

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS PERHUBUNGAN KOTA
PEKANBARU (Studi Kasus Pengelolaan Parkir Di Kecamatan Sukajadi)**

HELMI OKTAMI
helmi.oktami@gmail.com

Dr. Tuti Khairani S.Sos, M.Si

Program Studi Administrasi Publik FISIP Universitas Riau
Kampus Bina Widya Km 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293
Telp/Fax (0761) 63277
Contact Person
085229258170

ABSTRACT

Helmi oktami. Nim 0801134140. Implementation By The Department Of Transportation Public Service City Pekanbaru (Parking Management Case Study In Subdistrict Sukajadi).

This research was conducted at the Department of Transportation in Pekanbaru is the implementation of a public service by the city transportation department pekanbaru (Parking Management Case Study In Subdistrict Sukajadi) which aim to find out how the implementation of public services by the city transportation department pekanbaru (Study of the parking management in the district Sukajadi).

The purpose of this study was to investigate the implementation of public services by the city transportation department pekanbaru (Parking Management Case Study In Subdistrict Sukajadi), and the factors that affect the implementation of public services by the city transportation department pekanbaru (Parking Management Case Study In Subdistrict Sukajadi).

The method used in this study is the type of data collected consist of primary data that the data was obtained directly from informants UPTD head parking, parking UPTD staff, and the community that the object of research in the form of information that is relevant to the issues that are being formulated in the study . Include: such as interviews, observations or written remarks. As well as secondary data includes data ie data obtained from the documents and reports that are related to the research problem and also books relating to this research. While the techniques used pengumpulan data is guided interviews, observation and and literature.

Techniques of data analysis in this study is done by using data processed using qualitative methods Where the data obtained from interviews onwards systematically described with reference to the theoretical foundation or government regulations that relate to the discussion to find solutions to problems.

From these results it can be concluded that the implementation of public services by the city transportation department pekanbaru (Parking Management Case Study In Subdistrict Sukajadi). still not running as expected or can not be considered successful or as expected, it is evident from the respondents or the public. As for the indicators of public services, namely responsiveness, responsibility, accountability, fairness, efficiency, and simplicity.

Keywords: Public service, parking management, department of transportation

PENDAHULUAN

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dalam masyarakat agar bisa menjalani kehidupan secara wajar. Oleh karena itu secara umum, tugas-tugas pokok pemerintahan mencakup tujuan bidang pelayanan yaitu : menjamin keamanan, memelihara ketertiban, menjamin ditetapkannya perlakuan yang adil, melakukan pekerjaan umum, melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial, menerapkan kebijakan ekonomi dan menerapkan kebijakan untuk pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungannya.

Pelaksanaan pengelolaan perpustakaan yang optimal tidak terlepas dari peran serta atasan sebagai pengarah dan pembinaan. Dimana pengarah dan pembinaan merupakan salah satu poin penting dalam fungsi manajemen untuk menjamin agar pelaksanaan kinerja berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam perencanaan. Peninjauan juga memberikan kontribusi dalam hal ini dimana, melalui peninjauan dapat diawasi sejauh mana penyimpangan, penyalahgunaan, kebocoran, penyelewengan dan lain-lain kendala yang akan terjadi dimasa yang akan datang.

Pelaksanaan peninjauan pelayanan publik ini juga membantu untuk mengetahui apakah pelaksanaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan atau tidak dan untuk mengetahui kesulitan-kesulitan apa saja yang dijumpai oleh para pelaksana agar kemudian diambil langkah-langkah perbaikan. Dengan adanya peninjauan maka tugas pelaksanaan dapatlah diperingan oleh karena para pelaksana tidak mungkin dapat melihat kemungkinan-kemungkinan kesalahan yang dibuatnya dalam kesibukan-

kesibukan sehari-hari. Pengawasan bukanlah untuk mencari kesalahan akan tetapi untuk memperbaiki kesalahan.

