

KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN PERPARKIRAN DI KOTA PEKANBARU TAHUN 2021-2023

Oleh : Muhammad Arief Fadilah

Dosen Pembimbing : Agus Susanto, S.IP., M.Si.

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan penyelenggaraan parkir serta hambatan yang dihadapi Pemerintah Kota Pekanbaru dalam kebijakan penyelenggaraan parkir, serta memberikan rekomendasi guna meningkatkan efektivitas kebijakan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam terhadap sejumlah pejabat terkait, khususnya di UPT Perpajakan Kota Pekanbaru. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teori implementasi oleh George Edward III, yang terdiri dari indikator komunikasi, sumber daya, sikap (disposisi), dan struktur birokrasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa hambatan utama dalam pelaksanaan kebijakan retribusi parkir, antara lain kurangnya sosialisasi yang merata kepada juru parkir, pengawasan yang belum maksimal, serta rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya peraturan parkir. Selain itu, pengelolaan fasilitas dan sumber daya manusia juga menjadi tantangan dalam memastikan pelayanan parkir yang optimal.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah, seperti peningkatan sosialisasi dan pelatihan kepada juru parkir, pemanfaatan teknologi untuk pengawasan yang lebih efisien, serta kampanye edukasi kepada masyarakat terkait manfaat retribusi parkir bagi pembangunan kota. Peningkatan komunikasi antara koordinator parkir dan juru parkir juga menjadi faktor penting untuk mengurangi miskomunikasi dan meningkatkan kepatuhan. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kota Pekanbaru dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam pengelolaan parkir dan peningkatan PAD.

Kata Kunci: Kebijakan Penyelenggaraan Parkir, Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi.

ABSTRACT

This study aims to analyze the policy and obstacles faced by the Pekanbaru City Government in implementing the parking retribution policy and to provide recommendations to enhance its effectiveness. The research employs a qualitative approach with in-depth interviews conducted with relevant officials, particularly those in the Parking Management Unit (UPT Perpajakan) of Pekanbaru City. The study is based on George Edward III's implementation theory, which consists of four key indicators: communication, resources, disposition (attitude), and bureaucratic structure.

The findings reveal several major challenges in implementing the parking retribution policy, including insufficient dissemination of information to parking

attendants, inadequate supervision, and low public awareness regarding the importance of parking regulations. Additionally, the management of facilities and human resources remains a challenge in ensuring optimal parking services.

To address these issues, this study recommends several measures, such as increasing public outreach and training programs for parking attendants, leveraging technology for more efficient supervision, and conducting educational campaigns to raise public awareness of the benefits of parking retribution for urban development. Enhancing communication between parking coordinators and attendants is also crucial to minimizing miscommunication and improving compliance. It is expected that the findings of this study can serve as valuable input for the Pekanbaru City Government in formulating more effective policies for parking management and local revenue enhancement.

Keywords: *Parking Policy, Communication, Source, Disposition, Birocration.*

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Retribusi parkir merupakan salah satu sumber pendapatan yang digunakan pemerintah untuk mendanai pembangunan daerah. Retribusi pada umumnya berhubungan dengan prestasi langsung dalam arti bahwa pembayar retribusi akan menerima imbalan secara langsung dari retribusi yang dibayarnya. Berdasarkan Pasal 1(64) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, yang dijelaskan bahwa retribusi daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa, pelayanan atau pemberian izin tertentu yang secara khusus diberikan dan difasilitasi oleh pemerintah daerah untuk kepentingan pribadi atau perorangan

Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Pekanbaru memberlakukan berbagai jenis-jenis pajak dan retribusi, salah satunya adalah retribusi parkir. Retribusi parkir merupakan retribusi umum yang merupakan bagian dari masyarakat dan berkaitan dengan fasilitas pelayanan penyediaan di bidang lahan parkir yang baik dan tidak mengganggu pengguna jalan

lainnya. Retribusi dari pengelolaan parkir merupakan salah satu sumber penerimaan asli daerah (PAD). Meskipun retribusi parkir bukan penyumbang utama dalam pendapatan daerah, namun memiliki peluang dalam menambah sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Kota Pekanbaru yang mendapatkan julukan kota seribu tempat parkir ini, juga mendapatkan peningkatan penerimaan asli daerah dari tahun ke tahun yang bersumber dari retribusi parkir. Hal ini dapat dilatarbelakangi bahwa Kota Pekanbaru merupakan pusat dari Provinsi Riau yang perkembangannya sangat pesat dari tahun ke tahun, sehingga berdampak pada arus lalu lintas yang juga berkembang dengan pesat.

Kebijakan parkir di kota Pekanbaru ditemukan bahwasannya banyak juru parkir yang tidak mengikuti prosedur pengelolaan parkir. Juru parkir tidak memberikan karcis parkir yang seharusnya diterima oleh pemilik kendaraan melainkan hanya meminta uang retribusi parkir, juru parkir tersebut merupakan salah satu juru parkir legal yang menggunakan atribut rompi juru parkir Pemerintah Kota. Sebagai tindak lanjut dari ketentuan pemerintah pusat, Pemerintah Kota

Pekanbaru telah menerbitkan sejumlah regulasi teknis untuk memperkuat kelembagaan dan mekanisme pengelolaan retribusi parkir. Salah satunya adalah Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 76 Tahun 2021 tentang Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perparkiran pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Perwako ini menjadi dasar pembentukan dan penguatan kelembagaan UPT Perparkiran sebagai unit teknis yang bertanggung jawab langsung terhadap operasionalisasi layanan parkir, termasuk dalam aspek perencanaan, pengawasan, dan penarikan retribusi.

Dalam Pasal 3 ayat (1) Perwako Nomor 76 Tahun 2021 disebutkan bahwa “UPT Perparkiran mempunyai tugas melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang Dinas Perhubungan di bidang perparkiran.” Salah satu tugas tersebut adalah melakukan penarikan retribusi parkir di tepi jalan umum dan tempat khusus parkir, sebagaimana diatur dalam pasal-pasal selanjutnya. Hal ini menunjukkan bahwa UPT Perparkiran merupakan pelaksana utama kebijakan retribusi parkir di Kota Pekanbaru, yang harus menjalankan sistem pemungutan sesuai dengan prinsip efektivitas, efisiensi, dan transparansi.

