan Bersaing*. Bogor: Penerbit IN MEDIA.
- Wijaya, A. F., & Oscar R. D. (2014). *MANAJEMEN PUBLIK: Teori dan Praktik*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press)

#### b. Artikel dalam Jurnal, Majalah atau Surat Kabar

- Anwar, Z., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2023). Pelayanan Retribusi Tepi Jalan Umum Kota Dumai. *Jurnal Niara*. 15(3), hlm. 424-442. <https://journal.unilak.ac.id/index.php/nia/article/view/12183/4500>
- Badan Pusat Statistik Kota Surakarta. (2022). *Indikator Ekonomi Kota Surakarta 2022*. Diakses melalui
- Badan Pusat Statistik Kota Surakarta. (2022). *KOTA SURAKARTA DALAM ANGKA (Surakarta Municipality in Figures) 2022*. Surakarta: BPS Surakarta
- Badan Pusat Statistik Kota Surakarta. (2022). *Realisasi Retribusi Daerah Menurut Kabupaten/*

- Kota di Provinsi Jawa Tengah (Ribu Rupiah)*, 2019-2021. Diakses melalui
- Darmodjo, S., Hariani, D., & Lestari, H. (2014). Analisis Kinerja Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika (Studi Kasus Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Perparkiran Kota Surakarta). *Journal of Public Policy and Management Review*, Vol.3 No.3, hlm. 212-223.
- Dinas Perhubungan Kota Surakarta. (2022). *SIAPP (Sistem Informasi dan Aduan Petugas Parkir)*. Diakses pada Senin, 30 Oktober 2023 melalui <https://dishub.surakarta.go.id/siapp/>
- Diskominfo SP Pemerintah Kota Surakarta. (2018, 24 November). *Peningkatan Pelayanan Zona Parkir*. Diakses melalui <https://surakarta.go.id/?p=12035>
- Radar Solo Jawa Pos. (2022, 4 November). *Gibran Warning Juru Parkir Tak Aji Mumpung: Jangan Sampai Tamu Datang ke Solo, Kecewa*. Diakses melalui <https://radarsolo.jawapos.com/daerah/solo/04/11/2022/gibran-warning-juru-parkir-tak-aji-mumpung-jangan-sampai-tamu-datang-ke-solo-kecewa/>
- Rahmah, Syaffah., Purwoko., & Dzunuwanus Ghulam Manar. (2016). EVALUASI TERHADAP PENGELOLAAN PARKIR TEPI JALAN UMUM DI KAWASAN SIMPANG LIMA KOTA SEMARANG. *Journal of Politic and Government Studies*. 5(4).
- Solopos. (2019, 19 September). *Mayoritas Lahan Parkir di Solo Masih Memakan Badan Jalan*. Diakses pada 5 Juni 2023 melalui <https://www.solopos.com/mayoritas-lahan-parkir-di-solo-masih-memakan-badan-jalan-1019385>
- Suawa, P. J., Novie R. Pioh, & Welly Waworundeng. (2021). Manajemen Pengelolaan Dana Revitalisasi Danau Tondano Oleh Pemerintah Kabupaten Minahasa (Studi Kasus di Balai Wilayah Sungai Sulawesi). *Jurnal Governance*, 1(2). Universitas Kristen Satya Wacana. (n.d.). *Pembentukan Identitas Kota Solo Oleh Pemerintah Kota Solo*. Diakses melalui [https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/2338/5/T1\\_362008005\\_BAB%20IV.pdf](https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/2338/5/T1_362008005_BAB%20IV.pdf)

### c. Sumber Peraturan

- Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan
- Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 9 Tahun 2011 tentang Retribusi Daerah
- Perwali Surakarta Nomor 15 Tahun 2022 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah
- Perwali Surakarta Nomor 4.A Tahun 2018 Tentang Seragam dan Atribut Petugas Parkir