

Peranan Pemerintah Kelurahan dalam Pengawasan Perparkiran Tepi Jalan Umum Wilayah Pertokoan Kelurahan Penanian Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara

The Role Of The Kelurahan Government In Oversighting The Edge Of Public Roads, The Kelurahan Penanian Shopping Area In Rantepao District North Toraja District

Widyaksono¹, Suparman Mekkah²

¹Pemerintah Daerah Kabupaten Toraja Utara
email: widyaksono779@gmail.com

²Universitas Pancasakti
email: suparmanmekkah69@gmail.com

Abstrak

Permasalahan dalam penelitian ini adalah banyaknya keluhan dari masyarakat terkait kemampuan juru parkir dalam menjalankan pekerjaannya menata kendaraan yang diparkir. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pemerintah kelurahan dalam melakukan pengawasan perparkiran tepi jalan umum di Kawasan Pertokoan Kelurahan Penanian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui metode wawancara langsung terhadap informan, observasi lapangan dan telaah dokumentasi. Pengolahan data dilakukan mulai dengan mengumpulkan data mentah kemudian melakukan reduksi data atau pemilahan data kasar. Selanjutnya menyajikan data yang sudah dipilah untuk kemudian dilakukan verifikasi agar memudahkan dalam pengumpulan data sebagai tahap akhir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan aspek penentuan target, belum berjalan dengan efektif karena minimnya juru parkir yang ditempatkan dan rendahnya pengawasan pemerintah terhadap kedisiplinan juru parkir dalam menerapkan standar operasional prosedur yang ada. Pada aspek pengukuran, belum berjalan efektif karena target penerimaan retribusi parkir tidak pernah tercapai. Sejauh ini belum tersedia layanan aduan secara online. Pada aspek melakukan tindakan sudah cukup efektif karena senantiasa melakukan koordinasi dengan masyarakat kemudian keluhan tersebut akan disampaikan kepada pihak Dinas Perhubungan untuk mencari solusinya. Dengan demikian, dapat disarankan bahwa pada aspek menentukan standar pihak kelurahan berkoordinasi dengan pihak Dinas Perhubungan agar menambah juru parkir yang ada, kemudian meningkatkan pengawasannya terhadap kedisiplinan juru parkir dalam penerapan standar operasional prosedur. Pada aspek pengukuran, perlunya menyiapkan kotak aduan layanan atau sistem layanan online. Pada aspek melakukan tindakan, perlu mempertahankan atau dapat lebih meningkatkan lagi koordinasi terhadap seluruh elemen terkait seperti pihak Dinas Perhubungan, pihak pedagang, dan pihak masyarakat.

Kata Kunci: Peranan, Pengawasan, Perparkiran, Pemerintah.

Abstract

The problem in this study is the number of complaints from the public regarding the ability of parking attendants to carry out their work in arranging parked vehicles. This study aims to analyze the role of the village government in supervising public roadside parking in the Penanian Village Shopping Area. The method used in this research is descriptive qualitative. Data was collected through direct interviews with informants, field observations and review of documentation. Data processing is done starting by collecting raw data then doing data reduction or sorting rough data. Furthermore, presenting the sorted data for later verification to make it easier to collect data as a final stage. The results showed that based on the aspect of determining the target, it has not been running effectively due to the lack of parking attendants and the low level of government supervision of parking attendant discipline in applying the existing standard operating procedures. In the measurement aspect, it has not been effective because the parking fee revenue target has never been achieved. So far there is no online complaint service available. In the aspect of taking action it is quite effective because it always coordinates with the community then the complaint will be submitted to the

Transportation Agency to find a solution. Thus, it can be suggested that in the aspect of determining standards, the sub-district coordinate with the Transportation Service to increase the number of parking attendants. Then increase supervision of parking attendant discipline in implementing standard operating procedures. In the measurement aspect, it is necessary to prepare a service complaint box or online service system. parking attendants in the application of standard operating procedures. In the aspect of taking action, it is necessary to maintain or be able to further improve coordination of all related elements such as the Transportation Agency, traders, and community parties.

Keywords: Role, Supervision, Parking, Government.

PENDAHULUAN

Hadirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah setelah perjalanan panjangnya menjadi pembakar semangat kedaerahan. Hal tersebut dikarenakan semakin nampaknya hak dan kewajiban daerah dalam hal mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sekaligus pengelolaan keuangan Daerahnya masing-masing. Hal tersebut dimaksudkan dimaksudkan sub sistem dari Sistem Pengelolaan Keuangan Negara dan merupakan elemen pokok dalam penyelenggaraan pemerintah.

Perparkiran merupakan bagian yang penting dalam manajemen lalu lintas di kawasan perkotaan. Kebijakan perparkiran harus dilakukan secara konsisten sehingga seluruh aspek dari kebijakan tersebut diarahkan pada tujuan yang sama. Fasilitas parkir untuk umum seperti ini antara lain dapat berupa gedung parkir dan taman parkir.

Bertambahnya jumlah penduduk dan meningkatnya kepemilikan kendaraan menambah permintaan akan ruang jalan untuk kegiatan lalu lintas. Fasilitas parkir untuk umum juga dapat berfungsi sebagai salah satu alat pengendali lalu lintas. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut,

maka pada kawasan-kawasan tertentu dapat disediakan fasilitas tertentu untuk umum yang diusahakan sebagai suatu kegiatan usaha yang berdiri sendiri dan memungut biaya.

Sejalan dengan pertumbuhan penduduk yang meningkat di Kabupaten Toraja Utara, maka jumlah kendaraan yang dimiliki juga akan semakin meningkat. Hal tersebut dapat berdampak menimbulkan kemacetan lalu lintas di jalan raya.

Tabel 1 Jumlah Kendaraan di Kabupaten Toraja Utara

No.	Jenis Kendaraan	Tahun		
		2017	2018	2019
1	Mobil Penumpang	372	46434	451
2	Bus	2677	46434	3094
3	Truck	1306	46434	1432
4	Sepeda Motor	35686	46434	42213
Total		40041	46434	47190

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2020

Data pada tabel di atas dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi Pemda Kab. Toraja Utara dalam pengambilan kebijakan dalam pengembangan infrastruktur di daerahnya. Salah satunya adalah penyediaan jalan raya yang luas dan penyediaan area parkir yang memadai agar masyarakat tidak lagi menggunakan badan jalan untuk memarkir kendaraannya yang berdampak dalam pelambatan arus lalu lintas atau kemacetan sebagaimana tercantum dalam Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor:

272/HK.105/DRJD/96, Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir.

Dengan demikian, pihak terkait perlu mempertimbangkan penyediaan tempat-tempat parkir sehingga perpustakaan juga dapat efektif. Selain itu, yang menjadi unsur paling menunjang adalah tentu dari pihak sumber daya manusia itu sendiri. Tempat yang luas tidak akan pernah memaksimalkan perpustakaan jika tidak sumber daya manusia juru parkir yang belum memadai.