Permasalahan parkir juga erat kaitannya dengan urusan ketertiban umum dan penataan ruang kota. Parkir liar yang merambah trotoar dan bahu jalan menunjukkan lemahnya pengawasan serta kurangnya perencanaan ruang yang berpihak pada keteraturan kota. Oleh karena itu, permasalahan parkir harus dipandang sebagai bagian integral dari penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah, yang

membutuhkan kebijakan strategis, pelaksanaan teknis yang tepat, serta pengawasan yang berkelanjutan. Dalam pelaksanaan pengelolaan parkir oleh Dinas Perhubungan melalui UPT Perparkiran bekerja sama dengan pihak ketiga serta menunjuk dan menugaskan juru parkir yang berkewajiban dan bertanggungjawab memberikan layanan parkir sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adapun peneliti melakukan prariset data jumlah pengelola dan juru parkir perzona kota Pekanbaru. Jumlah pengelola parkir dan juru parkir dikota pekanbaru 2023 pada zona I PT. Yabisa Sukses Mandiri memiliki jumlah 837 juru parkir, kemudian pada zona II dan III terdapat 23 pengelola yang memiliki jumlah 252 juru parkir.

Dari persebaran pengelola parkir zona I berjumlah 837 dan persebaran pengelola parkir zona II dan III berjumlah 252. Maka dari itu, Peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh mengenai pelaksanaan kebijakan tersebut. Karena salah satu sumber penerimaan pemerintah daerah yang memberikan kontribusi adalah retribusi parkir, apabila retribusi parkir suatu daerah dapat mencapai target realisasi yang ditentukan daerah tersebut, maka dapat meningkatkan jumlah retribusi daerah yang dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan pembangunan daerah dan menjadi sumbangan yang cukup besar bagi penerimaan daerah.

Pesatnya kemajuan Kota Pekanbaru sebagai pusat pertumbuhan ekonomi dan urbanisasi tidak diiringi dengan kesiapan infrastruktur parkir, khususnya di kawasan-kawasan yang memiliki tingkat keramaian tinggi. Ketersediaan lahan parkir yang

terbatas dan sistem pengelolaan parkir yang belum optimal menimbulkan berbagai permasalahan yang berdampak langsung pada ketertiban dan kelancaran lalu lintas di kota ini. Salah satu permasalahan utama yang muncul adalah parkir yang menyebabkan kemacetan pada arus lalu lintas. Meningkatnya jumlah kepemilikan kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru menyebabkan timbulnya aktivitas parkir secara tidak tertib di tepi badan jalan. Keadaan ini tidak hanya menjadi tempat berhenti sementara setelah sampai di tujuan, tetapi juga menimbulkan hambatan pada kelancaran arus lalu lintas. Parkir yang tidak terorganisasi dengan baik, khususnya parkir berlapis, menjadi salah satu penyebab utama kemacetan.

Rendahnya realisasi retribusi parkir dan munculnya juru parkir liar serta pengelolaan zona yang tidak merata menunjukkan lemahnya akuntabilitas dalam operasional BLUD. Padahal, sebagai institusi publik, BLUD harus dapat mempertanggungjawabkan setiap penggunaan dana dan hasil layanan kepada publik secara terbuka. BLUD diharapkan mampu mengelola layanan secara profesional dan mandiri tanpa tergantung pada subsidi penuh dari APBD. Namun, ketidaktercapaian target retribusi secara konsisten menunjukkan masih rendahnya tingkat kemandirian unit layanan dalam menjalankan fungsinya secara optimal.

Dengan demikian, kondisi pengelolaan parkir di Kota Pekanbaru yang belum menunjukkan hasil maksimal, baik dari sisi pelayanan maupun keuangan, tidak mencerminkan prinsip-prinsip dasar dari sistem BLUD. Maka dibutuhkan

evaluasi menyeluruh terhadap strategi operasional UPT BLUD Perparkiran agar prinsip-prinsip tersebut benar-benar dapat berjalan secara nyata dalam pelayanan kepada masyarakat.

2. Rumusan Masalah

Berlandaskan penjabaran identifikasi masalah di bagian latar belakang permasalahan tersebut, maka diperoleh rumusan masalah berupa 1) Bagaimana Kebijakan Penyelenggaraan Perparkiran Di Kota Pekanbaru Tahun 2021-2023? 2) Apa hambatan yang dihadapi oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam melaksanakan Kebijakan Penyelenggaraan Perparkiran Di Kota Pekanbaru Tahun 2021-2023?

3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dapat dijabarkan melalui poin-poin sebagai berikut 1) Menganalisis Kebijakan Penyelenggaraan Perparkiran Di Kota Pekanbaru Tahun 2021-2023. 2) Menganalisis hambatan yang dihadapi oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru dalam melaksanakan Kebijakan Penyelenggaraan Perparkiran Di Kota Pekanbaru Tahun 2021-2023.

TINJAUAN PUSTAKA

Kebijakan publik diartikan sebagai suatu rangkaian keputusan yang saling memiliki hubungan yang diterbitkan oleh badan dan pejabat-pejabat pemerintah. Suatu kebijakan memiliki kaitan dengan proses pengambilan keputusan yang bertujuan untuk melanjutkan suatu tindakan yang akan dilakukan. Kebijakan publik merupakan suatu keputusan yang dibuat oleh pemegang otoritas publik yang

keberadaannya mengikat orang banyak. Kebijakan publik harus dibuat oleh pemegang mandat yang telah diberikan oleh publik atau orang banyak karena memiliki perwakilan atas banyak orang. (Dewi, 2022)

Keberadaan kebijakan publik di negara modern memiliki fokus utama yakni pelayanan publik, dimana prioritas dari pencapaian negara terhadap pertahanan dan peningkatan kualitas hidup lebih diutamakan dan diunggulkan. Tidak hanya berfokus pada pelayanan public, namun kebijakan public harus bisa mengakomodasi berbagai kepentingan dan menyatukan kepentingan yang banyak untuk mencapai prioritas dan urgent dalam kepentingan yang lebih umum.

Menurut (Anggara, 2014) kebijakan menjadi suatu konsep meliputi beberapa hal berikut ini:

- a. Ketetapan, ketentuan-ketentuan yang memiliki pengaruh mengikat pada suatu kebijakan.
- b. Maksud, terciptanya suatu kebijakan ialah untuk mencapai tujuan tertentu serta mengatasi berbagai permasalahan yang muncul.
- c. Keputusan yang bisa dilaksanakan maupun tidak dilaksanakan suatu kepentingan.
- d. Suatu proses pelaksanaan dari hal-hal yang telah ditetapkan.

