

# PENGAWASAN KEGIATAN PERPARKIRAN DI KOTA PEKANBARU

## TAHUN 2023

Oleh: Cindy Ardani

Pembimbing : Asiah Wasillah, S.I.P.,M.Si.

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

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

Telp/Fax. 0761-63277

### ABSTRAK

Perparkiran merupakan aspek penting dalam pengaturan lalu lintas dan mobilitas perkotaan karena berpengaruh terhadap keamanan, kenyamanan, serta kelancaran transportasi. Pengelolaan perparkiran di Kota Pekanbaru diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, khususnya Pasal 251 yang mengatur kewajiban juru parkir. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan juru parkir yang tidak mematuhi ketentuan tersebut.

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan Pengawasan Kegiatan Perparkiran di Kota Pekanbaru Tahun 2023. Lokasi penelitian berada di Kecamatan Binawidya dengan metode kualitatif berpendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian menggunakan teori pengawasan Syafri Sofyan yang terdiri dari empat indikator: *expectation, allocation, monitoring performance, and correcting action*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan kegiatan perparkiran di Kota Pekanbaru belum optimal. Pada indikator *expectation*, sebagian juru parkir belum menjalankan ketentuan atribut dan karcis. Pada *allocation*, jumlah personel dan fasilitas pengawasan belum memadai. *Monitoring performance* belum efektif karena sosialisasi pengaduan masih rendah. Sedangkan *correcting action* belum memberikan efek jera sehingga pelanggaran masih berulang. Diperlukan penguatan pengawasan untuk meningkatkan ketertiban dan kualitas pelayanan parkir di Kota Pekanbaru.

**Kata Kunci:** Pengawasan, Kegiatan, Perparkiran

### ABSTRACT

*Parking is a crucial aspect of traffic management and urban mobility because it impacts safety, comfort, and smooth transportation. Parking management in Pekanbaru City is regulated by Regional Regulation Number 2 of 2009 concerning Traffic and Road Transportation, specifically Article 251, which regulates the obligations of parking attendants. However, in practice, parking attendants still fail to comply with these provisions.*

*This study aims to describe the supervision of parking activities in Pekanbaru City in 2023. The research location is Binawidya District, using a qualitative descriptive approach. Data were obtained through interviews and documentation, then analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The study uses Syafri Sofyan's supervision theory, which*

*consists of four indicators: expectation, allocation, monitoring performance, and corrective action.*

*The research results show that parking supervision in Pekanbaru City is suboptimal. Based on the expectation indicator, some parking attendants have not complied with the attribute and ticket requirements. Regarding allocation, the number of personnel and supervision facilities are inadequate. Performance monitoring is ineffective due to low public awareness of complaints. Meanwhile, corrective action has not provided a deterrent effect, resulting in repeated violations. Strengthened supervision is needed to improve order and the quality of parking services in Pekanbaru City.*

**Keywords:** *Supervision, Activities, Parking*

## **PENDAHULUAN**

Perparkiran merupakan salah satu aspek penting dalam pengaturan lalu lintas dan mobilitas perkotaan yang mempengaruhi keamanan, kenyamanan, dan kelancaran transportasi. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Parkir adalah keadaan kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat dan ditinggalkan pengemudinya.

Penyelenggaraan kegiatan perparkiran juga terkait erat dengan kewenangan pemerintah daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam undang-undang tersebut, sektor perhubungan termasuk dalam urusan pemerintahan konkuren bidang urusan wajib yang tidak terkait pelayanan dasar. Artinya, pemerintah daerah memiliki kewenangan besar dalam mengatur, mengelola, dan mengawasi kegiatan perparkiran sebagai salah satu sektor yang mendukung Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Di Kota Pekanbaru, pengaturan perparkiran dituangkan dalam Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan tepatnya pada BAB XXII tentang Pengelolaan Parkir. Pada pasal 251 mengenai juru parkir ketentuan

yang wajib dipenuhi oleh seorang juru parkir adalah:

- a. Menggunakan pakaian seragam, tanda pengenal serta kelengkapan lainnya yang ditetapkan
- b. Memiliki pengetahuan tentang tata cara pengaturan kendaraan baik sebelum maupun sesudah parkir
- c. Bersikap sopan, ramah serta menjaga keamanan, ketertiban dan kebersihan
- d. Menyerahkan karcis retribusi parkir untuk sekali parkir dan menerima pembayaran
- e. Menyetor uang retribusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selain itu, dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya setiap juru parkir dilarang :

- a. Memungut retribusi parkir melebihi tarif yang sudah tertera pada karcis retribusi parkir.
- b. Menggunakan karcis lebih dari satu kali.

