



PENGAWASAN JASA LAYANAN PARKIR DI KOTA PEKANBARU

Ragel Dwi Puspita Sari^{1,2}, Abdul Sadad¹

¹ Universitas Riau

²corresponding author: rageldwi17@gmail.com

ABSTRACT

Supervising parking services is an activity to direct and foster parking attendants is an effort to develop and strengthen their potential in carrying out their duties as parking attendants who provide services to services users. The problem in Pekanbaru regarding parking services is that there are still parking clerks who do not carry out their duties according to the regulations and procedural standards (SOPs) such as using attribute completeness. The purpose of this study is to describe and analyze the supervision of parking services in the City of Pekanbaru and identify and analyze the factors that hinder the implementation of parking services in Pekanbaru. This study used affective surveillance theory according to T. Hani Handoko in authority (2020: 71) which uses 4 indicators, namely: accurate, centralized, timely and flexible. The research method used is a descriptive qualitative research method. With interview data collection, observation, and documentation techniques. As well as the data analysis technique used by Miles and Huberman in Haryoko (2020: 196) are: data reduction, data presentation and conclusions. The results of this study show that the supervision of parking services in the City of Pekanbaru is already running but not yet effective. This can be seen from all 4 effective affective surveillance indicators: accurate, centralized, timely and flexible. Factors that hinder the implementation of parking services supervision in Pekanbaru City are: 1) Human resources factors, lack of supervision for parking attendants in performing their duties, 2) Factors of facilities and infrastructure, lack of adequate vehicles in the supervision of public servicesIt's new town.

Keywords: Supervision; Services; Parking

Copyright (c) 2023 Ragel Dwi Puspita Sari¹, Abdul Sadad



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-Non Commercial-ShareAlike 4.0 International License.

ABSTRAK

Pengawasan Jasa Layanan Parkir merupakan kegiatan untuk mengarahkan dan membina Juru Parkir dalam upaya mengembangkan dan memperkuat potensi dalam melaksanakan tugasnya sebagai Juru Parkir yang memberikan pelayanan kepada pengguna jasa layanan parkir. Adapun permasalahan yang terjadi di Kota Pekanbaru mengenai jasa layanan parkir ialah masih adanya juru parkir yang tidak melaksanakan tugas sesuai peraturan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) seperti menggunakan kelengkapan atribut. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengawasan jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru serta mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat dalam pelaksanaan pengawasan jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan teori pengawasan yang efektif menurut T. Hani Handoko dalam Wibawa (2022: 71) yang menggunakan 4 indikator, yaitu: Akurat, Terpusat, Tepat Waktu dan Fleksibel. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi serta dokumentasi. Serta teknik analisis data yang digunakan menurut Miles dan Huberman dalam Haryoko (2020: 196) yaitu: reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengawasan jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru sudah berjalan tetapi belum efektif. Hal ini dapat dilihat dari ke 4 indikator pengawasan yang efektif, yaitu Akurat, Terpusat, Tepat Waktu dan Fleksibel. Faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pengawasan jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru, yaitu: 1) Faktor sumber daya manusia, kurangnya jumlah pengawas untuk melakukan pengawasan terhadap Juru Parkir dalam melaksanakan tugasnya, 2) Faktor sarana dan prasarana, kurangnya kendaraan yang memadai dalam pelaksanaan pengawasan jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru.

Kata Kunci: Pengawasan; Jasa Layanan; Parkir

PENDAHULUAN

Kota Pekanbaru memiliki lembaga pemungut retribusi parkir yang instansi pemerintahnya ialah Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru melalui Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Perparkiran. Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru No. 76 Tahun 2021, UPTD Perparkiran telah menganut pola Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Yang dimana dengan menganut pola Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), UPTD Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dapat melakukan kerja sama dengan pihak ketiga dalam kegiatan Perparkiran.

Dalam melakukan sebuah kerja sama, UPTD Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai petunjuk langkah kerja agar tercapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat unit kerja yang tidak melaksanakan tugasnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Peraturan yang telah ditetapkan. Karena masih adanya juru parkir yang tidak menggunakan kelengkapan atribut. Kelengkapan atribut yang dimaksud ialah rompi, tanda pengenalan, topi, peluit dan karcis.