George Edward III (dalam Rulinawaty Kasmad, 2013) Dalam model memperlihatkan dampak langsung dan tidak langsung terhadap kebijakan, yaitu komunikasi dan struktur birokrasi berpengaruh langsung dan tak langsung terhadap implementasi, sumber-sumber daya dan disposisi berpengaruh langsung terhadap implementasi kebijakan.

Kemudian, di antara keempat faktor berpengaruh tersebut (komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi) terjadi hubungan timbal balik. Pengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap implementasi kebijakan dan hubungan timbal balik di antara keempat faktor tersebut dapat divisualisasikan melalui model implementasi kebijakan. George C. Edward Edward III (dalam Subarsono, 2011) berpandangan bahwa kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu:

- a. Komunikasi
Komunikasi merupakan keberhasilan kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
- b. Sumber Daya
Meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber dayam manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumberdaya finansial.
- c. Disposisi
Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan

oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

d. Struktur Birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas menjalankan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah *Standard Operating Procedure* (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu upanjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

METODE PENELITIAN

Dalam penulisan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian adalah deskriptif. Pendekatan kualitatif disebut juga dengan metode kualitatif karena data kualitatif merupakan sumber dari deskripsi yang luas, serta Penelitian kualitatif berusaha untuk mengangkat secara ideografis berbagai fenomena dan realitas sosial berdasarkan fakta. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang beralamat Jl. Kutilang No. 14 B Kel. Kampung Melayu Kec. Sukajadi Alasan penting lokasi ini di pilih karena ingin meningkatkan sumber sumber pendapatan asli daerah yaitu pelaksanaan dan pelayanan terhadap

pembangunan secara efektif.

Dalam memperoleh informasi terkait keterangan dan data-data yang diperlukan, penulis mendapatkan 2 (dua) jenis data beserta sumber sebagai berikut data primer dan data sekunder. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu narasumber dan dokumen. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara dan dokumentasi. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu, dari dua pihak atau lebih. Dokumentasi dilakukan oleh peneliti dengan menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, foto, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya. Teknik analisis data yang digunakan dalam analisis kualitatif memiliki empat tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebijakan Penyelenggaraan Perparkiran Di Kota Pekanbaru Tahun 2021-2023

Pelaksanaan parkir di Kota Pekanbaru diatur dalam Peraturan Daerah (Perda) Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Retribusi Parkir Di Tepi Jalan Umum Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 148 Tahun 2020 Tentang Tarif Layanan Parkir Pada Unit Pelaksanaan Teknisi Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, serta Perwako Pekanbaru Nomor 41 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 148 Tahun 2020 tentang Tarif

Layanan Parkir pada Unit Pelaksana Teknis Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sebagai Badan Layanan Umum Daerah. Kebijakan kebijakan yang diberlakukan tersebut menjadi ukuran dalam mengelola dan mengatur parkir di badan jalan kota Pekanbaru, namun dalam pelaksanaannya ditemukan permasalahan.

Terdapat pasal-pasal yang bertentangan dengan perubahan kenaikan besaran tarif parkir. Pada Pasal 11 dalam Perwako Pekanbaru Nomor 41 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 148 Tahun 2020 tentang Tarif Layanan Parkir pada Unit Pelaksana Teknis Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru sebagai Badan Layanan Umum Daerah berbunyi besaran tarif layanan parkir pemakaian fasilitas parkir di ruang jalan milik Pemerintah Daerah ditetapkan sebagai berikut, Tarif layanan parkir untuk kendaraan roda 2 (dua) sebesar Rp2.000,- (dua ribu rupiah), Tarif layanan parkir untuk kendaraan roda 4 (empat) sebesar Rp3.000,- (tiga ribu rupiah), dan Tarif layanan parkir untuk kendaraan roda 6 (enam) sebesar Rp10.000,- (sepuluh ribu rupiah).

Keberhasilan suatu kebijakan dapat dipengaruhi oleh tingkat kompetensi dan keterampilan dari pada implementor kebijakan. Implementor memiliki tugas dan tanggung jawab besar dalam menjalankan kebijakan. Aspek penting berkaitan dengan kebijakan adalah kemampuan implementor kebijakan itu sendiri. Dalam kebijakan penyelenggaraan parkir yang dilaksanakan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

bagian UPT BLUD Perpajakan Kota Pekanbaru terdapat indikator berkaitan dilihat dari teori Edward III yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kebijakan sebagai berikut:

A. Komunikasi

Komunikasi adalah faktor penting yang berkaitan dengan penyampaian informasi, ide, peraturan dan lain-lain. Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari kebijakan publik, kebijakan yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Komunikasi sebagai petunjuk kebijakan dalam menyampaikan arahan dari sumber pembuat kebijakan kepada mereka yang diberikan wewenang dan tanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan. Oleh karena itu, dengan terpenuhinya indikator komunikasi maka akan tercapainya sebuah kebijakan yang baik dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Komunikasi berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada organisasi atau publik. Kebijakan dilaksanakan dengan baik dan efektif jika terjadi komunikasi yang efektif antar pelaksana kebijakan dengan para kelompok sasaran. Dengan komunikasi maka tujuan dan sasaran dari kebijakan dapat disosialisasikan secara baik sehingga dapat menghindari adanya distorsi atas kebijakan tersebut. Komunikasi yang baik akan mendatangkan keselerasan antar informasi yang disampaikan terhadap pemahaman bagi penerima informasi, pola komunikasi dapat menjadi penentu bagi hasil akhir yang akan berpengaruh pada kinerja birokrasi publik, komunikasi tersebut

dibagi menjadi 2 jenis yaitu komunikasi langsung yang berupa terjadinya pertemuan dua orang atau lebih, dan selanjutnya komunikasi tidak langsung yang berupa melalui surat, telepon dan lain sebagainya. Untuk menciptakan komunikasi agar proses ini dapat berjalan dengan lancar tentu harus diperhatikan juga komunikasi antara petugas eksternal maupun dengan internal. Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam kebijakan publik. Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses berjalannya kebijakan, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi. (Agustino, 2014)

Pada kebijakan parkir di badan jalan di Kota Pekanbaru melibatkan beberapa stakeholder dimana Dinas Perhubungan selaku pelaksanaan dan pengelolaan perpustakaan di Kota Pekanbaru dan unitnya yakni UPT. Perpustakaan Dinas Perhubungan Pekanbaru sebagai Pengawasan dalam kegiatan jasa layanan parkir.