Pelaksanaan kegiatan perparkiran yang dilakukan juru parkir diawasi oleh UPT Perparkiran Kota Pekanbaru. Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 284 tahun 2017 tentang Pembentukan, Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Perparkiran Pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Pasal 5 Huruf f, menyebutkan bahwa pelaksanaan, pengelolaan pengawasan dan pengendalian kegiatan perparkiran. Pengawasan tersebut

bertujuan untuk menjamin terlaksananya perparkiran yang tertib sesuai dengan regulasi.

Pelaksanaan pengawasan menjadi faktor penting dalam mewujudkan kegiatan perparkiran yang akuntabel di seluruh wilayah kota. Tercatat ada sekitar 1.125 juru parkir di Kota Pekanbaru yang tersebar di tiga zona, yaitu Zona I (Sudirman), Zona II (Panam), dan Zona III (Rumbai). Dengan jumlah juru parkir yang cukup besar dan cakupan area yang luas, pengelolaan serta pengawasan terhadap juru parkir di Kota Pekanbaru menjadi tantangan tersendiri.

Kecamatan Binawidya sebagai bagian dari Zona II dikenal sebagai salah satu pusat aktivitas masyarakat di Kota Pekanbaru. Keberadaan institusi pendidikan seperti Universitas Riau, kawasan perdagangan, kuliner, dan pemukiman padat menjadikan wilayah ini memiliki arus kendaraan yang tinggi sepanjang hari. Tingginya frekuensi keluar masuk kendaraan di berbagai titik jalan utama menuntut kegiatan perparkiran yang tertib dan terkendali agar tidak mengganggu lalu lintas dan kenyamanan publik.

Namun, pelaksanaan kewajiban juru parkir di Kota Pekanbaru masih menghadapi berbagai permasalahan yang menunjukkan belum optimalnya kegiatan perparkiran. Permasalahan yang muncul antara lain adalah masih terdapat juru parkir yang tidak menggunakan atribut resmi, seperti tidak mengenakan rompi, tanda pengenal, dan celana panjang sehingga menyulitkan masyarakat dalam membedakan antara juru parkir legal dan illegal, serta tidak memberikan karcis parkir kepada pengguna jasa sebagaimana yang telah ditetapkan dalam aturan layanan parkir. Selain itu, perilaku juru parkir yang tidak mencerminkan etika pelayanan publik, seperti memelototi dan bersikap tidak ramah kepada pengguna jasa, turut menjadi sorotan. Tidak hanya itu, terdapat pula kasus

pungutan tarif di atas ketentuan serta keterlibatan juru parkir dalam cekcok dengan pengendara motor, yang menunjukkan adanya tindakan yang bertentangan dengan prinsip pelayanan yang ramah dan profesional.

Permasalahan-permasalahan ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kegiatan perparkiran, terutama dari sisi pengawasan terhadap perilaku dan kinerja juru parkir, masih belum berjalan secara optimal. Hal ini sekaligus mencerminkan adanya kelemahan dalam sistem pengawasan yang dilakukan UPT Perparkiran, sehingga masih terdapat ruang bagi juru parkir untuk melakukan penyimpangan di lapangan.

## RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjabaran identifikasi masalah di bagian pendahuluan, maka ditetapkan rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana Pengawasan Kegiatan Perparkiran di Kota Pekanbaru Tahun 2023? Pertanyaan ini berfokus pada bentuk pelaksanaan fungsi pengawasan oleh UPT Perparkiran dalam memastikan kepatuhan juru parkir terhadap ketentuan yang berlaku. termasuk terkait prosedur pemungutan retribusi, penggunaan atribut resmi, dan pemberian karcis kepada pengguna jasa parkir.

## TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Pengawasan Kegiatan Perparkiran di Kota Pekanbaru Tahun 2023.

## TINJAUAN PUSTAKA

Pengawasan merupakan upaya untuk memastikan bahwa segala sesuatu berjalan sesuai dengan rencana, perintah, serta prinsip yang telah ditetapkan. Selain itu, pengawasan juga bertujuan untuk menemukan kelemahan maupun kesalahan agar dapat dicegah dan tidak terulang di kemudian hari. Secara sederhana,

pengawasan dapat dipahami sebagai proses untuk menilai apakah suatu pekerjaan atau kegiatan sudah sesuai dengan rencana dan tujuan, tanpa adanya penyimpangan.