Banyaknya keluhan dari masyarakat terkait dengan kemampuan dan pelayanan yang diberikan oleh juru parkir menunjukkan masih rendahnya kualitas sumber daya manusia juru parkir dan menunjukkan masih rendahnya manajemen pengelolaannya. Oleh karena itu, sumber daya manusia juru parkir yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kab. Toraja Utara sebagai leading sector perlu lebih ditingkatkan kualitasnya dan kuantitasnya agar memiliki juru parkir yang berkompeten dan handal.

Penyediaan sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang memadai dalam hal ini juru parkir oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Toraja Utara bukanlah hal penentu dalam pelaksanaan tugas juru parkir yang efektif. Tetapi membutuhkan peran Pemerintah Kelurahan Penanian agar senantiasa melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan tugas dan tanggung jawabnya.

Melalui penguatan peran Pemerintah Kelurahan Penanian dalam melakukan pengawasan tersebut, dapat memudahkan bagi Dinas Perhubungan dalam mencapai tujuan

atau target yang ada. Selain itu, juga dapat meningkatkan profesionalisme kerja juru parkir.

Peranan Pemerintah Kelurahan Penanian dalam penelitian ini adalah sejauh mana keterlibatan atau perannya dalam melakukan penilaian atas capaian kinerja terhadap target atau rencana program yang telah ditentukan sebelumnya oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Toraja Utara. Hal tersebut dapat menjadi sumber referensi bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Toraja Utara dalam melakukan penataan atau pengelolaan perpustakaan tepi jalan umum agar lebih maksimal dan dapat mengurai kemacetan yang telah diakibatkannya.

Berdasarkan hasil observasi awal di lapangan, penulis menemukan adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan cara kerja juru parkir yang selalu beroperasi pada setiap kawasan pertokoan di dalam wilayah Kelurahan Penanian Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara. Parkir pada badan jalan di Kawasan area pertokoan Kelurahan Penanian Kecamatan Rantepao tersebut masih kurang teratur dan belum adanya SRP (Satuan Ruang Parkir). Posisi kendaraan yang diatur oleh juru parkir menggunakan badan jalan.

Sebagian besar pengunjung kawasan pertokoan di Kelurahan Penanian Kecamatan Rantepao menggunakan badan jalan sebagai tempat parkir motornya. Sepanjang kawasan pertokoan menggunakan badan jalan sebagai tempat parkir sehingga menimbulkan kemacetan.

Pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Toraja Utara hanya menugaskan dua orang setiap harinya untuk mengatur perparkiran di kawasan pertokoan di Kelurahan Penanian Kecamatan Rantepao. Oleh sebab itu, kedua juru parkir tersebut harus bekerja keras untuk mengatur kendaraan yang diparkir pada kawasan pertokoan tersebut dengan kondisi pengunjung yang cukup ramai.

Sejauh ini Pemerintah Kelurahan Penanian belum pernah mengadakan layanan khusus pengaduan perparkiran. Namun yang terjadi adalah seringkali adanya keluhan masyarakat terhadap kondisi perparkiran yang kadang kali membuat kemacetan di Kawasan Pertokoan Kelurahan Penanian ketika pihak Pemerintah Kelurahan sedang melakukan pemantauan di Kawasan Pertokoan tersebut. Keluhan masyarakat tersebut menunjukkan adanya indikasi bahwa masih rendahnya kemampuan dan pelayanan yang diberikan oleh juru parkir dalam menjalankan pekerjaannya.

Hal yang sama juga penuliis dapatkan pada saat melakukan hasil observasi awal di lapangan. Penulis menemukan adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan cara kerja juru parkir yang selalu beroperasi pada kawasan pertokoan di dalam wilayah Kelurahan Penanian Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara. Parkir pada badan jalan di Kawasan area pertokoan Kelurahan Penanian yang belum memiliki Satuan Ruang Parkir. Posisi kendaraan yang diatur oleh juru parkir menggunakan badan jalan.

Pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Toraja Utara hanya menugaskan 2 (dua) orang setiap harinya untuk mengatur perparkiran di kawasan pertokoan di Kelurahan Penanian Kecamatan Rantepao. Oleh sebab itu, kedua juru parkir tersebut harus bekerja keras untuk mengatur kendaraan yang diparkir pada kawasan pertokoan tersebut dengan kondisi pengunjung yang cukup ramai.

Kurangnya personil dari Dinas Perhubungan Kabupaten Toraja Utara juga merupakan salah satu penyebab terjadinya parkir liar di Kawasan area pertokoan Kecamatan Rantepao Kelurahan Penanian. Sehingga tidak jarang pihak Kelurahan Penanian melakukan observasi Lapangan dalam melakukan penertiban perparkiran yang terjadi di area Kawasan Pertokoan Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara.

Selain juru parkir yang kurang, minimnya lahan parkir di kawasan pertokoan Kelurahan Penanian Kecamatan Rantepao kadangkala menjadikan pengunjung memarkirkan kendaraannya di badan jalan. Padahal ada area parkir yang disiapkan untuk pengunjung, namun dialih fungsikan menjadi tempat penjualan para Pedagang Kaki Lima. Area tersebut terletak tepat di belakang area pertokoan. Pedagang di kawasan ini menjual pernak pernik khas toraja.

Sejauh ini telah dilakukan penertiban juru parkir, seperti halnya pada hari kamis, 27 Februari 2020. Penertiban ini dilakukan agar area berjualan Pedagang Kaki lima (PKL) tersebut dikembalikan fungsinya menjadi area

perparkiran. Adapun pihak yang terlibat yang terlibat dalam penertiban area tersebut adalah pihak Polisi Pamong Praja, pihak Kepolisian Resort Kabupaten Toraja Utara, serta pihak Pemerintah Kelurahan Penanian dan Kecamatan Rantepao.

Namun penertiban yang dilakukan belum bias membuat jerah para Pedagang Kaki Lima. Dengan alasan tidak adanya tempat lain yang disediakan untuk berdagang, Pedagang Kaki Lima kembali menggunakan lahan area belakang pertokoan dalam melakukan kegiatan perdagangan sehingga kemacetan terjadi lagi akibat kurangnya lahan parkir di area pertokoan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana peran pemerintah kelurahan dalam melakukan pengawasan perparkiran tepi jalan umum di Kawasan Pertokoan Kelurahan Penanian Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus hingga bulan September 2020 yang bertempat di Kelurahan Penanian. Metode penelitian yang digunakan kualitatif dengan pendekatan studi naratif. Pendekatan ini dipilih agar peneliti mendapatkan gambaran yang berhubungan dengan fokus penelitian ini, yakni peranan pemerintah kelurahan dalam melakukan pengawasan terhadap penataan parkir tepi jalan di Kawasan Pertokoan Kelurahan Penanian Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan tiga teknik. Pertama, melakukan wawancara terhadap informan yang dianggap representatif dalam memberikan informasi yang valid terkait fokus penelitian ini yakni peranan pemerintah kelurahan dalam melakukan pengawasan terhadap penataan parkir tepi jalan di Kawasan Pertokoan Kelurahan Penanian Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara. Kedua, melakukan observasi langsung di lapangan untuk melihat peranan pemerintah kelurahan dalam melakukan pengawasan terhadap penataan parkir tepi jalan di Kawasan Pertokoan Kelurahan Penanian Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara. Ketiga, melakukan telaah dokumentasi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian, berupa dokumen-dokumen dan laporan-laporan terkait dengan peranan pemerintah kelurahan dalam melakukan pengawasan terhadap penataan parkir tepi jalan di Kawasan Pertokoan Kelurahan Penanian Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara.