Dalam hal UPTD Parkir dibantu dalam pengawasan pelayanan parkir oleh pihak ketiga yaitu PT. Yabisa berkembang secara mandiri. Jika pada zona 1 pengelolaan tempat parkir diserahkan kepada pihak ketiga. Manajemen terapan mengacu pada pengembangan dan pengendalian layanan parkir dan penyediaan atribut lengkap yang diperlukan untuk pelaksanaan layanan parkir. 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 Perpustakaan maupun koordinator parkir.

Kebijakan penyelenggaraan perpustakaan di Kota Pekanbaru pada periode 2021 hingga 2023 mengalami berbagai dinamika yang berkaitan erat dengan upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan pendapatan asli daerah (PAD). Landasan hukum yang menjadi pijakan utama dalam pengelolaan parkir ini adalah Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 132 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, serta Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota yang mengatur tarif dan mekanisme layanan parkir. Perwako tersebut mengatur secara rinci standar pelayanan yang wajib dipenuhi, mulai dari ketersediaan lahan parkir yang memadai, penggunaan atribut resmi oleh juru parkir, hingga kewajiban pemberian karcis sebagai bukti pembayaran yang sah. Standar pelayanan ini bertujuan agar pengelolaan parkir tidak hanya menjadi sumber pendapatan, tetapi juga memberikan kenyamanan, keamanan, dan ketertiban bagi masyarakat pengguna.

Dalam konteks kebijakan, aspek komunikasi menjadi sangat krusial. Berdasarkan teori George C. Edward III, komunikasi merupakan variabel utama yang menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik. Komunikasi yang efektif harus mampu menyampaikan informasi kebijakan secara jelas, tepat, dan konsisten kepada seluruh pelaksana dan pihak-pihak terkait. Dalam kasus perpustakaan di Pekanbaru, komunikasi kebijakan meliputi penyampaian informasi tentang tarif baru, tata cara

pengelolaan parkir, serta aturan yang harus dipatuhi oleh juru parkir dan masyarakat pengguna jasa parkir. Namun, kenyataannya, komunikasi ini belum berjalan optimal. Banyak juru parkir yang belum memahami atau bahkan mengabaikan tarif resmi yang telah ditetapkan, sehingga masih terjadi praktik pungutan liar dan ketidaksesuaian dengan aturan yang berlaku. Hal ini menunjukkan adanya kegagalan dalam proses transmisi informasi kebijakan kepada pelaksana di lapangan, yang mengakibatkan ketidakkonsistenan dan ketidakefektifan kebijakan.

Gambar 1. Juru Parkir Pekanbaru Ikuti Pembekalan dan Pembinaan



Gambar 1 menunjukkan pelaksanaan kegiatan pembekalan dan pembinaan bagi para juru parkir di Kota Pekanbaru yang diselenggarakan oleh UPT Perparkiran Dinas Perhubungan. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan profesionalisme para juru parkir dalam menjalankan tugasnya di lapangan. Dalam kegiatan ini, para peserta yang mengenakan rompi oranye bertuliskan “Juru Parkir Kota Pekanbaru” diberikan pemahaman mengenai aturan dan etika pelayanan kepada masyarakat, pengelolaan area parkir secara tertib, serta pentingnya memberikan kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui sistem parkir resmi.

Pembekalan ini merupakan salah satu strategi implementatif pemerintah daerah dalam memperkuat peran juru parkir sebagai ujung tombak layanan parkir yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Pelaksanaan kegiatan ini sejalan dengan kebijakan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan perparkiran, sebagaimana diatur dalam Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 148 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan dan Petunjuk Teknis Perparkiran.

Melalui kegiatan pembinaan ini, diharapkan para juru parkir memiliki standar pelayanan yang seragam dan dapat menjadi bagian dari sistem transportasi kota yang lebih tertib dan manusiawi. Pembekalan ini juga menunjukkan keseriusan pemerintah dalam menata sektor perparkiran sebagai bagian penting dari pelayanan publik di wilayah perkotaan.

Lebih jauh, Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 132 Tahun 2020 juga mendorong penggunaan teknologi dalam pengelolaan parkir, seperti sistem parkir elektronik (e-parking), yang bertujuan meningkatkan transparansi dan memudahkan pengawasan. Namun, penerapan teknologi ini masih terbatas dan belum merata di seluruh zona parkir. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam mengoptimalkan komunikasi dan pengawasan pelaksanaan kebijakan.

Selain itu, terdapat kekurangan pemahaman juru parkir dalam melaksanakan tugas sesuai peraturan dan SOP yang telah ditetapkan, juga penyampaian terkait Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang belum merata. Maka dari itu

komunikasi antar organisasi dirasakan kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa layanan parkir. Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa pada saat pemungutan retribusi parkir, tidak menggunakan atribut seperti rompi, tanda pengenal, topi dan peluit serta tidak memberikan karcis parkir kepada masyarakat pengguna jasa layanan parkir, Pelaksanaan teknis pemungutan retribusi parkir perlu menyusun urutan retribusi parkir agar pelaksanaannya dapat sesuai dengan kebijakan. Dalam melaksanakan tugasnya, juru parkir dapat memberikan karcis retribusi parkir terlebih dahulu pada saat kendaraan akan parkir sehingga tujuan dari kebijakan pemungutan retribusi parkir dapat tercapai.

Dengan komunikasi yang baik, pembinaan terhadap petugas parkir dapat dilakukan dengan lebih efektif. Sosialisasi tentang SOP, termasuk aturan tarif parkir, akan membantu para petugas memahami tanggung jawab mereka dan meningkatkan kinerja mereka dalam melaksanakan tugas di lapangan. Hal ini akan memperkuat berjalannya kebijakan dan memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan dapat berjalan dengan lancar.

B. Sumber Daya

Sumber daya merupakan faktor kedua yang mempengaruhi suatu kebijakan. Bagaimanapun baiknya kebijakan atau program tersebut dirumuskan, tanpa dukungan sumber daya yang memadai, kebijakan akan mengalami kesulitan menjalankan kebijakan. Sumber daya yang dimaksud mencakup sumber daya manusia, fasilitas, serta prasarana yang dibutuhkan untuk menjalankan

suatu kebijakan. Apabila sumber daya manusia sudah berkualitas, tetapi sumber daya fasilitas dan prasarana tidak mencukupi untuk mendukung tindakan yang perlu dilakukan, hal ini tentu akan menyebabkan ketidaksinkronan dan menghambat pencapaian hasil yang optimal dalam pelaksanaannya.