Selanjutnya perpustakaan adalah suatu tempat atau jasa yang disediakan oleh pemerintah dan atau badan Hukum Swasta untuk kepentingan kendaraan yang parkir. Dalam hal ini akan dilakukan pengawasan oleh Dinas Perhubungan sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan.

Adapun Tugas pokok dan Fungsi UPTD parkir terhadap pengawasan perpustakaan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Mengecek dan mengawasi keberadaan ketertiban lalu lintas berupa pengaturan Roda 2 dan roda 4 sesuai marka parkir
2. Mengawasi kelengkapan / ketertiban kinerja juru parkir dilapangan
3. Untuk memeta kembali lokasi parkir yang kosong
4. Untuk menangkap atau memproses juru parkir yang illegal
5. Mengawasi ketertiban dan pengamanan tempat parkir
6. Penyiapan bahan penetapan lokasi tempat parkir serta memproses permohonan perizinan penyelenggaraan parkir ditepi jalan umum dan penyelenggaraan parkir oleh orang atau badan.
7. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas
8. Mengawal dan mengawasi PAD Kota Pekanbaru dalam bentuk redistribusi parkir ditepi jalan umum. (sumber: Dinas Perhubungan, komunikasi dan informatika kota pekanbaru, 2013.

Dalam melaksanakan segala tugas yang berhubungan dengan kelancaran arus lalu lintas ini adalah aparat yang berhubungan dengan kegiatan lalu lintas

dan angkutan jalan ini yaitu Dinas Perhubungan yang harus mampu dan mengurus segala urusan rumah tangganya sendiri yang mana segala pertanggungjawaban sepenuhnya diberikan langsung kepada Walikota, guna menjalankan urusan pemerintahan mengenai lalu lintas dan angkutan jalan, sehubungan dengan itu maka pemerintah kota mengeluarkan peraturan walikota Nomor 2 tahun 2009 yang salah satu pasalnya mengatur tentang kewajiban juru parkir.

Penyelenggaraan pelayanan publik/pelayanan umum berdasarkan organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik/pelayanan umum dapat dibedakan menjadi 2, yaitu:

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat
2. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi yang dapat dibagi 2, yaitu:
 - a. Yang bersifat primer
 - b. Yang bersifat sekunder

Perbedaan diantara ketiga jenis pelayanan publik tersebut sebagai berikut:

1. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh organisasi privat adalah pelayanan organisasi yang memberi penyediaan barang/jasa public yang diselenggarakan oleh swasta. Contoh: bioskop, rumah makan, dan perusahaan angkutan swasta.
2. Pelayanan public yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer adalah semua pelayanan yang penyediaan barang/jasa di selenggarakan oleh pemerintah, dalam hal ini pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara, sehingga pengguna jasa/klien mau tidak mau pasti memanfaatkannya. Contoh: pelayanan perijinan, pelayanan di kantor imigrasi, dan pelayanan kehakiman.

3. Pelayanan public yang diseleenggarakan pemerintah yang bersifat sekunder adalah penyediaan jasa public yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi pengguna tidak harus menggunakannya, karna adanya beberapa penyelenggara pelayanan swasta. Contoh : program asuransi tenaga kerja, pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan.

Fredy Rangkuti (2008 :21-22) menyatakan bahwa kualitas pelayanan jasa di pengaruhi 2 faktor: jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*) bila jasa yang dirasakan lebih kecil dari pada yang diharapkan, maka pelanggan jadi tidak tertarik pada penyedia pelayanan bersangkutan sedangkan apabila yang terjadi sebaliknya, ada kemungkinan pelanggan akan menggunakan jasa itu lagi.

Menurut Thoha (2000:39) pelayanan adalah sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang atau seseorang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan menurut Sedu Wasistiono (2003 :43) adalah pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kepentingan masyarakat. Dengan demikian yang dapat memberikan pelayanan umum bukan hanya pihak pemerintah tetapi dari pihak swasta pun bisa memberikan pelayanan umum kepada masyarakat luas.