Menurut Manullang, tujuan pengawasan adalah mengamati apa yang benar benar terjadi kemudian membandingkannya dengan apa yang seharusnya berlangsung. Jika ditemukan penyimpangan atau hambatan, hal tersebut segera dilaporkan kepada penanggung jawab kegiatan agar dapat dilakukan tindakan korektif yang diperlukan. Dengan demikian, pengawasan tidak dimaksudkan untuk mencari kesalahan, melainkan untuk mendorong perbaikan serta peningkatan kinerja di masa yang akan datang. (Manullang, 2015).

Selanjutnya Syafri Sofyan, proses pengawasan dilakukan melalui beberapa langkah, yaitu:

- a. *Expectation*, yakni merumuskan apa yang menjadi harapan atau tujuan dari pelaksanaan tugas
- b. *Allocation*, yaitu mengatur dan membagi sumber daya yang tersedia agar tujuan dapat tercapai.
- c. *Monitoring performance*, yaitu mencatat serta memantau hasil dari kegiatan yang dilaksanakan.
- d. *Correcting action*, yaitu melakukan perbaikan apabila hasil pelaksanaan tidak sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Kerangka Syafri Sofyan ini mempertegas bahwa pengawasan harus dipahami sebagai suatu siklus yang utuh, mulai dari menetapkan standar, mengalokasikan sumber daya, melakukan pemantauan, hingga melakukan tindakan korektif. Jika salah satu tahap terabaikan, maka tujuan kegiatan berpotensi tidak tercapai secara optimal. (Sofyan, 2014).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang

bertujuan menggambarkan fenomena Pengawasan Kegiatan Perparkiran di Kota Pekanbaru Tahun 2023 sesuai fakta yang terjadi di lapangan dan dianalisis berdasarkan teori yang relevan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menafsirkan makna dari data secara alamiah dalam bentuk kata-kata sesuai konteks sosial yang diteliti.

Penelitian dilakukan di Kota Pekanbaru, Kecamatan Binawidya (Zona II Panam), dipilih karena merupakan pusat aktivitas masyarakat seperti universitas, perdagangan, dan kuliner sehingga menjadi area dengan potensi perparkiran yang tinggi. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yang terdiri dari pihak UPT Perparkiran, pengelola parkir, juru parkir, dan masyarakat pengguna layanan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara dan dokumentasi. Wawancara langsung sebagai sumber data primer, serta dokumentasi sebagai data sekunder yang mendukung analisis. Selain itu, pemeriksaan keabsahan data dilakukan menggunakan teknik triangulasi data, agar data yang disajikan valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. *Expectation*

*Expectation* merupakan indikator awal dalam proses pengawasan yang merujuk pada bentuk harapan atau target yang telah ditetapkan sejak awal sebagai acuan dalam pelaksanaan tugas dan Kegiatan. Harapan ini menjadi dasar untuk menilai sejauh mana kegiatan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Apabila harapan atau target tidak dirumuskan secara jelas, maka pengawasan akan kehilangan arah karena tidak memiliki standar pembanding yang pasti.

Dalam pengawasan Kegiatan perparkiran di Kota Pekanbaru, expectation tersebut dituangkan dalam bentuk regulasi, yaitu Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang mengatur berbagai ketentuan mengenai kewajiban dan larangan bagi juru parkir. Regulasi ini tidak hanya menjadi pedoman hukum, tetapi juga menjadi acuan operasional bagi pelaksana Kegiatan dan petugas di lapangan.

Secara lebih spesifik, Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2009 pasal 251 menjelaskan bahwa setiap juru parkir wajib mengenakan atribut resmi, memberikan karcis parkir kepada pengguna jasa, bersikap sopan dan profesional, serta memungut tarif parkir sesuai ketentuan yang berlaku. Atribut resmi ini mencakup penggunaan rompi, identitas petugas, dan perlengkapan yang telah ditentukan oleh pemerintah. Selain kewajiban, Perda ini juga menetapkan larangan yang harus dipatuhi juru parkir, seperti tidak melakukan pungutan liar di luar tarif resmi, tidak bersikap kasar atau arogan kepada pengguna jasa parkir, serta wajib berada di lokasi parkir yang telah ditentukan sesuai dengan penempatan resmi oleh pemerintah.

Ketentuan-ketentuan ini secara normatif telah membentuk expectation yang jelas mengenai bagaimana perilaku dan kinerja juru parkir seharusnya dijalankan di lapangan. Untuk memperkuat pemahaman para juru parkir tersebut, UPT Perparkiran Kota Pekanbaru telah melaksanakan kegiatan sosialisasi.