Sumber daya adalah faktor penting dalam sebuah organisasi, yang menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Pemanfaatan sumber daya manusia, biaya, dan waktu yang efektif sangat mempengaruhi hasil dari tersebut. Oleh karena itu, keberhasilan kebijakan sangat bergantung pada tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas serta sarana dan prasarana yang memadai.

Faktor sumber daya manusia (SDM) memiliki peranan yang sangat penting dalam kebijakan. Meskipun ketentuan atau aturan dalam suatu kebijakan sudah jelas dan konsisten, jika para personil yang bertanggung jawab dalam menjalankan kebijakan tersebut tidak efektif, maka kebijakan itu akan gagal. Keberhasilan kebijakan sangat bergantung pada kualitas SDM yang ada di lapangan. Kualitas SDM yang tidak memadai atau kurang kompeten di bidangnya akan menyebabkan kebijakan yang telah dirumuskan tidak dapat diterapkan dengan maksimal.

Pengelola parkir, yang dapat berupa pihak ketiga seperti badan usaha atau kelompok kerja, memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan operasional parkir sesuai dengan kesepakatan yang tertuang dalam kontrak kerja sama. Dalam Perwako Nomor 138 Tahun 2020, dijelaskan bahwa pengelola parkir wajib menyediakan juru parkir yang

memiliki tanda pengenal, perlengkapan resmi, serta karcis parkir yang sah. Mereka juga wajib menyetorkan hasil retribusi yang diperoleh kepada pemerintah daerah melalui UPT dan mengikuti pembinaan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan.

Juru parkir sebagai pelaksana teknis di lapangan bertugas memberikan pelayanan langsung kepada pengguna jasa parkir, mengatur kendaraan agar parkir sesuai dengan aturan dan marka, menarik retribusi sesuai tarif yang ditentukan, dan menjaga ketertiban serta keamanan di lokasi parkir. Dalam Perwako Nomor 132 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Minimal Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, disebutkan bahwa juru parkir wajib memakai atribut resmi, bersikap sopan, dan memberikan karcis parkir sebagai bukti pembayaran kepada pengguna jasa.

Selain itu, petugas pengawas dari UPT atau Dinas juga memiliki peran penting dalam memastikan penyelenggaraan parkir berjalan sesuai ketentuan. Petugas ini melakukan pengawasan lapangan, memeriksa pelaksanaan kerja sama oleh pengelola, mengevaluasi kinerja juru parkir, dan menyusun laporan hasil pengawasan untuk dilaporkan kepada pimpinan.

Secara keseluruhan, pengelolaan retribusi parkir melibatkan koordinasi antara wali kota sebagai pembuat kebijakan umum, Dinas Perhubungan sebagai pelaksana teknis dan pengawas utama, UPT Perparkiran sebagai pelaksana operasional harian, pengelola parkir pihak ketiga sebagai mitra kerja, juru parkir sebagai ujung tombak di lapangan, serta petugas pengawas sebagai pengendali mutu

pelayanan dan kepatuhan terhadap aturan. Masing-masing unsur ini memiliki peran penting dalam memastikan bahwa retribusi parkir tidak hanya menjadi sumber pendapatan daerah, tetapi juga memberikan pelayanan yang tertib, aman, dan nyaman bagi masyarakat.

Dalam hal ini, pengawasan terhadap kinerja pegawai atau staf sangat penting untuk memastikan kebijakan dapat terlaksana dengan baik. Salah satu kegagalan yang sering terjadi dalam berjalannya kebijakan adalah kurangnya kualifikasi dan kompetensi staf yang terlibat. Apabila staf yang bertugas tidak memahami dengan baik tugas dan tanggung jawab mereka, maka kebijakan tersebut akan menghadapi berbagai kendala yang bisa menghambat pencapaiannya. Menurut wawancara dengan Bapak Radinal Munandar, SSTP Kota Pekanbaru, selaku Kepala UPT Perparkiran Kota Pekanbaru, beliau menjelaskan bahwa sebagian besar juru parkir (jukir) yang bekerja di Kota Pekanbaru adalah lulusan SD, SMP, SMA, bahkan S1. Namun, mereka yang dipekerjakan sebagai jukir pada umumnya adalah orang-orang yang benar-benar ingin mencari nafkah. Meski demikian, Pemerintah Kota Pekanbaru memberikan perhatian untuk meningkatkan kesejahteraan para jukir tersebut.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan parkir, UPT Perparkiran Kota Pekanbaru juga dapat mempertimbangkan penggunaan teknologi dalam mendukung tugas petugas parkir. Salah satunya adalah dengan memanfaatkan mesin parkir otomatis (ADC) yang dapat membantu mengatur parkir secara lebih efisien.

Penggunaan teknologi ini juga bisa mengurangi ketergantungan pada petugas parkir dalam melakukan pencatatan retribusi dan mengurangi potensi terjadinya kebocoran pendapatan.

Sebagai tambahan, peningkatan pelatihan dan sosialisasi kepada petugas parkir mengenai etika pelayanan dan prosedur yang tepat dalam menjalankan tugasnya sangat penting. Hal ini akan memastikan bahwa petugas parkir tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga memberikan pelayanan yang ramah dan profesional kepada masyarakat.

Fasilitas yang diberikan oleh UPT Perpajakan Kota Pekanbaru kepada petugas parkir, seperti peralatan kerja, jaminan kesehatan, dan ketenagakerjaan, merupakan langkah positif untuk mendukung kualitas pelayanan parkir yang optimal. Dengan adanya fasilitas ini, petugas parkir diharapkan dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih baik dan profesional. Namun, pengelolaan fasilitas dan sumber daya manusia ini harus terus diperbaiki dan disesuaikan dengan kebutuhan lapangan, agar pengelolaan parkir di Kota Pekanbaru dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien.

C. Disposisi

Edward III dalam pandangannya menekankan bahwa disposisi atau sikap para pelaksana adalah faktor penting dalam keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Disposisi ini merujuk pada sikap atau tindakan yang diambil oleh lembaga pemerintahan maupun individu yang terlibat dalam kebijakan. Disposisi yang baik dari pelaksana dapat berperan penting dalam kelancaran

dan keberhasilan suatu program atau kebijakan. Sebaliknya, disposisi yang buruk atau kurang komitmen dapat berakibat fatal bagi pelaksanaan kebijakan dan keberlanjutan program.