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung melalui responden, melalui kegiatan wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumentasi. Pada penelitian ini pemilihan informan dipilih secara purposive sampling (sengaja). Informan yang dimaksud tersebut terdiri atas Kepala Dinas Perhubungan Kab. Toraja Utara, Kasie. Pengelolaan Perparkiran dan Terminal Dinas Perhubungan Kab. Toraja Utara, Anggota Sat Pol PP yang ditugaskan di Kawasan Pertokoan Kel. Penanian, Lurah Penanian Kec. Rantepao Kab.

Toraja Utara, Juru Parkir Kawasan Pertokoan Kel. Panenian (2 Orang), Masyarakat selaku pengguna jasa parkir (2 Orang). Jadi total informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 8 Orang. Sementara data sekunder diperoleh melalui pengkajian berbagai dokumen yang berkaitan dengan peranan pemerintah kelurahan dalam melakukan pengawasan terhadap penataan parkir tepi jalan di Kawasan Pertokoan Kelurahan Panenian Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara.

Pengolahan data dilakukan melalui lima tahapan. Pertama, tahap pengumpulan data. Kedua, data yang ada kemudian direduksi sebagai proses pemilihan dan pemusatan perhatian pada penyederhaaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan. Ketiga, Pendisplayan data sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Keempat, data yang ada selanjutnya diverifikasi dengan penguatan data yang diupayakan oleh peneliti untuk mendeskripsikan secara rinci tentang hasil penelitian yang dilaksanakan dengan tetap mengacu pada fokus penelitian. Kelima, Melakukan penarikan kesimpulan setelah membahas hasil penelitian atau setelah melalui tahapan tersebut sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya.

Pengujian kredibilitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara triangulasi yang terbagi atas tiga cara, yaitu teknik, sumber dan waktu. Selanjutnya dilakukan

pengumpulan bahan referensi sebagai bahan pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan dalam penelitian yang berupa peta, data statistik, maupun dokumen kebijakan atau sumber referensi dari internet.

HASIL PENELITIAN

Parkir di tepi jalan merupakan parkir yang berada pada badan jalan. Maka, jenis parkir ini dapat mengakibatkan turunnya kapasitas jalan karena mengambil bagian dari jalan sehingga badan jalan menjadi sempit. Seiring berjalannya waktu, ruang parkir yang disediakan oleh pemerintah sangat minim jumlahnya untuk menampung kendaraan bermotor yang semakin tahun semakin bertambah. Kemudian masyarakat menggunakan ruang yang kosong untuk parkir, maka jalan raya tidak dilewatkan untuk dijadikan tempat parkir.

Perencanaan merupakan suatu proses menentukan apa yang ingin dicapai di masa yang akan datang serta menetapkan tahap-tahap yang dibutuhkan untuk mencapainya. Perencanaan lebih jauh diartikan sebagai kegiatan terkoordinasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam waktu yang tertentu. Dengan demikian proses perencanaan dilakukan dengan menguji berbagai arah pencapaian serta mengkaji berbagai ketidakpastian yang ada, mengatur kemampuan/kapasitas kita untuk mencapainya kemudian memilih arah-arah terbaik serta memilih langkah-langkah untuk mencapainya.

Perencanaan memegang peranan penting dalam upaya pencapaian tujuan yang ditetapkan

dalam suatu organisasi. Untuk melakukan perencanaan yang baik maka target penerimaan yang disusun harus sesuai dengan kondisi yang ada. Tolak ukur baiknya sebuah perencanaan dapat dilihat dari besarnya target penerimaan tarif yang telah ditentukan sesuai dengan realisasi dilapangan.

Organisasi yang hebat pada dasarnya didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya finansial amupun sumber daya lainnya. Oleh Karena itu, sangat penting dilakukan perencanaan sumber daya manusia yang efektif agar organisasi semakin mudah dalam pencapaian tujuannya.

Hasil wawancara dengan Bapak Ir. Eduard Limban, M.Si. selaku Kepala Dinas Perhubungan Kab. Toraja Utara:

“Untuk menetapkan jumlah kebutuhan juru parkir, kami mesti turun langsung dulu ke lapangan untuk mengecek kawasan terlebih dahulu, baru kami sesuaikan dengan jumlah petugas parkir yang ada disini. Terkait masalah kompetensi yang penting saya rasa harus memiliki rasa tanggung jawab dalam mengemban tugasnya selama bekerja di lapangan.

(Wawancara tanggal 27 Agustus 2020)

Pernyataan di atas menggambarkan bahwa pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Toraja Utara tidak langsung menentukan kebutuhan sumber daya manusia (juru parkir), melainkan melalui hasil riset secara internal untuk menentukan di lapangan terkait dengan kebutuhan juru parkir tersebut. Hal tersebut dilakukan agar lebih memastikan kesesuaian antara pemenuhan kebutuhan dengan persediaan juru parkir yang ada.

Langkah demikian seharusnya efektif dalam penentuan jumlah kebutuhan juru parkir tersebut karena akan disesuaikan dengan kondisi setempat. Dengan demikian, penentuan jumlah kebutuhan juru parkir akan lebih riil karena sesuai dengan hasil perhitungan antara kebutuhan dengan persediaan.

Namun realitanya di lapangan tidak demikian. Justru di Kawasan Pertokoan Kelurahan Penanian dikeluhkan oleh masyarakat bahwa kurangnya juru parkir yang disiapkan untuk mengatur perarkiran sehari-hari.

Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Rudi Sulling, SE selaku SatPol PP Kab. Toraja Utara yang pernah ditugaskan di kawasan Pertokoan Kelurahan Penanian adalah:

“Saya rasa juru parkirnya belum cukup ya, karena kalo diperhatikan selama di lapangan (kawasan pertokoan Kelurahan Penanian) kami hanya bertemu satu atau dua orang jukir yang ada di daerah pertokoan itu”.

(Wawancara tanggal 4 September 2020)

Berdasarkan pernyataan dari salah satu anggota SatPol PP Kab. Toraja Utara yang ditugaskan di kawasan Pertokoan Kelurahan Penanian hanya menemukan satu hingga dua orang juru parkir saja. Bahkan pegawai SatPol PP lah yang kadangkala membantu juru parkir dalam menata perparkiran jika sedang ramai pengunjung kemudian juru parkirnya kewalahan dalam mengatur kendaraan yang diparkir yang dapat berakibat pada arus lalu lintas sekitar.