**Gambar 1. Kegiatan Sosialisasi Juru Parkir Zona II Dan Zona III Oleh Dinas Perhubungan Tahun 2023**



Gambar 1 menunjukkan bahwa UPT Perparkiran telah berupaya membentuk perilaku juru parkir yang profesional dan bertanggung jawab. Sosialisasi ini menjadi salah satu bentuk pelaksanaan dari indikator *expectation* dalam teori pengawasan menurut Syafri Sofyan, di mana pemerintah melalui UPT menyampaikan secara langsung harapan-harapan terkait standar perilaku dan kinerja juru parkir. Kegiatan ini juga menjadi sarana untuk menjelaskan konsekuensi jika juru parkir melanggar ketentuan yang berlaku, baik dari sisi pelayanan.

Namun, realitas di lapangan masih menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan. Masyarakat masih sering menemukan juru parkir yang tidak mengenakan atribut resmi, tidak memberikan karcis, bahkan dalam beberapa kasus tidak memberikan pelayanan dengan baik. Hal ini menimbulkan ketidakpastian serta berpotensi mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap sistem perparkiran yang seharusnya diatur melalui Perda Nomor 2 Tahun 2009.

Secara keseluruhan, hasil pada indikator *expectation* ini menunjukkan bahwa pemerintah sebenarnya sudah memiliki aturan dan memberikan sosialisasi dengan cukup jelas. Namun, aturan tersebut belum sepenuhnya dipahami dan dijalankan oleh seluruh juru parkir. Oleh karena itu,

diperlukan pembinaan yang berkelanjutan dan peningkatan kedisiplinan agar juru parkir dapat bekerja sesuai dengan harapan pemerintah dan kebutuhan masyarakat.

## 2. Allocation

*Allocation* atau pengalokasian merupakan salah satu indikator dalam teori pengawasan yang dikemukakan oleh Syafri Sofyan. Allocation merujuk pada upaya sistematis dalam mendistribusikan dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, baik berupa sumber daya manusia, anggaran, maupun sarana prasarana secara tepat dan efisien untuk mendukung pencapaian tujuan Kegiatan.

UPT Perparkiran Kota Pekanbaru memiliki kesadaran terhadap pentingnya pengelolaan sumber daya secara terfokus dan sesuai fungsi. Meskipun jenis sumber dayanya secara umum serupa dengan instansi pemerintahan lainnya, namun orientasi penggunaannya lebih diarahkan pada pengawasan teknis dan operasional terhadap pelaksanaan Kegiatan perparkiran di Kota Pekanbaru. Berikut ini adalah data sumber daya yang ada di UPT Perparkiran Kota Pekanbaru.

### a. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peranan penting dalam mendukung keberhasilan suatu instansi dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan. UPT Perparkiran sebagai unit pelaksana teknis tentu sangat bergantung pada SDM yang dimilikinya, baik dari segi jumlah maupun kemampuan. Oleh karena itu, kualitas SDM di lingkungan UPT Perparkiran Kota Pekanbaru sangat menentukan keberhasilan dalam menjalankan Kegiatan perparkiran. Berikut ini adalah Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh UPT Perparkiran Kota Pekanbaru.

**Tabel 1. Daftar Personil UPT Perparkiran Kota Pekanbaru Tahun 2023**

No.	Personil	Jumlah
1.	PNS	7
2.	THL (Tenaga Harian Lepas)	48
	Jumlah	55

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah personil UPT Perparkiran Kota Pekanbaru masih tergolong terbatas, terutama jika dibandingkan dengan cakupan wilayah kerja dan jumlah titik parkir yang harus diawasi. Hanya terdapat 7 orang PNS, sementara sebagian besar personil, yakni 48 orang, merupakan Tenaga Harian Lepas (THL). Dominasi tenaga kontrak ini menandakan bahwa struktur organisasi UPT sangat bergantung pada tenaga operasional sementara.

Meskipun secara keseluruhan UPT Perparkiran memiliki 55 personil, namun karena sistem kerja berbasis shift, tidak semua personil bertugas secara bersamaan dalam satu waktu. Dalam satu regu pengawasan, seperti yang disebutkan, hanya terdapat sekitar 14 orang yang aktif pada jam operasional tertentu.

Kondisi ini tentu berdampak pada minimnya jangkauan pengawasan terhadap seluruh titik parkir yang tersebar di Kota Pekanbaru. Dengan cakupan wilayah yang luas, personil yang terbatas tentu menyulitkan pelaksanaan pengawasan yang merata dan konsisten di seluruh lokasi. Akibatnya, pelaksanaan Kegiatan perparkiran menjadi kurang optimal, karena keterbatasan pengawasan dapat menimbulkan berbagai permasalahan seperti lemahnya kontrol terhadap kinerja juru parkir, potensi pelanggaran, dan kemungkinan terjadinya pungutan retribusi lebih dari yang seharusnya.