Berkaitan dengan hal tersebut, disposisi para pelaksana tidak hanya mencakup kemampuan teknis mereka dalam melaksanakan kebijakan, tetapi juga mencakup sikap mental dan komitmen terhadap tujuan yang ingin dicapai. Pelaksana yang memiliki disposisi yang baik cenderung akan lebih serius dalam menjalankan tugas mereka, berusaha untuk mencapai tujuan kebijakan, serta melakukan tindakan proaktif untuk mengatasi kendala yang muncul di lapangan. Sebaliknya, pelaksana dengan disposisi yang buruk akan kesulitan untuk melaksanakan kebijakan dengan efektif, dan malah dapat memperburuk situasi.

Dalam konteks pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh UPT Perpajakan Kota Pekanbaru, salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum (SPM). Seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan di Kota Pekanbaru, kebutuhan akan parkir yang tertib dan efisien juga semakin tinggi. UPT Perpajakan sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan parkir tentunya dihadapkan pada berbagai tantangan dalam upaya menertibkan lahan parkir, baik yang terkait dengan fasilitas, sumber daya manusia, maupun sikap para pelaksana kebijakan itu sendiri.

Gambar 2. Respons Cepat UPT Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Terhadap Pengaduan Dari Masyarakat



Salah satu bentuk konkret sikap pelayanan publik yang dilakukan oleh UPT Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru adalah melalui tanggapan terhadap pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui media sosial. Dalam unggahan tanggal 14 Januari 2022, UPT Perparkiran menyampaikan hasil penindakan atas laporan masyarakat yang masuk pada 27 Desember 2021, terkait perilaku juru parkir di dua lokasi, yakni Indomaret Beringin Air Hitam dan Starbucks Soebrantas.

Pengaduan tersebut mencakup dua bentuk pelanggaran: pertama, juru parkir bersikap tidak sopan kepada konsumen; kedua, juru parkir tidak bertanggung jawab terhadap tindakannya. Melalui unggahan ini, UPT tidak hanya menyampaikan tindakan yang telah dilakukan, tetapi juga mengedukasi masyarakat dengan menyediakan layanan pengaduan melalui nomor WhatsApp. Masyarakat diarahkan untuk mencantumkan titik lokasi, nama atau ciri-ciri juru parkir, serta isi pengaduan secara jelas dan lengkap.

Pendekatan ini mencerminkan dimensi komunikasi yang responsif dalam kebijakan pelayanan parkir. Dengan memberikan ruang pelaporan yang terbuka dan disertai tindak lanjut, Dinas Perhubungan

menunjukkan komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan publik serta akuntabilitas aparatur dan petugas di lapangan. Komunikasi seperti ini merupakan bagian dari strategi membangun kepercayaan publik terhadap institusi, sekaligus alat kontrol sosial bagi pelaksanaan kebijakan.

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 132 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, petugas parkir memiliki tanggung jawab untuk:

1. Memandu kendaraan saat masuk dan keluar area parkir.
2. Mengatur kelancaran arus lalu lintas di area parkir.
3. Memungut tarif parkir dari pengguna jasa parkir.
4. Membantu menjaga keamanan, ketertiban, dan kebersihan di area parkir.
5. Memberikan karcis parkir kepada pengguna jasa saat memungut tarif parkir.
6. Menggunakan atribut lengkap saat bertugas.
7. Bersikap sopan, ramah, dan tidak melakukan tindakan yang tidak terpuji dalam memberikan pelayanan.

Standar pelayanan ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan parkir di Kota Pekanbaru dilakukan secara profesional, tertib, dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Kepatuhan terhadap standar ini juga mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan publik di sektor perparkiran. Ketidaktaatan dan perilaku kurang profesional seringkali terjadi dilapangan, di mana sering terjadi

juru parkir tidak memberikan karcis saat pengendara membayar parkir dan hanya memberikan karcis jika diminta.

Hal ini menegaskan bahwa disposisi atau sikap dari para pelaksana (dalam hal ini petugas parkir) sangat mempengaruhi kualitas dan keberhasilan pelaksanaan kebijakan parkir di Kota Pekanbaru. Meskipun begitu, Bapak Radinal juga menyebutkan langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan pelayanan, salah satunya dengan menyediakan sistem pengaduan bagi masyarakat. Melalui sistem ini, warga atau pengguna jasa parkir dapat menyampaikan keluhan atau saran mengenai pelayanan yang diberikan, sehingga pihak UPT Perpajakan dapat segera mengevaluasi dan mengambil tindakan yang tepat.

Dapat disimpulkan bahwa pengelolaan lahan parkir di Kota Pekanbaru membutuhkan perhatian lebih dalam hal regulasi, sikap petugas parkir, serta partisipasi aktif masyarakat. Disposisi pelaksana, baik petugas parkir maupun pelaku usaha, sangat berpengaruh terhadap kelancaran penertiban parkir. Oleh karena itu, perlu ada upaya yang lebih sistematis dan berkelanjutan untuk meningkatkan pengelolaan parkir di Pekanbaru. Pemerintah Kota Pekanbaru sedang melakukan evaluasi untuk meningkatkan pengelolaan parkir, baik dalam hal regulasi, pelatihan petugas, pengawasan, maupun partisipasi masyarakat. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan sistem parkir di Pekanbaru dapat berjalan lebih tertib dan memberikan manfaat maksimal bagi semua pihak.

D. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi yang jelas dan terorganisir memegang peranan penting dalam memastikan pelaksanaan kebijakan yang efektif dan efisien. Sebagai sistem administrasi yang terorganisasi, struktur birokrasi berfungsi untuk mengatur hubungan antara berbagai pihak yang terlibat dalam pengambilan keputusan, pelaksanaan kebijakan, dan pengawasan. Ketika struktur birokrasi tidak berfungsi dengan baik atau tidak kondusif terhadap kebijakan yang ada, maka kebijakan tersebut dapat terhambat dan tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Salah satu aspek yang memengaruhi keberhasilan struktur birokrasi dalam kebijakan adalah adanya *Standard Operating Procedure (SOP)* dan pembagian tanggung jawab yang jelas. SOP berfungsi untuk memberikan panduan yang jelas bagi pegawai dalam menjalankan tugas mereka sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal ini memastikan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan oleh pegawai tetap dalam koridor yang telah disepakati bersama dan sesuai dengan tujuan organisasi. Selain itu, penyebaran tanggung jawab yang merata juga akan memastikan bahwa tidak ada tugas yang terbengkalai, dan setiap pegawai dapat bertanggung jawab atas pekerjaan mereka dengan lebih baik.