Sementara itu, permasalahan yang banyak ditemui di lapangan ialah juru parkir yang tidak memberikan karcis kepada pengguna jasa layanan parkir. Yang dimana hal ini melanggar Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 2 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pasal 244 ayat 4 poin b disebutkan bahwasanya tugas dari juru parkir ialah memberikan karcis dan menerima pembayaran. Namun, kenyataannya juru parkir memberikan karcis kepada pengguna jasa layanan parkir jika diminta. Tentunya hal ini juga akan mempengaruhi kewajiban

juru parkir untuk membantu dalam menjaga keamanan di tempat parkir. Penggunaan karcis seharusnya dapat membantu hal tersebut dengan menuliskan nomor plat kendaraan di karcis.

Masalah terkait jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru masih menjadi permasalahan yang menjadi keluhan masyarakat. Baik itu dari segi tarif layanan parkir yang ditetapkan maupun pelayanan yang diberikan oleh juru parkir. Dengan begitu, dibutuhkan sebuah pengawasan dalam kegiatan jasa layanan parkir. Dalam hal pengawasan jasa layanan parkir, UPTD Perparkiran di bantu oleh pihak ketiga yaitu PT. Yabisa Sukses Mandiri. Yang dimana pihak ketiga memiliki tugas untuk mengelola lokasi parkir di zona 1. Adapun pengelolaan yang dilakukan berkaitan dengan membina dan mengarahkan juru parkir terkait jasa layanan parkir serta menyediakan kelengkapan atribut yang diperlukan dalam pelaksanaan jasa layanan parkir.

Tabel 1. Jumlah Koordinator Parkir, Juru Parkir dan Titik/Lokasi Parkir di Kota Pekanbaru Tahun 2022

Koordinator Parkir	Juru Parkir	Titik/Lokasi Parkir
16 orang	2.500 orang	2.500 titik (zona 1, sebanyak 1.500 titik. Selebihnya, berada di zona 2 dan 3).

Sumber: UPTD Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 2022

Berdasarkan tabel di atas, bahwasanya dari jumlah titik/lokasi parkir yang 2.500 titik sebanyak 1.500 titik berada di zona 1 terdiri dari 88 ruas jalan kota Pekanbaru dengan 10 Kecamatan. Namun, jika dilihat dari jumlah koordinator parkir dengan jumlah lokasi parkir yang harus di awasi di zona 1, maka sangat tidak efektif untuk dilakukan sebuah pengawasan. Mengingat sangat banyaknya lokasi parkir yang harus diawasi namun adanya

keterbatasan jumlah pengawas dari pihak ketiga itu sendiri. Maka dari itu, dengan adanya kerjasama UPTD Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dengan PT. Yabisa Sukses Mandiri pengelolaan oleh pihak ketiga masih diawasi langsung oleh UPTD Perparkiran. Adapun pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru terhadap kegiatan jasa layanan parkir sebagai berikut:

Tabel 2. Bentuk Pengawasan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

No.	Unit Kerja yang Diawasi	Bentuk Pengawasan
1.	Pihak Ketiga (PT. Yabisa Sukses Mandiri)	1. Melihat pengelolaan yang dilakukan pihak ketiga terhadap juru parkir di zona 1. 2. Menyediakan kelengkapan atribut bagi juru parkir di zona 1.
2.	Juru Parkir (Zona 1, 2, 3)	1. Melihat pelayanan yang diberikan terhadap pengguna jasa layanan parkir. Seperti membantu kendaraan yang keluar masuk. 2. Memeriksa kelengkapan atribut juru parkir. 3. Memeriksa kelancaran arus lalu lintas.

Sumber: Olahan Peneliti 2022

Meskipun dalam mengawasi jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru telah dilakukan kerja sama dengan pihak ketiga, namun masalah yang terjadi belum dapat teratasi. Hal ini dikarenakan kurangnya jumlah petugas dari kedua pihak baik dari UPTD Perparkiran maupun koordinator parkir. Selain itu, masih kurangnya pemahaman juru parkir dalam melaksanakan tugas sesuai peraturan dan SOP yang telah ditetapkan. Serta penyampaian terkait Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang belum merata. Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dimaksud disini ialah seharusnya pengguna jasa layanan parkir dapat memberikan bayaran pada saat masuk sehingga saat keluar tinggal diberikan pelayanan oleh juru parkir. Salah satu cara yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan ialah menyediakan mesin EDC (Electronic Data Capture).

Penyediaan mesin ini diharapkan dapat membantu peningkatan pelayanan terhadap jasa layanan parkir agar juru parkir bisa langsung mengatur kendaraan pada saat keluar tanpa harus menunggu pembayaran secara tunai yang dapat menyebabkan kemacetan.