Menurut Hasibuan (2003 :26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor metrial melalui sistem, prosedur atau metode tertentu dalam rangka usaha

memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dalam pasal 243 Perda No 2 tahun 2009 dikatakan walikota Pekanbaru menunjuk Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika sebagai institusi daerah yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan penyelenggaraan dan pengelolaan fasilitas parkir Selanjutnya dalam pasal 244 dikatakan juga dalam penyelenggaraan dan pengelolaan fasilitas parkir pemerintah kota dapat bekerja sama dengan orang atau badan, dan orang atau badan tersebut berkawajiban dan bertanggung jawab memberikan pelayanan :

- a. Mengatur lalu lintas kendaraan keluar masuk serta penataan parkir
- b. Memberikan karcis retribusi dan menerima pembayaran
- c. Menjaga keamanan, ketertiban parkir.

Selanjutnya dalam pasal 251 tentang kewajiban oleh seorang juru parkir dikatakan :

1. Harus menggunakan pakaian seragam, tanda pengenal serta kelengkapan lainnya yang ditetapkan.
2. Memiliki pengetahuan tentang tata cara pengaturan kendaraan baik sebelum maupun setelah parkir.
3. Bersikap sopan, ramah serta menjaga kemandirian, ketertiban dan kebersihan
4. Menyerahkan karcis retribusi parkir untuk sekali parkir dan menerima pembayaran.
5. Menyetorkan uang retribusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. penyedia layanan atau *service provider* adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). Penerima layanan atau *service receiver*

adalah pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan. (Nurcholis:2005:21).

Menurut Mahmudi (2005 :240) merumuskan bahwa : pelayanan publik adalah segala pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pemenuhan kebutuhan publik. Juniarso Ridwan, Dkk (2009 : 19) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara Negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sedangkan menurut Munir (2003 :22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut : pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga Negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan bertanggung jawabkan menghasilkan kepercayaan publik dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Menurut Ratminto dan Atik Winarsih (2010 : 222) mengatakan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan.

Menurut Kep Men. Nomor 63 Tahun 2003, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.

- b. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengunjungan permohonan sampai penyelesaian pengerjaan.
- c. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- d. Produk pelayanan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Untuk dapat melaksanakan tugas pelayanan masyarakat sebagaimana yang diharapkan, maka menurut Djaenuri (2008 : 11) ada 4 hal yang perlu dimiliki oleh segenap jajaran aparatur pemerintah, yakni :

1. Harus memiliki jiwa pengabdian yang tinggi kepada masyarakat.
2. Harus aktif melihat berbagai tantangan dan peluang serta aspirasi masyarakat untuk selanjutnya mencari berbagai pilihan jalan keluar dari pemecahannya.
3. Mempertinggi kemampuan untuk menerapkan teknik-teknik manajemen moderen guna mencapai efisien dan efektifitas pelaksanaan tugas-tugas pelayanan masyarakat.
4. Harus memiliki disiplin yang tinggi.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang –undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh pelayanan publik.

Adapun pada faktor pelayanan terdapat beberapa hal yang mempengaruhi keberhasilan pelayanan yang diberikan, yakni : ketepatan,

kecepatan, keramahan, kemudahan, fasilitas dan pengawasan. Kelambanan pelayanan tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan ditingkat bawah.

Dalam pengukuran kinerja instansi pemerintah dari LAN dan BPKP(2003:10).

1. Spesifik dan jelas
2. Dapat diukur secara objektif
3. Relevan
4. Dapat dicapai, penting, dan berguna
5. Harus cukup fleksibel
6. Efektif data/informasi

Dari pengertian diatas dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan khususnya pelayanan kepada masyarakat, birokrasi pemerintahan perlu memperhatikan dan menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat sebagai subjek yang dilayani, agar kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang kompleks dan dinamik mampu dipenuhi.