### b. Fasilitas

Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan tugas, termasuk dalam kegiatan

pengawasan. Dalam lingkup UPT Perparkiran Kota Pekanbaru, keberadaan fasilitas yang memadai sangat diperlukan untuk menunjang pengawasan terhadap pelaksanaan Kegiatan perparkiran di lapangan.

Fasilitas kendaraan operasional tidak hanya berfungsi sebagai alat transportasi, tetapi juga sebagai komponen pendukung utama dalam meningkatkan kelancaran pelaksanaan fungsi pengawasan UPT Perparkiran Kota Pekanbaru. Adapun berikut ini adalah data kendaraan operasional yang tersedia di lingkungan UPT Perparkiran.

**Tabel 2. Fasilitas Kendaraan Operasional UPT Perparkiran Kota Pekanbaru Tahun 2023**

No	Kendaraan Operasional	Jumlah
1.	Mobil Kabin	1
2.	Mobil Derek	1

Tabel 2 menunjukkan bahwa UPT Perparkiran Kota Pekanbaru memiliki dua jenis kendaraan operasional, yaitu satu unit mobil kabin dan satu unit mobil derek. Mobil kabin umumnya digunakan untuk mendukung mobilitas petugas dalam kegiatan pengawasan rutin ke titik-titik parkir di berbagai wilayah kota. Sementara itu, mobil derek digunakan untuk penertiban kendaraan yang melanggar aturan parkir, khususnya yang parkir di sembarang tempat atau mengganggu arus lalu lintas.

Minimnya fasilitas operasional ini juga menimbulkan sejumlah konsekuensi. Pertama, respon terhadap pengaduan masyarakat menjadi lambat karena keterbatasan mobilitas petugas. Kedua, pengawasan cenderung tidak merata karena hanya titik-titik tertentu yang dapat dijangkau sesuai dengan keterbatasan kendaraan. Ketiga, penggunaan kendaraan pribadi pegawai berpotensi menimbulkan permasalahan baru, dari sisi profesionalitas

kerja. Padahal, dalam pengawasan Kegiatan publik, ketersediaan fasilitas operasional merupakan bagian penting dari alokasi sumber daya yang harus dipenuhi pemerintah daerah untuk mendukung kinerja instansi.

Jika ditinjau dari perspektif teori pengawasan, keterbatasan fasilitas ini dapat dikategorikan sebagai lemahnya aspek allocation, yaitu alokasi sumber daya yang tidak sesuai dengan kebutuhan lapangan. Idealnya, semakin luas wilayah pengawasan, semakin besar pula jumlah fasilitas yang disediakan. Namun, realitas di UPT Perparkiran Kota Pekanbaru menunjukkan adanya kesenjangan antara kebutuhan dan ketersediaan fasilitas.

Keterbatasan kendaraan operasional juga menunjukkan adanya tantangan dalam hal koordinasi antarpetugas. Dengan hanya satu unit mobil yang digunakan untuk patroli, maka setiap kegiatan pengawasan harus diatur secara bergantian dan sangat bergantung pada prioritas kasus yang muncul. Akibatnya, pengawasan yang seharusnya bersifat preventif dan rutin berubah menjadi lebih reaktif, yaitu baru dilakukan setelah ada laporan atau keluhan dari masyarakat. Pola pengawasan seperti ini rentan menyebabkan pelanggaran berulang karena juru parkir maupun masyarakat mengetahui bahwa kehadiran petugas pengawasan tidak terjadi secara konsisten.

### **3. Monitoring Performance**

*Monitoring performance* berfokus pada kegiatan pemantauan terhadap pelaksanaan suatu Kegiatan guna mengetahui apakah pelaksanaan tersebut telah berjalan sesuai tujuan dan prosedur yang telah ditetapkan. *Monitoring* yang baik ditandai dengan adanya sistem pencatatan, dokumentasi, dan pelaporan hasil kegiatan yang dilakukan secara rutin dan sistematis.

Dalam konteks kegiatan perparkiran di Kota Pekanbaru, UPT Perparkiran memiliki tanggung jawab utama dalam

mengawasi kinerja juru parkir serta pelaksanaan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan khususnya perparkiran, dalam hal ini terkait kewajiban dan larangan juru parkir. Salah satu bentuk pengawasan tersebut adalah kegiatan patroli lapangan yang dilakukan secara berkala untuk memantau kepatuhan juru parkir dalam memberikan karcis parkir, serta mengenakan atribut kerja yang telah ditetapkan.