Tabel 2 Data PHT yang Ditugaskan untuk menata perparkiran/Lalu Lintas

Jalan Dinas Perhubungan Kabupaten Toraja Utara

No.	Jabatan	Jumlah
1	Petugas Parkir	29 Orang
2	Petugas Pos TPR	20 Orang
3	Pengawasan Bidang Lalu lintas Jalan	23 Orang

Sumber: Dinas Perhubungan Kab. Toraja Utara, 2020

Berdasarkan Tabel 2 di atas, menunjukkan jumlah juru parkir yang ada pada seluruh Kabupaten Toraja Utara (resmi terdaftar pada Dinas Perhubungan kabupaten Toraja Utara). Dari 29 orang juru parkir yang ada di Seluruh Kabupaten Toraja Utara, hanya 2 (dua) orang yang di tugaskan di Kawasan Kelurahan Penanian setiap harinya.

Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Atto Masora Toding Allo, SE selaku lurah Penanian Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara, mengatakan bahwa:

“Menurut saya kompetensi yang harus dimiliki jelas terampil dalam hal penataan parkir serta jujur dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas selama di lapangan. Itu aja saya kira sudah cukup sih”.

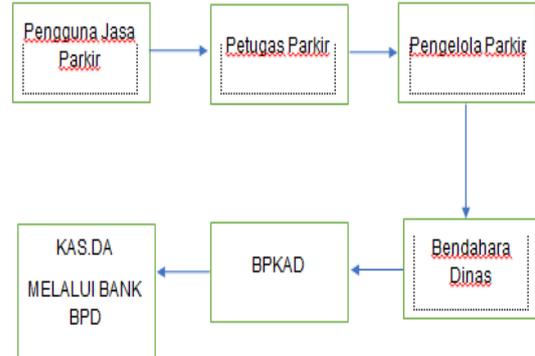
(Wawancara tanggal 31 Agustus 2020)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, menggambarkan bahwa betapa pentingnya keterampilan agar dikembangkan oleh setiap pegawai khususnya juru parkir di Kawasan Pertokoan Kelurahan Penanian. Hal tersebut dikarenakan agar juru parkir tersebut dapat menjalankan pekerjaannya dengan maksimal dan lebih baik.

Setiap pelaksanaan tugas dan kewajiban pada dasarnya memang membutuhkan keterampilan dalam menyelesaikannya. Namun, perlu kita sadari bersama bahwa dalam menjalankannya tentu membutuhkan sebuah

prosedur baku atau mekanisme kerja sehingga lebih memudahkan dalam menjalankannya dan lebih memudahkan dalam pencapaian tujuan.

Gambar 1 Alur Penarikan dan Penyetoran Retribusi Parkir



Sumber: Hasil Telaah Dokumentasi Peneliti, 2020

Berdasarkan Gambar 1 di atas, menggambarkan alur atau prosedur penarikan retribusi parkir mulai pengguna jasa parkir sampai pada penyetoran pada Kas Daerah kabupaten Toraja Utara. Jika alur atau proses tersebut konsisten dijalankan, maka yakin saja bahwa akan meminimalisir bocornya dana penarikan retribusi (penyelewengan oleh oknum) tersebut.

Hasil observasi lapangan yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sangat rentan dengan bocornya penerimaan retribusi jasa parkir tepi jalan khususnya di Kawasan Pertokoan Kelurahan Penanian. Hal tersebut mengingat juru parkir yang ditempatkan di Kawasan Pertokoan Kelurahan Penanian jarang sekali memberikan karcis kepada pengguna jasa parkir. Dengan demikian, akan ada selisih antara penerimaan jasa parkir dengan pengeluaran karcis oleh juru parkir tersebut.

Pihak Pemerintah Kelurahan Penanian senantiasa menyampaikan kondisi tersebut kepada pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Toraja Utara pada pertemuan formal seperti rapat koordinasi antara Dinas Perhubungan, Pihak SatPol PP, dengan pihak Kelurahan. Namun untuk langkah penanganannya kembali diserahkan kepada pihak dinas Perhubungan Kabupaten Toraja Utara sebagai leading sektornya.

Langkah-langkah dalam proses penetapan besarnya target retribusi parkir dimulai dari Dinas Perhubungan yang membuat rancangan besarnya target retribusi parkir yang mampu diraih pada tahun berjalan. Besarnya target yang ditentukan Dinas Perhubungan sesuai dengan potensi parkir yang telah diperhitungkan oleh. Rancangan target retribusi tepi jalan umum akan diserahkan kepada BPKAD bersama dengan rancangan target penerimaan daerah lain yang menjadi wewenang Dinas Perhubungan Kabupaten Toraja Utara.

Rancangan-rancangan pendapatan yang telah terkumpul akan dimasukkan dalam RAPBD (Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) tahun berjalan. Kemudian RAPBD diserahkan kepada DPRD Kabupaten Toraja Utara. DPRD Kabupaten Toraja Utara, akan melakukan evaluasi terhadap RAPBD yang telah diterima. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui target yang diajukan Dinas Perhubungan tersebut telah sesuai dengan potensi daerah serta kemampuan Dinas Perhubungan.

Pada dasarnya target yang baik adalah target yang mudah untuk direalisasikan. Oleh karena itu, dalam memudahkan pencapaian target tersebut, maka perlunya diatur terkait besaran tarif yang akan dibebankan kepada pengguna jasa parkir terhadap masyarakat selaku pengguna jasa parkir.

Keterampilan dalam hal pelayanan atas jasa parkir yang dimiliki oleh seorang juru parkir seharusnya memberikan dampak yang positif terhadap realisasi penerimaan retribusi parkir. Namun hal tersebut tidak dimiliki sebagian besar oleh para juru parkir, sebagian besar juru parkir hanya melaksanakan tugasnya sebagai pemungut atas biaya parkir tanpa memperdulikan kenyamanan dan keamanan pada pengguna jasa parkir.

Secara umum, keterampilan yang dibutuhkan oleh juru parkir adalah bersumber dari kekuatan fisik saja. Dalam hal tersebut, kekuatan fisik untuk mengatur (mengangkat) kendaraan agar tidak menimbulkan kemacetan. Namun demikian, tentu juga dibutuhkan kemampuan berfikir agar mampu merekayasa perparkiran melalui penataan atau konsep penyusunan kendaraan yang diparkir.

Untuk mencapai pelayanan yang maksimal hingga terwujudnya pendapatan yang maksimal pula maka Dinas Perhubungan Kabupaten Toraja Utara menetapkan sebuah standar kerja sehingga pencapaian target dapat tercapai. Dengan adanya standar kerja yang diberikan kepada setiap pegawai dalam hal ini sesuai dengan kemampuannya maka pelayanan akan berjalan dengan efektif dan efisien

sehingga kedepannya target yang telah ditetapkan akan tercapai.

Dalam penyelenggaraan fasilitas parkir yang dibuat oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Toraja Utara, sebelum memberikan fasilitas, terlebih dahulu dilakukan survei pada kawasan tersebut. Hal ini mengingat pentingnya dalam meminimalisir dampak negatif yang akan ditimbulkan pada area perparkiran tersebut.