Untuk pelaksanaan pengawasan dilakukan secara rutin dan khusus. Pelaksanaan secara rutin ialah pengawasan dilakukan di beberapa lokasi tertentu. Sementara pelaksanaan secara khusus yaitu pengawasan dilakukan di satu titik tertentu yang dimana lokasi tersebut membutuhkan penanganan secara cepat. Pengawasan jasa layanan parkir juga dilakukan secara tidak langsung. Yaitu melalui Instagram dan nomor pengaduan. Pengguna jasa layanan parkir dapat memberikan saran dan kritik di kolom komentar akun instagram milik UPTD Perparkiran Dinas Perhubungan

Kota Pekanbaru. Tidak hanya itu, pengguna jasa layanan parkir juga dapat menghubungi nomor pengaduan yang tertera di setiap belakang rompi juru parkir yang dimana nomor ini langsung terhubung ke Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.



Gambar 1. Tata Cara Layanan Pengaduan Perparkiran Kota Pekanbaru

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru 2022

Sementara itu, untuk perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah, berdasarkan jurnal dengan judul Efektivitas Pengawasan Dinas Perhubungan Kota Batam pada Pungutan Parkir Liar di Jembatan Fisabilillah dan Jembatan Narasinga (Ulfa Aprilia & Diah Ayu Pratiwi: 2019). Adapun perbedaan nya terletak pada fokus dan teori yang digunakan. Dalam jurnal tersebut, membahas masih adanya pungutan parkir liar yang dilakukan oleh juru parkir yang tidak resmi. Sementara, dalam penelitian ini membahas terkait jasa layanan parker yang dimana masih terdapat juru parkir resmi yang tidak memahami pelaksanaan tugas

berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan.

Dengan masih adanya permasalahan terkait jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengawasan jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru. Serta untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor penghambat dalam pelaksanaan pengawasan jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru.

KAJIAN TEORI

1. Konsep Pengawasan

Pengawasan terutama ditujukan semata-mata untuk menghindari kemungkinan terjadinya penyimpangan atau penyelewengan dari tujuan yang ingin dicapai. Pengawasan diharapkan dapat membantu pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang direncanakan secara efektif dan efisien. Sama halnya menurut George R. Terry dalam Hakim (2018: 115), pengawasan adalah penentuan apa yang telah dilakukan yaitu mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan dan bila perlu mengambil tindakan korektif agar hasil pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Selanjutnya, menurut Winardi dalam Djadjuli (2017: 567), pengawasan ialah semua kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer untuk memastikan bahwa hasil aktual konsisten dengan hasil yang direncanakan.

Sehingga, dapat disimpulkan bahwasanya pengawasan ialah proses mengklarifikasi, mengoreksi, mengevaluasi dan mengarahkan kegiatan sedemikian rupa sehingga rencana yang telah ditetapkan tidak menyimpang dari yang telah direncanakan sebelumnya.

2. Fungsi Pengawasan

Fungsi pengawasan adalah mengidentifikasi berbagai faktor yang menghambat pekerjaan dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Menurut Bohari dalam Sururama dan Amalia (2020: 69), fungsi pengawasan pada dasarnya adalah suatu proses yang dilakukan untuk memastikan bahwa apa yang telah direncanakan dapat dilaksanakan dengan baik. Berkat pengawasan ini, penyimpangan yang terjadi pada tahap awal dapat dideteksi.

Adapun fungsi dari pengawasan sebagai berikut:

1. Menghindari penyimpangan dari pencapaian tujuan yang direncanakan
2. Untuk memastikan bahwa alur kerja konsisten dengan prosedur yang dimaksudkan atau ditetapkan
3. Mencegah dan menghilangkan hambatan dan kesulitan yang akan, sedang atau mungkin timbul dalam pelaksanaan kegiatan

Selanjutnya, menurut Manullang dalam Febiola & Zulkarnaini (2017: 3) tujuan utama pengawasan mencoba apa yang direncanakan agar menjadi kenyataan. Untuk dapat benar-benar mewujudkan tujuan utama tersebut, kemudian pengawasan pada tingkat pertama berusaha untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan petunjuk yang diberikan dan mencari tahu kelemahan dan kesulitan yang timbul dalam rencana pelaksanaan. Berdasarkan penemuan ini dapat mengetahui tindakan yang akan diambil untuk memperbaikinya, baik tepat waktu atau masa yang akan datang.