## **Gambar 2. Patroli yang dilakukan oleh UPT Perparkiran Kota Pekanbaru Tahun 2023**



Berdasarkan gambar diatas terlihat UPT Perparkiran Kota Pekanbaru melakukan patroli sebagai bagian dari kegiatan pengawasan rutin di lapangan. Kehadiran petugas UPT secara langsung di lokasi parkir berfungsi untuk memantau perilaku juru parkir, memverifikasi kesesuaian pelaksanaan Kegiatan dengan peraturan daerah, serta mendeteksi sedini mungkin potensi pelanggaran yang terjadi. Petugas membawa perangkat dokumentasi seperti kamera ponsel atau tablet untuk mencatat dan mengambil gambar setiap kondisi yang ditemukan di lapangan. Apabila ditemukan adanya pelanggaran, seperti juru parkir tidak mengenakan atribut resmi, tidak memberikan karcis retribusi kepada pengguna, atau memungut tarif melebihi ketentuan, maka petugas langsung memberikan teguran dan mencatat identitas

juru parkir tersebut untuk dilaporkan ke pihak UPT.

Hal ini memperlihatkan bahwa proses pengawasan dilakukan secara sistematis dan berbasis bukti. Kehadiran laporan dan dokumentasi menjadikan evaluasi lebih objektif serta memungkinkan pengambilan keputusan yang terukur. Dengan demikian, tindakan korektif yang diambil UPT tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga sebagai bagian dari proses pengawasan berkelanjutan.

Namun, sebagian juru parkir masih bersifat situasional, yakni lebih tertib ketika ada petugas yang mengawasi, tetapi cenderung mengendur ketika pengawasan tidak dilakukan secara rutin. Kondisi ini menguatkan pentingnya pengawasan lapangan yang berkelanjutan, baik melalui patroli berkala maupun sistem pemantauan yang terjadwal, agar perilaku disiplin menjadi kebiasaan permanen, bukan hanya respons sementara terhadap kehadiran petugas.

### **Gambar 3. Mekanisme Pengaduan Perparkiran**



Berdasarkan gambar 3 mekanisme pengaduan yang disusun oleh UPT Perparkiran Kota Pekanbaru mencerminkan komitmen dalam membangun sistem pengawasan yang responsif dan partisipatif. Masyarakat diberikan beragam akses saluran komunikasi, seperti kotak pengaduan, media sosial, telepon/WhatsApp, serta e-mail dan website resmi, guna menyampaikan laporan secara langsung terkait pelanggaran yang dilakukan oleh juru parkir. Setiap pengaduan yang masuk wajib dilengkapi dengan informasi yang jelas, seperti lokasi kejadian, waktu, kronologi, serta bukti pendukung berupa foto atau video. Setelah laporan diterima, petugas pengaduan akan melakukan verifikasi kelengkapan data. Jika laporan dianggap valid, admin akan meneruskan informasi tersebut kepada petugas lapangan untuk dilakukan penindakan langsung terhadap juru parkir yang dilaporkan.

Selanjutnya, hasil dari penindakan akan dicatat dan dilaporkan kembali kepada pelapor, sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas dalam proses pengawasan. Mekanisme ini memperlihatkan bahwa meskipun belum berbasis sistem digital terpadu, UPT Perparkiran telah menerapkan sistem monitoring yang memungkinkan masyarakat turut berperan aktif dalam pengawasan implementasi Kegiatan perparkiran di Kota Pekanbaru.

Namun, meskipun UPT Perparkiran Kota Pekanbaru telah menyediakan berbagai saluran pengaduan, seperti kotak pengaduan, media sosial, WhatsApp, dan email, namun kenyataannya kanal tersebut belum tersampaikan secara luas kepada masyarakat. Kondisi ini mengakibatkan sebagian besar masyarakat memilih untuk mendiamkan permasalahan yang terjadi di lapangan, baik berupa tidak diberikannya karcis, juru parkir yang tidak mengenakan atribut resmi, maupun sikap pelayanan yang kurang sopan.

Kurangnya sosialisasi ini berdampak pada lemahnya keterlibatan masyarakat dalam fungsi pengawasan kegiatan perparkiran. Padahal, partisipasi masyarakat sangat penting sebagai bentuk kontrol sosial yang dapat membantu pemerintah dalam mengidentifikasi adanya pelanggaran. Tanpa adanya mekanisme pengaduan yang jelas dan mudah diakses, masyarakat tidak memiliki saluran yang tepat untuk menyampaikan keluhan, sehingga permasalahan yang terjadi berpotensi terus berulang tanpa adanya tindak lanjut yang tegas.