Sebagaimana pada Kawasan Pertokoan Kelurahan Penanian, telah dilakukan tahapan survei dan analisis terhadap kebutuhan perparkiran yang sudah layak, namun sejauh ini menurut observasi peneliti terjadi ketimpangan pada tahap implementasi perparkiran. Selain terbatasnya jumlah dan skill yang dimiliki juru parkir di Kawasan Perkotaan Penanian, juga disebabkan karena masih rendahnya kesadaran masyarakat selaku pengunjung dan pengguna jasa parkir untuk memarkir kendaraannya pada area parkir yang telah ditentukan. Masyarakat kadangkala memarkir kendaraannya di bahu jalan dengan berbagai alasan, misalnya hanya sebentar saja, hanya menjemput keluarganya, dan berbagai macam alasan lainnya agar memarkir kendaraannya tersebut.

Berdasarkan beberapa kendala yang dihadapi oleh pengelolaan perparkiran di Kawasan Pertokoan Kelurahan Penanian, tentu akan berdampak terhadap pencapaian atas penerimaan retribusi perparkiran. Untuk mengukur capaian tersebut, maka disajikan data terkait dengan target yang telah ditentukan sebelumnya.

Langkah-langkah dalam proses penetapan besarnya target retribusi parkir dimulai dari Dinas Perhubungan yang membuat rancangan besarnya target retribusi parkir yang mampu diraih pada tahun berjalan. Besarnya target yang ditentukan Dinas Perhubungan sesuai dengan potensi parkir yang telah diperhitungkan. Rancangan target retribusi tepi jalan umum akan diserahkan kepada BPKAD bersama dengan rancangan target penerimaan daerah lain yang menjadi wewenang Dishub Kab.Toraja Utara. Selanjutnya, rancangan pendapatan yang telah terkumpul akan dimasukkan dalam Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah tahun berjalan. Kemudian RAPBD diserahkan kepada DPRD Kabupaten Toraja Utara. DPRD Kabupaten Toraja Utara, akan melakukan evaluasi terhadap RAPBD yang telah diterima. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui target yang diajukan Dishub tersebut telah sesuai dengan potensi daerah serta kemampuan Dishub.

Melakukan evaluasi atau pengukuran terhadap pekerjaan sangat penting dilakukan. Sebagaimana melakukan pengukuran terhadap capaian atas program yang telah dibuat dalam mengelola perparkiran tepi jalan di Kab. Toraja Utara khususnya di Kawasan Pertokoan Kelurahan Penanian.

Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Usman Usmail, S.T. selaku Kasie. Pengelola Perparkiran Dinas Perhubungan Kabupaten Toraja Utara, mengungkapkan:

“Menurut saya capaian belum sepenuhnya terealisasi karena adanya

beberapa masalah dimana kesejahteraan personil parkir belum terpenuhi, masih kurangnya kesadaran masyarakat terkait masalah perparkiran sendiri, dan target yang di tetapkan terhadap retribusi parkir terlalu tinggi”.

(Wawancara tanggal 27 Agustus 2020)

Selanjutnya disampaikan oleh Bapak Rudi Sulling, SE selaku Satuan Pol PP yang pernah ditugaskan di kawasan Pertokoan Kelurahan Penanian adalah:

“Ya jelas tidak capai target, karena target PAD terkait parkir sendiri itu terlalu tinggi, sedangkan insentif nya juga kayaknya tidak ada. Kami sendiri yang sering membantu petugas parkir tidak mendapatkan uang makan”.

(Wawancara tanggal 4 September 2020)

Lebih lanjut disampaikan oleh Bapak Bartholemeus selaku juru parkir di Kawasan Pertokoan Kelurahan Penanian, bahwa:

“Tidak targetki, karena tinggi sekali pak target kita disini. sementara personel kurang dan tidak ada uang tambahan sekarang. Apalagi semenjak corona ini”.

(Wawancara tanggal 23 Agustus 2020)

Berdasarkan pernyataan dari informan di atas, menggambarkan bahwa selama ini capaian target oleh juru parkir di Kawasan Pertokoan Kelurahan Penanian belum tercapai. Hal tersebut disebabkan karena masih terbatasnya juru parkir yang ditempatkan untuk menata perparkiran pada kawasan pertokoan tersebut.

Tabel 3 Penerimaan Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum di Kab. Toraja Utara Tahun 2017-Tahun 2019

No.	Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)
1	2017	400.000.000.00	332.700.000.00
2	2018	600.000,000.00	381,529,000.00
3	2019	600.000.000.00	418,009,000.00
4	2020	650.000.000.00	99.619.000.00

Sumber: Hasil Olahan Telaah Dokumentasi, 2020

Berdasarkan tabel 3 di atas, pada tahun 2020 data terhitung di bulan September. Dengan demikian, menunjukkan penerimaan retribusi parkir tepi jalan umum di Kabupaten Toraja Utara tidak capai target. Hal tersebut disebabkan karena juru parkir yang terbatas dan sarana prasarana parkir belum memadai sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya.

Sebagaimana laporan hasil audit dari Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK RI) Tahun 2020 yang telah dilaksanakan pada bulan Oktober 2020 ini terkait minimnya realisasi penerimaan retribusi pada Dinas Perhubungan Kabupaten Toraja Utara.

Penyebab lainnya dalam rendahnya realisasi dibandingkan dengan target adalah kondisi pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID 19). Hadirnya pandemi tersebut melumpuhkan hampir segala sektor, terlebih kesehatan dan perekonomian. Oleh sebab itu, masyarakat secara umum untuk sementara waktu masih enggan untuk keluar rumah sehingga kawasan Pertokoan di Kelurahan Penanian menjadi lebih sepi dibanding dengan suasana sebelum pandemi.

Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Yusuf Pairunan, S.Sos. selaku Kabid. Lalu Lintas Jalan Dinas Perhubungan Kab. Toraja Utara, mengungkapkan:

“Menurut kami sendiri. Pemerintah Kelurahan Penanian harus sering memantau juru parkir kami yg di tugaskan di daerah pertokoan karena hal tersebut secara tidak langsung membangun proses kerja sama yang baik.”.

(Wawancara tanggal 27 Agustus 2020)

Pihak Pemerintah Kelurahan Penanian perlu lebih meningkatkan peranannya dalam melakukan pengukuran atas kinerja dari juru parkir yang ditugaskan tersebut. Dengan demikian, juru parkir akan semakin terkontrol dalam menjalankan pekerjaannya.

Pengaduan dikatakan bernilai atau tidak, dilihat dari penjelasan yang diperhatikan, penerimaan penjelasan atas keputusan manajemen yang bersangkutan. Dalam penanganan keluhan terdapat orang yang penting dalam pelaksanaannya.

Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Atto Masora Toding Allo selaku lurah Penanian Kecamatan Rantepao Kab. Toraja Utara, mengatakan bahwa:

“Selama ini kami sama-sama staf turun langsung ke daerah pertokoan untuk memantau kinerja dari juru parkir disitu sekaligus kami juga membantu mereka dalam menertibkan parkir disitu. Mengingat daerah itu juga merupakan tanggung jawab saya sebagai lurah penanian. Kami disini tidak melakukan penilaian capaian hasil kinerja juru parkir secara detail, jelas itu tanggung jawab dari pihak dishub sendiri. Kami hanya melakukan penilaian secara kasat mata saja apa yang terjadi di lapangan itu yang kami sampaikan kepada dishub. paling kami sekedar menerima laporan laporan secara lisan saja dari masyarakat”.