3. Proses Pengawasan

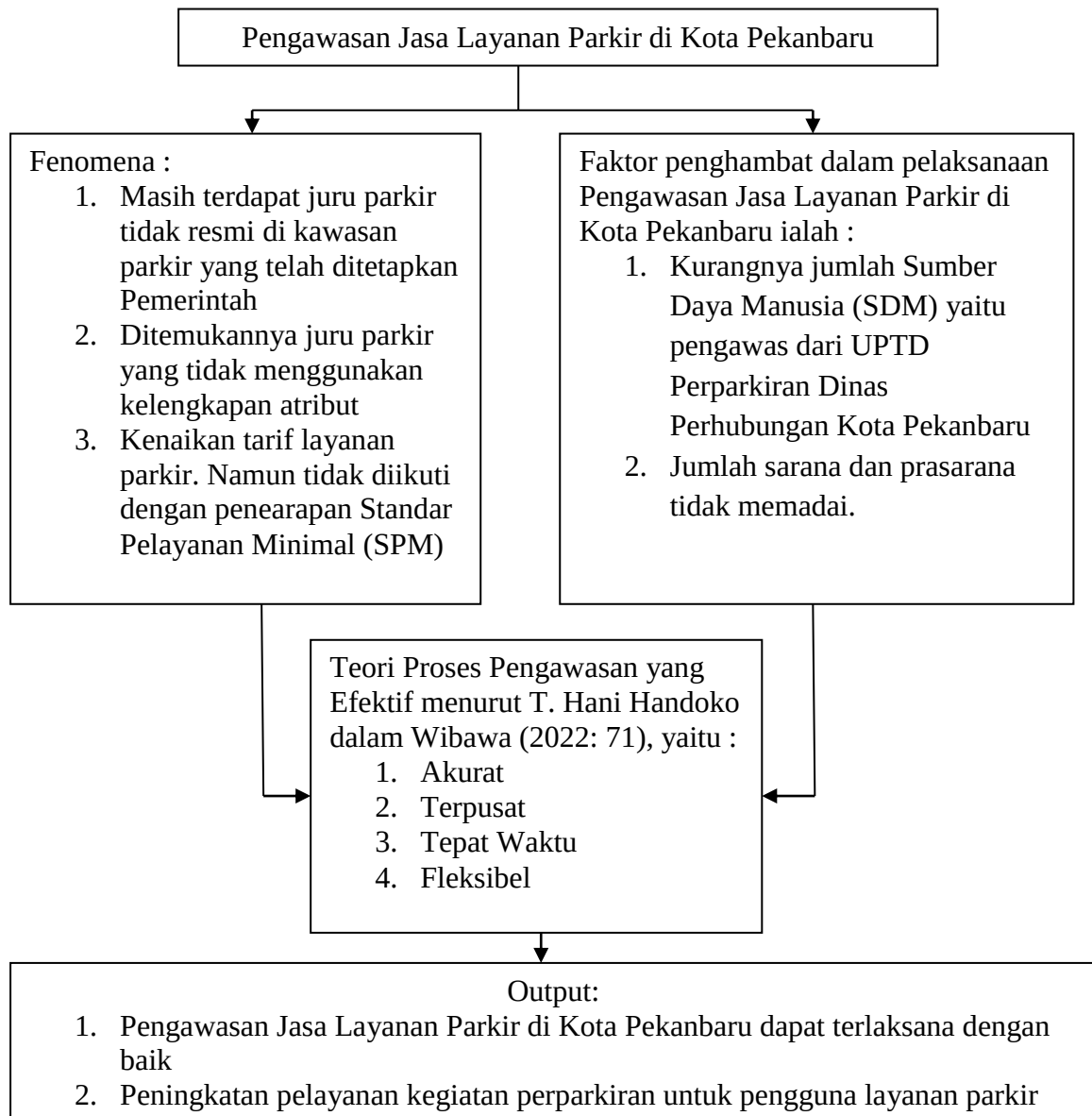
Menurut Kadarman dalam Sururama dan Amalia (2020: 41) langkah-langkah proses pengawasan ialah:

1. Penetapan standar.
2. Penentuan pengukuran kinerja
3. Analisa penyimpangan

Selanjutnya menurut Handoko dalam Wibawa (2022: 71) proses pengawasan yang efektif terdapat beberapa karakteristik, yaitu:

1. Akurat. Menekankan bahwa data dan informasi yang diperoleh sehubungan dengan pengawasan yang harus sesuai dengan sistem pengawasan.
2. Terpusat. Pada titik-titik pemantauan strategis, menekankan bahwa pengawasan harus difokuskan pada isu-isu yang menjadi prioritas atau penyimpangan yang memerlukan tindakan cepat untuk segera diatasi.
3. Tepat Waktu. Artinya arus informasi yang terkait dengan proses pemantauan harus segera disajikan sesegera mungkin sehingga langkah-langkah yang akan diambil sebagai akibat dari penyampaian informasi yang tepat waktu dapat dilakukan dengan cepat.
4. Fleksibel. Proses pengawasan harus terbuka terhadap semua masukan, baik dalam bentuk kritik maupun saran agar benar-benar mengidentifikasi masalah nyata.

Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Berpikir

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Metode penelitian ini digunakan karena dapat mengidentifikasi dan menggambarkan peristiwa atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi selama berlangsungnya penelitian, dengan menyajikan apa yang sebenarnya terjadi, tanpa menambah dan mengurangi sehingga dapat dipercaya. Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, peneliti melakukan wawancara secara mendalam terhadap 5 orang informan yang terdiri dari Kepala UPTD Perparkiran, Pengawas UPTD Perparkiran, Koordinator Parkir (pihak ketiga), juru parkir dan pengguna jasa layanan parkir. Penelitian yang dilakukan saat ini menggunakan beberapa tahapan dalam melakukan analisis data.

Teknik yang dilakukan adalah dengan melakukan pengumpulan data dan informasi terkait dengan pelaksanaan pengawasan jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru. Kemudian data dan informasi yang telah terkumpul direduksi atau dipilah sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Kemudian peneliti menyajikan data tersebut dan dilakukan dengan memaparkan data yang telah dipilah untuk melihat kaitan antar data. Selanjutnya peneliti menganalisis data menggunakan teori proses pengawasan yang efektif menurut Handoko dalam Wibawa (2022: 71) dengan 4 indikator yaitu: akurat, terpusat, tepat waktu dan fleksibel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengawasan Jasa Layanan Parkir di Kota Pekanbaru

Peneliti menggunakan teori dari Handoko dalam Wibawa (2022: 71) tentang proses pengawasan yang efektif

dengan 4 indikator yaitu: akurat, terpusat, tepat waktu dan fleksibel.

1. Akurat

Akurat yang dimaksudkan disini ialah bahwa data dan informasi yang diperoleh terkait dengan pengawasan dan seharusnya sesuai dengan sistem pengawasan. Untuk melihat keakuratan pengawasan jasa layanan parkir, maka peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan yang dianggap mampu menjawab pertanyaan dari peneliti.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti dengan beberapa informan yang terkait dengan indikator pertama, maka dapat dilihat dari 2 sisi, baik dari sudut pandang *stakeholder* maupun pelaksana jasa layanan parkir yaitu juru parkir di Kota Pekanbaru yang dinilai belum akurat. Adapun alasannya yaitu Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru telah menetapkan Peraturan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai informasi dalam pelaksanaan pengawasan jasa layanan parkir. Namun, dalam pelaksanaannya tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan bahwasanya juru parkir baik dari zona 1 dan zona 2 masih belum memahami Peraturan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait pelaksanaan jasa layanan parkir. Salah satunya terkait pemberian karcis kepada pengguna jasa layanan parkir. Yang dimana juru parkir ini ialah juru parkir resmi yang seharusnya sudah memiliki karcis dan bisa langsung memberikan karcis tanpa diminta terlebih dahulu oleh pengguna jasa layanan parkir. Selanjutnya, koordinator parkir memiliki tugas mengelola serta membina juru parkir yang berada di zona 1. Salah satunya ialah melakukan pendataan juru parkir. Namun, di lapangan masih terdapat juru parkir yang menggunakan data pelaksana lama. Sehingga, hal ini dapat

menyebabkan pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru terhadap koordinator parkir selaku pengelola dan pembina zona 1 tidak akurat.

Dengan demikian, informasi yang sifatnya tidak jelas akan menimbulkan kesulitan dalam proses memperoleh informasi, yang secara tidak langsung akan mempengaruhi proses pengawasan jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru. Dalam hal ini pelaksanaan pengawasan seharusnya sejalan dengan Peraturan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

2. Terpusat

Indikator yang kedua ialah terpusat, pada indikator ini bermaksud untuk melakukan pengawasan pada titik-titik yang strategis, yang membutuhkan pengawasan atau penanganan untuk segera ditangani. Dalam hal ini sistem pengawasan harus memusatkan perhatian pada bidang-bidang dimana penyimpangan-penyimpangan dari standar paling sering terjadi atau yang mengakibatkan kerusakan paling fatal.

Dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan terkait indikator yang kedua yaitu terpusat, maka dapat disimpulkan bahwasanya pengawasan jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru telah terpusat. Dikarenakan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam melakukan pengawasan mendahulukan titik atau lokasi-lokasi yang didapatkan dari laporan masyarakat yang membutuhkan pengawasan dan penanganan untuk segera ditangani. Kemudian, berdasarkan observasi yang peneliti lakukan bersama pengawas dari UPTD Perpustakaan pada saat patroli, pengawasan dilakukan keliling namun tetap mendahului lokasi yang dilaporkan oleh masyarakat.

Namun, Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dan Koordinator Parkir dalam melakukan sosialisasi dilakukan secara tidak merata. Yang dimana hal ini akan

mempengaruhi sistem pengawasan yang terpusat. Dikarenakan sosialisasi yang dilakukan secara tidak merata, sehingga masih terdapat juru parkir yang kurang memahami tugasnya dalam melakukan jasa layanan parkir. Jika juru parkir di Kota Pekanbaru semakin banyak yang tidak memahami tugas yang seharusnya mereka lakukan, maka akan sulit bagi Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru untuk melakukan pengawasan secara terpusat mengingat lokasi parkir di Kota Pekanbaru begitu banyak.

3. Tepat Waktu

Indikator yang ketiga untuk melihat pengawasan jasa layanan parkir yang efektif ialah tepat waktu. Indikator ini dimaksudkan bahwa arus informasi yang diterima oleh UPTD Perpustakaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru harus segera didapatkan. Informasi harus dikumpulkan, disampaikan dan dievaluasi secepatnya bila kegiatan perbaikan harus dilakukan segera.

Sehingga, berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama beberapa informan terkait indikator ketiga yaitu tepat waktu, maka didapatkan bahwasanya pengawasan jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru tidak tepat waktu. Pengawasan jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru dilakukan secara rutin. Namun, pelaksanaan yang rutin ini tidak dapat dikatakan tepat waktu. Dengan alasan, evaluasi terkait kegiatan pengawasan dilakukan paling sedikit sekali sebulan yang akan mempengaruhi penanganan permasalahan yang terjadi di lapangan.

Kemudian, berdasarkan observasi yang peneliti lakukan bersama UPTD Perpustakaan saat melakukan patroli, tidak ditemukan juru parkir yang dilaporkan. Hal ini disebabkan ketidaktepatan waktu pengawas dalam melakukan pengawasan. Dan juga dikarenakan informasi yang didapatkan tidak jelas, seperti juru parkir yang dilaporkan tersebut bekerja pada

malam hari namun pengawasan yang dilakukan pada siang hari.

4. Fleksibel

Kemudian, untuk indikator yang keempat ialah fleksibel. Indikator fleksibel dimaksudkan sebagai pengawasan harus mempunyai fleksibilitas untuk memberikan tanggapan atau reaksi terhadap ancaman atau kesempatan dari lingkungan. Dalam hal ini, proses pengawasan hendaknya terbuka untuk menerima segala masukan baik berupa saran maupun kritik agar menangkap permasalahan yang nyata.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan, maka ditemukan bahwasanya pelaksanaan pengawasan jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru yang dilaksanakan oleh UPTD Perpustakaan telah fleksibel. Dikarenakan UPTD Perpustakaan dapat menerima saran dan kritik dari masyarakat dalam membantu menyelesaikan permasalahan jasa layanan parkir. Dimana UPTD Perpustakaan menyediakan akun Instagram dan nomor pengaduan sebagai wadah bagi pengguna jasa layanan parkir untuk menyampaikan laporan.

Namun, UPTD Perpustakaan seharusnya juga fleksibel dalam menanggapi laporan dari beberapa juru parkir yang bertugas. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, bahwasanya masih terdapat juru parkir yang juga mengeluhkan terkait sistem pemungutan tarif layanan parkir yang dianggap kurang transparansi karena tidak adanya bukti pembayaran pada saat pemungutan. Dalam hal ini, UPTD Perpustakaan juga harus fleksibel dalam menanggapi laporan ini dikarenakan koordinator parkir sebagai pihak yang bekerja sama dan diawasi langsung oleh UPTD Perpustakaan.