SOP dalam struktur birokrasi berfungsi sebagai pedoman yang harus diikuti oleh setiap pegawai atau petugas dalam menjalankan tugas mereka. SOP ini memberikan kepastian dalam menjalankan prosedur yang sesuai dengan kebijakan yang ada. Tanpa adanya SOP yang jelas, proses pengambilan

keputusan dan pelaksanaan tugas akan menjadi ambigu, dan berpotensi menimbulkan ketidakefektifan atau penyalahgunaan kewenangan. Berikut adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi juru parkir di bawah naungan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru, yang ditetapkan melalui Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 132 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Perparkiran:

1. Memandu Kendaraan: Petugas parkir bertanggung jawab untuk memandu kendaraan saat masuk dan keluar area parkir guna memastikan kelancaran dan keselamatan lalu lintas di sekitar lokasi parkir.
2. Mengatur Arus Lalu Lintas: Mengelola dan mengatur arus lalu lintas di area parkir untuk mencegah kemacetan dan memastikan kendaraan terparkir dengan tertib.
3. Pemungutan Tarif Parkir: Memungut tarif parkir sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta memberikan karcis parkir kepada pengguna jasa sebagai bukti pembayaran yang sah.
4. Menjaga Keamanan dan Ketertiban: Berperan aktif dalam menjaga keamanan, ketertiban, dan kebersihan di area parkir, termasuk melaporkan kejadian yang mencurigakan kepada pihak berwenang.
5. Penggunaan Atribut Lengkap: Wajib mengenakan atribut lengkap saat bertugas, termasuk rompi, tanda pengenalan, topi, dan peluit, untuk memudahkan identifikasi oleh masyarakat.
6. Sikap Profesional: Menunjukkan sikap sopan, ramah, dan tidak melakukan tindakan yang tidak terpuji dalam memberikan

pelayanan kepada pengguna jasa parkir.

Penerapan SOP ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan parkir di Kota Pekanbaru dan memastikan bahwa juru parkir menjalankan tugasnya secara profesional dan bertanggung jawab. Masyarakat juga diimbau untuk melaporkan jika menemukan juru parkir yang tidak mematuhi SOP tersebut. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Radinal Munandar, SSTP, Kepala UPT Perparkiran Kota Pekanbaru, beliau menjelaskan bahwa pengelolaan perparkiran dan pemenuhan standar pelayanan minimum di Kota Pekanbaru sudah dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa UPT Perparkiran telah memiliki pedoman yang jelas dalam melaksanakan tugasnya, dan pengelolaan yang dilakukan sudah terstruktur dengan baik.

Hambatan Kebijakan Penyelenggaraan Perparkiran Di Kota Pekanbaru Tahun 2021-2023

Dalam upaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui retribusi parkir, Pemerintah Kota Pekanbaru menghadapi berbagai hambatan yang memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan tersebut. Beberapa hambatan utama yang ditemukan di lapangan antara lain adalah kurangnya sosialisasi yang merata kepada juru parkir, pengawasan yang kurang maksimal, dan rendahnya pemahaman serta kesadaran masyarakat terkait aturan parkir yang berlaku.

Sosialisasi dan pembekalan kepada juru parkir merupakan bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada

masyarakat pengguna lahan parkir. Banyaknya jumlah juru parkir di Kota Pekanbaru menyebabkan tantangan tersendiri dalam melakukan sosialisasi yang menyeluruh. Meskipun Dinas Perhubungan sudah melakukan sosialisasi, namun belum semua juru parkir mendapat pembekalan atau pelatihan yang sesuai dengan standar.

Keterbatasan waktu dan sumber daya membuat sosialisasi menjadi kurang merata, terutama di lokasi-lokasi yang lebih terpencil atau jauh dari pusat kota. Akibatnya, kualitas pelayanan parkir di beberapa area menjadi kurang optimal dan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna jasa parkir.

Pengawasan yang efektif sangat penting untuk memastikan bahwa kebijakan retribusi parkir dijalankan sesuai dengan aturan yang berlaku. Namun, pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Pekanbaru, melalui pembentukan tim patroli, masih kurang efektif karena terkendala oleh keterbatasan sumber daya dan cakupan area yang luas.

Patroli yang dilakukan selama ini lebih terfokus pada jalan-jalan utama atau lokasi parkir yang padat. Hal ini membuat lokasi parkir di area yang lebih jauh dari pusat kota atau di daerah dengan aktivitas rendah kurang mendapat perhatian, padahal area tersebut juga memerlukan pengawasan untuk memastikan tidak ada pelanggaran yang merugikan. Selain itu, kurangnya penyampaian informasi terkait regulasi parkir, khususnya mengenai kewajiban setoran parkir, juga menjadi masalah. Beberapa juru parkir bahkan terpaksa menggunakan uang pribadi mereka untuk menutupi setoran yang kurang, terutama ketika kondisi cuaca buruk

mempengaruhi pendapatan mereka.

Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan komunikasi antara koordinator parkir dan juru parkir untuk mencegah terjadinya kerugian akibat ketidaktahuan tentang regulasi. Selain itu, sistem pengawasan yang lebih efisien dan merata di seluruh lokasi parkir di Kota Pekanbaru sangat diperlukan untuk menjaga ketertiban dan menghindari kebocoran dalam penerimaan retribusi parkir.

Salah satu tantangan besar dalam kebijakan penyelenggaraan parkir adalah rendahnya pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya ketertiban dalam penyelenggaraan parkir. Banyak masyarakat yang merasa keberatan dengan adanya biaya parkir, terlebih jika tarif parkir dinaikkan atau diberlakukan di tempat-tempat yang sebelumnya gratis. Akibatnya, beberapa orang cenderung mencari cara untuk menghindari biaya parkir, salah satunya dengan parkir sembarangan.