#### **4. Correcting Action**

Tindakan koreksi adalah langkah yang dilakukan untuk menilai sejauh mana pencapaian hasil telah selaras dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Apabila pelaksanaan kegiatan menunjukkan hasil yang sesuai dengan target, maka kegiatan tersebut akan dipertahankan dan dilanjutkan dengan komitmen yang kuat. Namun, jika terdapat perbedaan antara hasil dan tujuan, maka akan dilakukan evaluasi guna mengidentifikasi kekurangan serta menentukan langkah perbaikan atau tindak lanjut terhadap penyimpangan yang terjadi.

Pelaksanaan Kegiatan perparkiran berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan terkait perparkiran khususnya dalam kewajiban dan larangan juru parkir belum sepenuhnya berjalan optimal, khususnya dalam hal kepatuhan juru parkir terhadap kewajiban dan larangan yang telah ditetapkan. Masih banyak ditemukan pelanggaran di lapangan, seperti tidak memberikan karcis parkir, tidak menggunakan atribut resmi, hingga perilaku yang tidak sopan kepada pengguna jasa.

Kondisi ini seharusnya menjadi bahan evaluasi dan koreksi bagi UPT Perparkiran Kota Pekanbaru untuk menindaklanjuti pelanggaran tersebut secara tegas. Adapun tindakan korektif yang

digunakan oleh UPT Perparkiran bersifat bertahap dalam menangani pelanggaran yang dilakukan oleh juru parkir. Sistem ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan efek jera, tetapi juga memberikan kesempatan bagi juru parkir untuk memperbaiki perilaku mereka sebelum dikenakan sanksi yang lebih berat. Tahapan sanksi yang dimulai dari teguran lisan, pemberian Surat Peringatan 1 (SP 1), Surat Peringatan 2 (SP 2), hingga Surat Peringatan 3 (SP 3) sebelum dilakukan pemberhentian.

#### **Gambar 4. Bentuk pemberian surat peringatan dari UPT Perparkiran Kota Pekanbaru kepada Juru Parkir**



Berdasarkan gambar diatas terlihat UPT Perparkiran Kota Pekanbaru telah menjalankan salah satu bentuk tindakan korektif terhadap juru parkir yang melakukan pelanggaran melalui pemberian surat peringatan. Pemberian surat peringatan ini merupakan mekanisme formal yang bertujuan untuk menertibkan juru parkir agar kembali bekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku, seperti kewajiban mengenakan atribut resmi, memberikan karcis kepada pengguna jasa parkir, serta bersikap sopan dalam pelayanan. Dengan adanya surat peringatan, juru parkir yang melanggar diharapkan menyadari kesalahannya dan tidak mengulangi perbuatan yang sama.

Namun, dalam pelaksanaannya di lapangan, ternyata ketentuan tersebut belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Masih

ditemukan berbagai permasalahan dalam praktik pelayanan parkir, terutama terkait sikap juru parkir dan kepatuhan mereka terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh UPT Perparkiran. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem koreksi yang diterapkan belum sepenuhnya berdampak pada perubahan perilaku juru parkir di lapangan. Kelemahan ini dapat berasal dari lemahnya penegakan sanksi atau dari kurangnya pengawasan terhadap pelaksanaan sanksi yang telah diberikan.

#### **KESIMPULAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Pengawasan Kegiatan Perparkiran di Kota Pekanbaru Tahun 2023 dengan menggunakan teori pengawasan Syafri Sofyan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pengawasan masih belum berjalan optimal. Pada indikator *expectation*, pemerintah telah menetapkan standar pelayanan melalui Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2009, namun belum sepenuhnya diikuti oleh juru parkir, terlihat dari masih ditemukannya pelanggaran seperti tidak menggunakan atribut resmi, tidak memberikan karcis, serta kurangnya etika pelayanan.

Pada indikator *allocation*, ketersediaan sumber daya pengawasan belum sebanding dengan kebutuhan di lapangan. Jumlah personel yang terbatas dan minimnya fasilitas kendaraan operasional menyebabkan banyak titik parkir tidak terpantau secara menyeluruh.