Faktor Penghambat UPTD Perpustakaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam Pelaksanaan Pengawasan Jasa Layanan Parkir di Kota Pekanbaru

Saat melaksanakan tugas pasti ada kendala yang dirasakan dalam proses pelaksanaannya. Begitu pula dengan pelaksanaan pengawasan jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru. Adapun faktor penghambat dalam pelaksanaan pengawasan jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, bahwasanya jumlah pengawas yang turun ke lapangan untuk satu kali shift sebanyak 8 orang. Tentunya hal ini dirasa kurang efektif untuk melakukan pengawasan jasa layanan parkir di beberapa ruas jalan di Kota Pekanbaru. Kemudian, juru parkir yang juga menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pengawasan jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru. Dalam hal ini, beberapa juru parkir sudah mendapatkan arahan dari Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru terkait pelayanan yang seharusnya dilaksanakan dalam jasa layanan parkir, namun masih terdapat juru parkir yang tidak melaksanakan arahan tersebut.

2. Sarana dan Prasarana

Dengan banyaknya jumlah titik atau lokasi parkir yang tersebar di beberapa ruas jalan di Kota Pekanbaru, sehingga tidak memungkinkan jika pengawasan yang dilakukan hanya menggunakan 1 kendaraan mobil saja. Tidak hanya itu, berdasarkan observasi yang peneliti lakukan saat ikut melaksanakan pengawasan di lapangan, kondisi mobil yang digunakan oleh pengawas dapat dikatakan sudah sangat lama. Dengan kondisi mobil seperti AC yang tidak hidup, hal ini juga akan

menghambat kinerja pengawas dalam melakukan pengawasan. Dikarenakan sarana dan prasarana yang tidak memadai akan mempengaruhi kenyamanan pengawas dalam melakukan pengawasan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti lakukan mengenai pengawasan jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru, maka dapat disimpulkan serta penyampaian saran sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pengawasan jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru belum terlaksana secara efektif. Hal ini sesuai dengan analisis dari keempat indikator ukuran mengenai pengawasan yang efektif menurut Handoko dalam Wibawa (2022: 71), yaitu akurat, terpusat, tepat waktu dan fleksibel. Indikator akurat, pelaksanaan pengawasan jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru yang dilakukan UPTD Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru belum akurat. Dikarenakan UPTD Perparkiran yang melaksanakan pengawasan kurang berpedoman pada Peraturan dan SOP yang telah ditetapkan. Kemudian, juru parkir yang masih belum memahami Peraturan dan SOP dalam pelaksanaan jasa layanan parkir. Indikator kedua yaitu terpusat, pelaksanaan pengawasan jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru dilaksanakan secara terpusat. Dimana pengawasan dilakukan di titik-titik atau lokasi berdasarkan laporan masyarakat yang butuh penanganan cepat. Namun, UPTD Perparkiran sosialisasi yang dilakukan belum merata. Yang dimana hal ini akan mempengaruhi kurangnya

pemahaman juru parkir sehingga menimbulkan masalah yang sama. Dan tentunya pengawasan akan menjadi tidak terpusat. Indikator ketiga yaitu tepat waktu, dimana pelaksanaan pengawasan belum tepat waktu. Dikarenakan juru parkir yang dilaporkan masih sempat kabur sebelum pengawas datang. Selanjutnya indikator yang keempat, yaitu fleksibel. UPTD Perparkiran telah fleksibel dalam melakukan pengawasan dikarenakan dapat menerima saran dan kritik dari masyarakat. Namun, masih kurang fleksibel terhadap laporan dari juru parkir yang bertugas. Tentunya hal ini akan mempengaruhi pengawasan dalam menyelesaikan masalah jasa layanan parkir.

2. Beberapa faktor penghambat yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pengawasan jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru ada 2 faktor, yaitu faktor yang pertama sumber daya manusia dalam hal ini jumlah pengawas dari UPTD Perparkiran yang masih kurang. Kemudian, juru parkir yang tidak mengikuti arahan pengawas dalam melaksanakan jasa layanan parkir. Kedua, ialah sarana dan prasarana yang kurang memadai untuk melakukan pengawasan jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru. Dalam hal ini jumlah mobil untuk pelaksanaan pengawasan terbatas.