(Wawancara tanggal 31 Agustus 2020)

Berdasarkan pernyataan di atas, menggambarkan bahwa masih rendahnya peranan pemerintah kelurahan Penanian dalam menampung keluhan atau kritikan masyarakat terkait dengan penilaian kinerja dari juru parkir yang ditempatkan pada kawasan pertokoan di

Kelurahan Penanian. Pihak Pemerintah Kelurahan Penanian hanya menerima atau menampung keluhan saja pada saat turun langsung ke lapangan.

Kendaraan tidak mungkin bergerak terus menerus, pada saatnya harus berhenti sementara atau berhenti lama (parkir), yaitu ketika kendaraan tidak bergerak yang bersifat sementara. Oleh karena itulah fasilitas parkir harus tersedia di tempat tujuan seperti perkantoran, pusat perbelanjaan, tempat hiburan, dll juga tentunya di rumah masing-masing berupa garasi.

Apabila tidak tersedia, maka dengan terpaksa ruas jalan akan menjadi tempat parkir. Perparkiran telah menimbulkan persoalan pelik di banyak daerah di Indonesia karena keterbatasan ruang, tidak terkecuali bagi kabupaten Toraja Utara. Meskipun demikian, disatu sisi perparkiran justru dapat dimanfaatkan sebagai peluang dan potensi mata pencaharian beberapa kalangan.

Ketiadaan fasilitas parkir (pelataran luas atau gedung khusus parkir) di kawasan tertentu dalam kota menyebabkan jalan terpaksa menjadi tempat parkir, akibatnya mengurangi lebar efektif jalan dan dengansendirinya menurunkan kapasitas ruang jalan yang bersangkutan.

Akibat selanjutnya adalah kemacetan lalu lintas. Semakin maju dan berkembangnya suatu kawasan perkotaan maka secara otomatis seluruh aspek kehidupan akan turut maju pula. Suatu perkotaan dinilai maju jika seluruh aspek kehidupan mulai dari infrastruktur, ekonomi,

dan budaya memiliki andil besar bagi kemakmuran kehidupan masyarakat yang tinggal di dalamnya. Saat ini aktifitas transportasi sangat tinggi di suatu kawasan yang daerahnya semakin maju dengan pusat-pusat bisnis dan kegiatan lainnya.

Tingginya intensitas aktivitas di kawasan pusat kota memberikan pengaruh terhadap tarikan lalu lintas kendaraan bermotor yang besar dari wilayah-wilayah sekitarnya. Salah satu akibat dari kondisi ini adalah banyak masyarakat yang menggunakan kendaraan dengan berbagai kepentingan, tidak segan memarkir kendaraannya secara sembarangan dalam arti tidak pada tempat parkir yang semestinya.

Timbulnya parkir pada sisi jalan yang tersebar di beberapa lokasi yang belum ada fasilitas areal parkirnya, berakibat buruk terhadap kondisi lalu lintas. Salah satu lahan parkir utama di kawasan Pertokoan Kelurahan Penanian yang digunakan untuk parkir kendaraan. Keberadaan kendaraan roda dua dan empat yang sering kali parkir di kawasan tersebut membuat terhambatkan arus lalu lintas, bahkan saat ini hampir seluruh sisi di jalan tersebut digunakan sebagai tempat parkir. Terhambatnya lalu lintas sangat terasa saat pagi, siang dan sore hari karena di saat itulah terjadi puncak aktifitas masyarakat.

Bahu jalan merupakan salah satu lahan parkir utama di kawasan Pertokoan Kelurahan Penanian yang digunakan untuk parkir kendaraan. Keberadaan kendaraan roda dua dan empat yang sering kali parkir di kawasan

tersebut membuat terhambatkan arus lalu lintas, bahkan saat ini hampir seluruh sisi di jalan tersebut digunakan sebagai tempat parkir. Terhambatnya lalu lintas sangat terasa saat pagi, siang dan sore hari karena di saat itulah terjadi puncak aktifitas masyarakat.

Mengelola keluhan yang masuk mulai dari proses masuknya sampai pada penyelesaian keluhan. Selain itu juga menyangkut bagaimanakah mekanisme kontrolnya agar diperoleh hasil yang baik. Sehingga dalam mengelola keluhan dibutuhkan perencanaan yang matang.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Melati selaku masyarakat Kelurahan Penanian mengatakan bahwa:

“Itu tukang parkir pak kadang uangta ji mau naambil. Padahal tidak lama ji ku parkir motor disini. Biasa sudah dikasi uang langsung pergimi apalagi kalau ada lagi yang panggil karena mau juga dikasi keluar motornya. Baru kadang juga diterima seribu, kadang juga minta dua ribu”.

(Wawancara tanggal 23 Agustus 2020)

Berdasarkan hasil tersebut, menggambarkan bahwa adanya keluhan dari masyarakat setempat terkait dengan kinerja dari petugas parkir di Kawasan Pertokoan Kelurahan Penanian. Selain keluhan terkait dengan kinerjanya, juga dikeluhkan atas komitmen dari juru parkir dalam penarikan retribusi atau pembayaran jasa parkir yang tidak menetap, kadang dua ribu rupiah dan kadang juga lebih.

Selanjutnya disampaikan oleh Bapak Rudi Sulling, SE selaku Pegawai Satuan Polisi

Pamong Praja yang sering ditugaskan di kawasan Pertokoan Kelurahan Penanian adalah:

“Selama ini gak ada sih permasalahan yang terjadi antara kami, yang jelas kami terjun ke lapangan untuk membantu mereka atas surat tugas atau perintah atasan sebagai wujud koordinasi yang baik di Kabupaten Toraja Utara”.
(Wawancara tanggal 4 September 2020)

Pernyataan di atas menggambarkan bahwa sejauh juru parkir bersama-sama dengan pihak aparat pihak Pemerintah Kelurahan Penanian masih bisa menyelesaikan persoalan yang dihadapinya. Hal tersebut dapat dilihat pada tingkat permasalahan kasusnya sampai pada pihak Satuan Pol PP masih minim. Dengan kata lain, keluhan masyarakat dan persoalan yang dihadapi dapat diselesaikan dengan baik.

PEMBAHASAN

Perencanaan pada dasarnya suatu proses dalam menentukan batasan atau ambang batas yang diinginkan. Tentu dalam kaitannya dengan penelitian ini adalah penentuan batas atau standar atas pengelolaan perparkiran tepi jalan di Kawasan Pertokoan Kelurahan Penanian.

Sebagaimana hasil penelitian oleh Noperiyadi (2015), bahwa untuk melakukan penataan ulang lahan parkir yang memadai dan tertata dengan baik, maka perlu dilakukan tindakan tegas bagi pengendara yang tidak mematuhi aturan yang berlaku. Selain itu, perlu diberikan batasan-batasan atau rambu lalu lintas untuk memarkir kendaraannya hanya pada lahan parkir yang telah ditetapkan saja. Selanjutnya diperlukan kerjasama yang baik dan toleransi yang tinggi atas kebijakan dari pemerintah.

Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Amirul (2020), bahwa Pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun mengalami kekurangan lahan parkir. Namun sejauh ini, tidak menimbulkan dampak yang cukup besar. Hal tersebut karena metode parkir yang cukup efektif dilakukan oleh juru parkir yang telah tersedia.

Ketiadaan fasilitas parkir (pelataran luas atau gedung khusus parkir) di kawasan tertentu dalam kota menyebabkan jalan terpaksa menjadi tempat parkir, akibatnya mengurangi lebar efektif jalan dan dengansendirinya menurunkan kapasitas ruang jalan yang bersangkutan.

Akibat selanjutnya adalah kemacetan lalu lintas. Semakin maju dan berkembangnya suatu kawasan perkotaan maka secara otomatis seluruh aspek kehidupan akan turut maju pula. Suatu perkotaan dinilai maju jika seluruh aspek kehidupan mulai dari infrastruktur, ekonomi, dan budaya memiliki andil besar bagi kemakmuran kehidupan masyarakat yang tinggal di dalamnya. Saat ini aktifitas transportasi sangat tinggi di suatu kawasan yang daerahnya semakin maju dengan pusat-pusat bisnis dan kegiatan lainnya.

Tingginya intensitas aktivitas di kawasan pusat kota memberikan pengaruh terhadap tarikan lalu lintas kendaraan bermotor yang besar dari wilayah-wilayah sekitarnya. Salah satu akibat dari kondisi ini adalah banyak masyarakat yang menggunakan kendaraan dengan berbagai kepentingan, tidak segan memarkir kendaraannya secara sembarangan

dalam arti tidak pada tempat parkir yang semestinya.

Namun berbeda dengan hasil penelitian oleh Kurniawan dan Surandono (2017), bahwa pada dasarnya kemampuan kerja dan metode kerja juru parkir cukup efektif dalam melakukan penataan perparkiran di Lahan Parkir Kampus IIFakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Metro. Namun karena banyaknya volume kendaraan yang parkir sehingga kadangkala menimbulkan kemacetan. Oleh sebab itu, perlu ditambahkan lahan parkir agar seluruh kendaraan dapat ditampung (diparkir) pada lahan yang memadai sehingga masalah utama yaitu kemacetan dapat terselesaikan.

Juru parkir pada dasarnya telah menjalankan Seluruh SOP (Standar Operasional Prosedur), namun tetap saja pengelolaan perparkiran menjadi kurang efektif karena lahan parkir yang minim. SOP pada dasarnya sebuah pedoman kerja yang menjadi acuan kerja di dalam organisasi secara sistematis (Tambunan, 2013).

Pengukuran kinerja sangat penting untuk dilakukan dalam setiap organisasi. Hal tersebut dilakukan agar mampu mengetahui sejauh mana prestasi atau capaian organisasi dan orang-orang yang ada di dalam organisasi tersebut. Pengukuran kinerja juga penting agar mengetahui sejauh mana cita-cita dan harapan organisasi tercapai (Mahsun, 2006).

Pengukuran kinerja pada dasarnya merupakan proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang

telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa (seberapa baik barang dan jasa diserahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan terpuaskan). Hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan.

Penetapan sasaran atau target berorientasi hasil. Manajemen yang berorientasi dengan hal ini dianggap lebih baik karena lebih menekankan pencapaian hasil, kesempatan sehingga memberi manajemen yang sasaran pada kepada tenaga kerja untuk mengerti bagaimana seharusnya bekerja, dan hubungan komunikasi antara atasan dan bawahan lebih terbina karena terjadi interaksi antara yang memberi tugas dengan pelaksana. Secara umum pengertian goal setting ini adalah penetapan sasaran atau target yang akan dicapai pegawai.

Sebagaimana hasil penelitian oleh Endriyono (2018), upaya yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan UPTD Parkir Tepi Jalan Umum Kota Surabaya terkait dengan optimalisasi penerimaan dan pemungutan retribusi parkir adalah setiap hari melakukan pengawasan selama dua puluh empat jam untuk mengawasi juru parkir dalam melakukan pengawasan dan memberikan bimbingan atas pelayanan jasa parkir.

Selanjutnya hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Maisyarah, dkk (2018), bahwa pelaksanaan pengawasan serta pembinaan terhadap penataan parkir berjalan dengan baik

oleh DisHub Kota Samarinda. Hal tersebut dapat dilihat pada proses pemantauan secara intens karena dilakukan secara rutin dua kali (2x) sehari. Selain itu, juga meminta langsung tanggapan atau keterangan kepada pengguna jalan terkait dengan penilaiannya atas penataan perparkiran tepi jalan.

Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Suryani dan Yarosi (2015), bahwa kinerja pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang Selatan menjadi meningkat melalui pelaksanaan pengawasan yang rutin.

Selanjutnya hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Syaifuddin (2015), bahwa sejauh ini pihak Dishub bersama DPPK Kota Surabaya menjalankan sistem pengawasannya tanpa adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku. Hal tersebut menyebabkan kurang efektif karena kadangkala tumpang tindih dalam pelaksanaan pengawasannya tersebut.

Padahal ada banyak langkah yang dapat digunakan oleh pihak pemerintah Kelurahan Penanian dalam menampung keluhan masyarakat atas kinerja dari juru parkir tersebut. Salah satu caranya adalah dengan membuat kotak saran pada kawasan pertokoan tersebut sebagai salah satu media aduan.

Selanjutnya, pihak Pemerintah Kelurahan Penanian juga dapat menggunakan sistem digitalisasi, yaitu dengan membuat call centre sebagai media layanan penampungan aduan atau kritikan terhadap penilaian kinerja juru parkir demi peningkatan kinerjanya. Call centre

tersebut dapat diakses baik melalui pesan whatsapp maupun melalui media SMS. Dengan demikian, pihak Pemerintah Kelurahan Penanian akan semakin mudah dalam menampung dan mengidentifikasi aduan atau kritikan atas penilaian kinerja juru parkir tersebut.

Seiring perkembangan informasi dan teknologi membuat para pimpinan organisasi dalam memanfaatkannya menjadi serba digitalisasi. Hal tersebut guna memudahkan dalam tata kelola organisasinya dan memudahkan dalam transmisi informasi secara akurat dan valid. Kemajuan teknologi tersebut juga banyak dimanfaatkan pimpinan dalam melakukan evaluasi terhadap kepuasan penerima layanannya atas pelayanan yang diberikan oleh organisasinya.

Tingkat keluhan biasanya tergantung dengan jumlah keluhan yang diajukan masyarakat dalam satu tahun. Keluhan yang rendah menunjukkan tingkat keluhan tidak selalu diinginkan dan ditekan. Demikian pula jika tingkat keluhan tinggi, akibatnya tidak baik bagi organisasi karena dengan keluhan yang tinggi menunjukkan bahwa organisasi mempunyai banyak kekurangan.

Sebagaimana hasil penelitian oleh Dian (2008), mengemukakan bahwa metode penanganan aduan lebih efektif karena telah dibentuk lembaga sebagai pusat aduan masyarakat atas keluhannya dalam pelayanan publik. Namun lembaga tersebut tidak diberi kewenangan untuk memberi solusi karena

semua aduan yang masuk akan diteruskan kepada instansi masing-masing.