Pada indikator *monitoring performance*, UPT Perparkiran sebenarnya telah melakukan pemantauan melalui patroli dan mekanisme pelaporan masyarakat. Namun, efektivitasnya rendah karena sosialisasi yang kurang membuat masyarakat tidak mengetahui prosedur pengaduan, sehingga banyak pelanggaran tidak tertindaklanjuti.

Selanjutnya, pada indikator *correcting action*, penerapan sanksi bertahap sudah

dilaksanakan, tetapi belum mampu memberikan efek jera sehingga pelanggaran masih terjadi berulang. Dengan demikian, diperlukan penguatan pada seluruh aspek pengawasan agar pelayanan perparkiran di Kota Pekanbaru dapat lebih tertib, akuntabel, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Manullang, M. (2015). *Dasar-Dasar Manajemen*. Gadjah Mada University Press.
- Moleong, L. J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Romadhani, N. F., Putra, H. P., Burhani, S., Setiawan, A., & Amir, S. M. (2024). *Konsep Perencanaan Transportasi*. Mafy Media.
- Soejito, I. (1990). *Hubungan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah*. PT Rineke Cipta.
- Sofyan, S. (2014). *Sistem Pengawasan Manajemen*. Quantum.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Wasistiono, S. (2002). *Pengelolaan Sektor Perhubungan Dalam Rangka Penyelenggaraan Otonomi Daerah*. Fokus Media.

### Jurnal

- Asano, A. (2024). Analisi Fungsi Pengawasan Dinas Perhubungan Terhadap Pengelolaan Parkir Tepi Jalan Umum di Kota Pekanbaru Tahun 2022. *Jom Fisip*, 11(1), 1–10.
- Dzikriansyah, A. (2022). Efektivitas

Kegiatan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Tanggung Jawab Sosial Perusahaan di Kabupaten Tanjung Jabung Barat Tahun 2022. *Jom Fisip*, 11(1), 1–14.

- Fuadi, H., Ismail, I., & Saleh, M. (2021). Pertanggungjawaban Administratif Juru Parkir di Tepi Jalan Umum Dalam Pemungutan Retribusi. *Media Iuris*, 4(3), 419–434. <https://doi.org/10.20473/mi.v4i3.26806>

- Kurniawan, S., & Sriharyani, L. (2019). Analisis Pengaruh Parkir Di Badan Jalan Terhadap Kinerja Jalan Jendral Ahmad Yani Kota Metro (Studi Kasus Depan Pusat Perbelanjaan Swalayan Putra Baru). *TAPAK (Teknologi Aplikasi Konstruksi): Jurnal Program Studi Teknik Sipil*, 8(1), 9–19.

- Lumbantobing, E. P. (2023). Pengetahuan Juru Parkir Terhadap Penyelenggaran Pelayanan Perparkiran di Jl. H.R Soebrantas Kota Pekanbaru. *Jom Fisip*, 10(1), 1–17.

- Mahendrayani, K. A., Surata, I. N., & Mariadi, N. N. (2021). Aspek Hukum Pengelolaan Retribusi Pelayanan Parkir Di Tepi Jalan Umum Sebagai Sumber Pendapatan Daerah Di Kabupaten Buleleng. *Kertha Widya*, 9(1), 52–72.

- Ramadhan, I. (2019). Pengelolaan Perparkiran oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru (Studi Pelanggaran Pelaksanaan Tugas Oleh Juru Parkir Tahun 2017). *Jom Fisip*, 6(2), 1–14.

- Rumesten, I., Helmanida, & Ngadino, A. (2020). Pengaturan Pembagian Urusan Pemerintahan; Kritik Terhadap Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. *Simbur Cahaya*, 27(1), 134–155. <https://doi.org/10.28946/sc.v27i1.808>

- Sari, L. (2024). Penertiban Juru Parkir Liar di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jom Fisip*, 2(2), 1–20.
- Sondang, N. (2020). Pembinaan Juru Parkir Oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. *Jom Fisip*, 7(2), 1–16.
- Vipriyanti, S., & Meirinawati. (2021). Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan Untuk Meningkatkan Pendapatan Retribusi Parkir di Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban. *Journal Publika*, 9(2).
- Wulandari, S. (2015). Pengelolaan Parkir Tepi Jalan Oleh UPTD Pengelola Parkir Pada Dinas Perhubungan Di Kota Samarinda. *Administrasi Negara*, 3(1), 35–46
- Peraturan Perundang-Undangan**
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. Sekretarit Negara.
- Republik Indonesia. 2014. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Sekretarit Negara. Jakarta.
- Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Peraturan Walikota Nomor 284 Tahun 2017 tentang Pembentukan, Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Perparkiran Pada Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru
- Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 138 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Perparkiran.