Parkir sembarangan yang dilakukan oleh sebagian masyarakat seringkali menyebabkan kemacetan dan menghambat kelancaran lalu lintas, terutama di area-area yang sibuk. Ketidakpatuhan ini juga memperburuk kualitas layanan parkir, yang seharusnya bisa menjadi salah satu sumber pendapatan daerah yang penting. Selain itu, ketidaktahuan masyarakat mengenai manfaat dari retribusi parkir, seperti peningkatan kualitas infrastruktur jalan dan fasilitas umum, membuat mereka tidak merasa terdorong untuk membayar retribusi parkir dengan penuh kesadaran.

Selain masalah teknis di lapangan, keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi hambatan

dalam kebijakan penyelenggaraan parkir. Pembekalan kepada petugas juru parkir, pelatihan yang tidak merata, dan pengawasan yang kurang intensif memperburuk efektivitas kebijakan tersebut. Penyebaran informasi yang tidak maksimal kepada petugas lapangan dan masyarakat secara keseluruhan membuat kebijakan ini tidak sepenuhnya diterima dan dipatuhi.

Dinas Perhubungan perlu meningkatkan program pelatihan dan sosialisasi yang merata untuk seluruh juru parkir, khususnya di area yang lebih terpencil. Hal ini akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan bahwa semua juru parkir memiliki pemahaman yang sama terkait aturan yang berlaku.

Penggunaan teknologi, seperti aplikasi atau sistem pelaporan berbasis digital, dapat membantu meningkatkan efektivitas pengawasan. Selain itu, perlu ada tim patroli yang lebih fokus pada area yang kurang terpantau agar pengawasan dapat dilakukan secara merata di seluruh lokasi parkir.

Pemerintah perlu memperkuat kampanye edukasi mengenai pentingnya retribusi parkir dan manfaatnya bagi pembangunan kota. Ini dapat dilakukan melalui berbagai media dan kegiatan yang lebih langsung melibatkan masyarakat, agar mereka lebih sadar akan kewajiban dan manfaatnya.

Koordinator parkir harus meningkatkan komunikasi dengan juru parkir agar informasi terkait regulasi dan aturan yang berlaku dapat disampaikan dengan baik. Hal ini akan mengurangi kesalahpahaman yang bisa menyebabkan kerugian bagi juru parkir dan pengelola.

KESIMPULAN

Pemerintah Kota Pekanbaru telah memiliki dasar regulasi yang jelas dan lengkap mulai dari peraturan pusat hingga peraturan walikota yang mengatur pengelolaan parkir dan pemungutan retribusi parkir secara teknis dan administratif. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala signifikan, seperti ketidaktertiban parkir yang menyebabkan kemacetan lalu lintas, kurangnya fasilitas parkir yang memadai, serta realisasi pendapatan retribusi parkir yang belum stabil dan seringkali tidak memenuhi target yang ditetapkan. Penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan retribusi parkir di Kota Pekanbaru menghadapi berbagai hambatan yang memengaruhi efektivitasnya dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Hambatan utama yang ditemukan adalah kurangnya sosialisasi yang merata kepada juru parkir, pengawasan yang kurang maksimal, rendahnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap aturan parkir, serta keterbatasan sumber daya manusia dalam pengelolaan parkir.

Sosialisasi yang tidak merata menyebabkan kualitas pelayanan parkir menjadi tidak konsisten di berbagai lokasi, sementara pengawasan yang terbatas menghalangi upaya untuk memastikan retribusi parkir diterima secara optimal. Selain itu, rendahnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya tarif parkir dan manfaat retribusi bagi pembangunan kota berpengaruh pada ketidakpatuhan dalam pembayaran parkir. Keterbatasan sumber daya manusia memperburuk pengelolaan retribusi parkir karena pembekalan yang tidak

merata dan pengelolaan yang belum optimal.

SARAN

1. Perluasan Sosialisasi dan Pelatihan untuk Juru Parkir
Pemerintah Kota Pekanbaru perlu memperluas program pelatihan dan sosialisasi untuk semua juru parkir, terutama di area yang lebih terpencil. Hal ini akan memastikan bahwa juru parkir memiliki pemahaman yang sama terkait aturan yang berlaku, sehingga pelayanan parkir dapat ditingkatkan.
2. Peningkatan Pengawasan melalui Teknologi dan Tim Patroli
Penggunaan teknologi, seperti aplikasi atau sistem pelaporan berbasis digital, dapat membantu meningkatkan pengawasan yang lebih efisien dan efektif. Tim patroli juga perlu meningkatkan fokus pengawasan di area yang kurang terpantau, bukan hanya di lokasi-lokasi besar dan padat.
3. Edukasi dan Sosialisasi kepada Masyarakat
Pemerintah perlu memperkuat kampanye edukasi mengenai pentingnya retribusi parkir dan manfaatnya untuk pembangunan kota. Kampanye ini dapat dilakukan melalui berbagai saluran, termasuk media sosial, spanduk, atau kegiatan yang melibatkan langsung masyarakat.
4. Peningkatan Komunikasi antara Koordinator Parkir dan Juru Parkir
Koordinator parkir harus meningkatkan komunikasi dengan juru parkir agar informasi mengenai regulasi dan aturan yang berlaku dapat tersampaikan dengan baik. Hal ini akan mengurangi kesalahpahaman yang bisa merugikan kedua belah pihak.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dewi, Dr. Dian Suluh Kusuma, M.AP. (2022). *Kebijakan Publik*. Yogyakarta. Widodo, Dr. Joko, M.S. (2015). *Analisis Kebijakan Publik*. Malang.
- Bappenas. (2019). *Kajian Pengembangan Sistem Transportasi Perkotaan Berkelanjutan*. Jakarta: Direktorat Transportasi Bappenas.
- Ahyar, H. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Dunn, William N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University
- Subarsono, Agus Dwiyanto. (2005). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Skripsi

- Amalia, L.R. (2023). *Pelayanan Perparkiran Pasca Kenaikan Tarif Retribusi Parkir Di Kota Pekanbaru*. Skripsi Sarjana, UIN Suska Riau.
- Azizah, D.N. (2022). *Pengelolaan Retribusi Parkir Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Pekanbaru (Studi Pada Jalan Jenderal Sudirman Dan HR Soebrantas)*. Skripsi Sarjana, UIN Suska Riau.

Peraturan

- Undang-Undang Dasar 1945.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah dan Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi Sebagai Daerah Otonom.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 14 Tahun 2016 tentang Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum
- Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 76 Tahun 2021 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Perparkiran pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru
- Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 132 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Minimal pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru
- Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 138 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Perparkiran