Selanjutnya ditambahkan hasil penelitian oleh Fajarwati (2017), bahwa pentingnya pembentukan Unit Pengaduan Pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. Hal tersebut karena sangat membantu pihak manajemen dalam mengetahui keluhan masyarakat atas pelayanannya. Namun, masih belum maksimal karena masih banyaknya pegawai yang mengetahui atas tujuan dari pembentukan organisasi tersebut.

Penanganan pengaduan memberikan kesempatan untuk menunjukkan kepada publik bahwa anda (penyedia layanan) bertanggung jawab kepada mereka. Keluhan merupakan bagian penting dari akuntabilitas setiap proses dan bahkan sering menjadi titik awal apa saja lembaga yang mengklaim bertanggung jawab atas tindakan yang harus mengambil keluhan serius.

Kendaraan tidak mungkin bergerak terus menerus, pada saatnya harus berhenti sementara atau berhenti lama (parkir), yaitu ketika kendaraan tidak bergerak yang bersifat sementara. Oleh karena itulah fasilitas parkir harus tersedia di tempat tujuan seperti perkantoran, pusat perbelanjaan, tempat hiburan, dll juga tentunya di rumah masing-masing berupa garasi.

Apabila tidak tersedia, maka dengan terpaksa ruas jalan akan menjadi tempat parkir. Perparkiran telah menimbulkan persoalan pelik di banyak daerah di Indonesia Khususnya Di

Kawasan pertokoan Kelurahan Penanian karena keterbatasan ruang, tidak terkecuali bagi kabupaten Toraja Utara. Meskipun demikian, disatu sisi perparkiran justru dapat dimanfaatkan sebagai peluang dan potensi mata pencaharian beberapa kalangan.

Pihak Pemerintah Kelurahan Penanian tentu terbatas kewenangannya dalam hal pengambilan kebijakan terkait dengan penanganan atas keluhan masyarakat terkait kinerja juru parkir di kawasan Pertokoan Kelurahan Penanian. Namun pihak pemerintah Kelurahan penanian senantiasa membangun komunikasi dengan pihak Dinas Perhubungan beserta pihak SatPol PP Kabupaten Toraja Utara dalam penanganan atas keluhan tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan pemerintah Kelurahan Penanian dalam pengawasan perparkiran tepi jalan berdasarkan aspek menentukan standar belum berjalan efektif. Hal tersebut karena hanya 2 (dua) orang juru parkir yang ditugaskan untuk memungut retribusi di Kawasan Pertokoan Penanian. Selain itu, rendahnya pengawasan Pemerintah Kelurahan Penanian dalam penerapan SOP pemungutan retribusi parkir sehingga juru parkir kadang kala menerima uang jasa retribusi parkir namun tidak memberikan karcis kepada masyarakat (pengguna jasanya). Pada aspek pengukuran belum berjalan efektif. Hal tersebut disebabkan karena dalam tiga tahun terakhir (tahun 2017, 2018, 2019) target penerimaan retribusi parkir tidak pernah tercapai. Hal tersebut disebabkan

karena target yang ditentukan lebih tinggi dari potensi yang dimiliki. Sedangkan untuk tahun 2020, target belum terealisasi karena kondisi Pandemi Corona Virus Disease 2019. Sejauh ini, Pemerintah Kelurahan Penanian hanya melakukan observasi atau pemantauan di lapangan saja, namun tidak adanya tempat atau ruang pengaduan bagi masyarakat jika ingin menyampaikan keluhannya atas cara kerja juru parkir. Pada aspek melakukan tindakan sudah cukup efektif. Hal tersebut disebabkan karena pihak Pemerintah Kelurahan senantiasa melakukan rapat koordinasi dengan unsur pedagang dan tokoh masyarakat sekitar yang membahas terkait kinerja juru parkir. Hasil rapat koordinasi tersebut kemudian akan disampaikan kepada pihak Dinas perhubungan untuk kemudian dilakukan pemecahan solusi.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat disarankan bahwa pada aspek menentukan standar, pihak pemerintah Kelurahan perlu berkoordinasi dengan pihak Dinas Perhubungan agar menambah juru parkir berdasarkan titik parkir yang ada dalam kawasan pertokoan tersebut. Selanjutnya, pihak Pemerintah Kelurahan perlu meningkatkan peranannya dalam melakukan pengawasan atas kedisiplinan juru parkir dalam menerapkan SOP yang telah ada. Pada aspek pengukuran, pihak Kelurahan Penanian perlu meningkatkan peranan pengawasannya dengan meningkatkan koordinasi kepada pihak Dinas Perhubungan agar lebih realistis dalam penentuan target dengan cara lebih memperhatikan potensi yang dimiliki sehingga pencapaian target lebih

efektif. Pihak Pemerintah Kelurahan Penanian juga perlu meningkatkan peranan pengawasannya dengan menyiapkan kotak aduan di sekitar kawasan pertokoan serta membuat sistem layanan aduan online baik lewat SMS centre maupun pada aplikasi WhatsApp sehingga aduan masyarakat dapat segera dicarikan solusinya. Pada aspek melakukan tindakan, pihak Pemerintah Kelurahan penanian sebaiknya mempertahankan bahkan jika bisa ditingkatkan lagi koordinasi terhadap seluruh elemen terkait seperti pihak Dinas Perhubungan termasuk para juru parkir, pihak pedagang dan pihak pengunjung.

REFERENSI

- Amirul. (2020). Analisis Penataan dan Kebutuhan Ruang Parkir Pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun Kabupaten 2018. *Jurnal PELITA KOTA*. 1(1), 25-36.
- Dian, S., Utomo. (2008). Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 15(3), 161-167.
- Endriyono, D. Putra. (2018). Efektivitas Penetapan Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 7(9), 1-17.
- Kurniawan, Septyanto dan Surandono, Agus. (2017). Analisis Kebutuhan dan Penataan Ruang Parkir Kendaraan (Studi Kasus Pada Lahan Parkir Kampus IIFakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Metro. *Jurnal TAPAK*, 6(2). 127-133.
- Mahsun, Mohamad. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik: Cetakan Pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Maisyarah, dkk. (2018). Efektivitas Pengawasan dan Pembinaan Terhadap Pengelolaan dan Penataan Parkir oleh Dinas Perhubungan Kota Samarinda

(Studi Pada Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda). *eJurnal Administrasi Negara*. 8286-8299.

- Noperiyadi. (2015). Tata Ulang Lahan Parkir Pada Jalan Kalimantan Kota Lubuk Linggau. *Jurnal Teknik Sipil dan Lingkungan*, 3(1), 766-774.
- Suryani, L., dan Yarosi. (2015). Hubungan Pengawasan dan Kinerja Pegawai pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang Selatan. *Jurnal KREATIF Proram Studi Manajemen Universitas Pamulang*, 2(2), 93-110.
- Syaifuddin, Muhamad. (2015). Pengawassan Penyelenggaraan Perparkiran Di Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. 3(3), 197-206.
- Tambunan, Rudi M. 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta: Maistas Publishing.