Saran

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti terkait pengawasan jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru, peneliti mencoba memberikan saran serta harapan yang dapat menjadi bahan evaluasi pengawasan jasa layanan parkir di Kota Pekanbaru, yaitu:

1. Menyebarakan mesin EDC (*Electronic Data Capture*) secara merata diseluruh lokasi parkir di Kota Pekanbaru. Hal ini diharapkan dapat membantu meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa layanan parkir.
2. Dengan jumlah pengawas yang hanya 8 orang sekali turun lapangan dengan menggunakan 1 mobil menyebabkan pengawasan yang dilakukan kurang efektif. Sehingga UPTD Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru perlu memperbanyak jumlah pengawas dan sarana dalam melaksanakan pengawasan jasa layanan parkir.
3. Melakukan sosialisasi kepada juru parkir di Kota Pekanbaru secara menyeluruh. Dikarenakan dari dimensi akurat, masih terdapat juru parkir yang kurang memahami tugas berdasarkan peraturan dan SOP (Standar Operasional Prosedur).

DAFTAR PUSTAKA

- Andani, Bella. 2022. Pengawasan Dinas Perhubungan terhadap Retribusi Parkir Kota Serang dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Berdasarkan Peraturan Walikota Serang Nomor 21 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Perparkiran, *Jurnal Tugas Akhir*. Vol. 2. No. 1
- Aprilia, U, Diah, A. (2019). Efektivitas Pengawasan Dinas Perhubungan Kota Batam Pada Pungutan Parkir Liar Di Jembatan Fisabilillah dan Jembatan Narasinga Bareleng Tahun 2019. *Jurnal Trias Politika*. Vol. 5, 2
- Basri, Hasan & Hajar Aswad. 2021. Pengawasan dan Pengelolaan Retribusi Parkir oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh. *Jurnal Ilmu Administrasi*. Vol. 18. No. 1. ISSN 1829-8974
- Darnisa, Muhlis Madani & Abdul Mahsyar. 2016. Fungsi Pengawasan Dalam Pengelolaan Parkir di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol.4. No.2
- Djadjuli, R.D. 2017. Pelaksanaan Pengawasan Oleh Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. 4 (567-568). 565-573
- Efendi, Muhsin & Pantriandi Nuswantoro. 2020. Pengawasan Pengelolaan Retribusi Parkir dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bener Meriah. *Jurnal Hukum*. Vol.6. No.2

- Febiola, F & Zulkarnaini. 2017. Pengawasan Peredaran Produk Pangan Minuman Impor di Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(2), 1-12
- Hakim, Lukmanul. 2018. Pengawasan Dinas Lingkungan Hidup Dalam Pemeliharaan Kualitas Udara di Kota Semarang. *Jurnal Politikom Indonesia*. Vol. 3, No.1. E-ISSN: 2528-2069
- Haryoko, Sapto, Bahartiar & Fajar Aswadi. 2020. Analisis Data Penelitian Kualitatif. Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar
- Holid, Mariyan, Netty & Ivan Fauzani Raharja. 2020. Pengawasan Pemerintah Kota Terhadap Retribusi Parkir di Kota Jambi. *Journal of Administration Law*. Vol. 1. No. 1
- Maisyarah, Rosa Aggraeiny & Dini Zulfiani. 2018. Efektivitas Pengawasan dan Pembinaan Terhadap Pengelolaan dan Penataan Parkir oleh Dinas Perhubungan Kota Samarinda (Studi pada Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda). 8286-8299
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 2 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan di Kota Pekanbaru
- Peraturan Walikota Pekanbaru No. 76 Tahun 2021 tentang Pola Tata Kelola Badan Layanan Umum Daerah Pada Unit Pelaksana Teknis Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru
- Satriardi. 2016. Pengaruh Pengawasan Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru Pada SD Negeri Binaan Tanjung Pinang. *Journal of Economic and Economic Education*. Vol. 4. No. 2. 288-295
- Sururama, Rahmawati & Rizki Amalia. 2020. Pengawasan Pemerintah. Bandung: Cendekia Press

Wibawa, I Ketut SA. 2022. Efektivitas Pengawasan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tabanan Dalam Pengelolaan Pasar Tradisional Dauh Pala Kecamatan Tabanan Kabupaten Tabanan. *Jurnal Cakrawarti*. Vol.5, No. 2

Winangun, Ida BP. 2022. Pelaksanaan Kebijakan Pengawasan Dalam Penertiban Parkir Liar di Kota Denpasar. *Jurna; Hukum Saraswati*. Vol. 4 No. 2