Menurut Moenir (2001 : 44-51), untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, aparatur pemerintahan perlu mewujudkan hal-hal sebagai berikut :

1. Adanya kemudahan dalam kepengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat oleh petugas.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak

menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Dalam suatu kegiatan diskusi terarah dengan pengguna layanan UPTSA belum lama terungkap bahwa sebenarnya warga pengguna bersedia mengeluarkan biaya lebih tinggi asalkan pelayanan yang diterima dapat lebih cepat, tepat dan berpastian. perlunya biaya pelayanan dildasifikasikan secara jelas. Misalnya, biaya untuk pelayanan normal, pelayanan cepat, serta pelayanan 'super cepat' tentu saja berbeda dan segi responsiveness, responsibility, dan accountability. Kemudian di tambah dengan equity (keadilan), efisiensi pelayanan, kesederhanaan, dan keterbukaan yang di jadikan sebagai indikator kinerja birokrasi pelayanan publik. Oleh (Dwiyanto dkk ,2003: 82) sebagai berikut:

Pertama, Responsivitas yang merupakan kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program- program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. dalam operasionalisasinya, responsivitas dijabarkan menjadi beberapa indikator yang meliputi: (1) Ada tidaknya keluhan dan pengguna jasa. (2) Sikap aparat birokrat dalam merespon keluhan dan pengguna jasa. (3) Penggunaan keluhan dan pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang. (4) Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, serta (5) Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku (Dwiyanto,2002 :60-61).

Kedua, Responsibiitas. Menurut Lenvine 1990). Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip

administrasi yang benar, atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas (Dwiyanto, 2002 :49).

Ketiga, Akuntabilitas yang merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat, atau yang dimiliki oleh para stakeholders. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan beberapa indikator sebagai kinerja yang meliputi; (1) acuan pelayanan yang dipergunakan oleh aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator ini mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang di kembangkan oleh birokrasi terhadap pengguna jasa; (2) tindakan yang dilakukan oleh aparat birokrasi pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; (3) dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prionitas dan aparat birokrat (Dwiyanto, 2002 :55).

Keempat, Keadilan. Menurut Thompson (1989) yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2003: 82) Keadilan dapat dilihat dan penyelenggaraan pelayanan publik dan unsur pemenuhan prinsip keadilan dalam memberikan perlakuan yang sama, dan adil kepada warganya (pengguna jasa) dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimensi yang perlu dilihat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut adalah (1) seberapa jauh penyelenggaraan pelayanan memberikan akses yang sania pada semua warga (pengguna jasa) untuk memperoleh layanan (2) seberapa jauh perlakuan pemberi layanan jauh dan praktek diskriminatif.

Kelima, Efisiensi Pelayanan. Efisiensi Pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. (Dwiyanto, 2002 : 73— 74). Secara ideal pengukuran efisiensi pelayanan, dibagi dalam dua dimensi yang menjadi tolak ukur, yaitu (1) Input pelayanan, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Efisiensi pada sisi input tersebut, dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan. (2) Output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dan aspek biaya dan waktu pelayanan efisiensi pada sisi output, dipergunakan untuk melihat pemberian produk pelayanan oleh birokrasi tanpa disertai adanya tindakan pemaksaan kepada publik untuk mengeluarkan biaya ekstra pelayanan, seperti suap, sumbangan sukarela, dan berbagai pungutan dalam proses pelayanan.

Keenam, Kesederhanaan. Hal tersebut mengandung penjelasan bahwa setiap prosedur pelayanan atau tatacara pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi pelayanan publik mestinya menyediakan pelayanan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh pengguna jasa yang meminta pelayanan.

METODE

Penelitian ini merupakan suatu bentuk penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini mempunyai ciri-ciri antara lain setting yang aktual, peneliti adalah instrumen kunci, data bersifat deskriptif, menekankan kepada proses, analisis

datanya bersifat deduktif dan *meaning* (pemaknaan) tiap even merupakan perhatian yang esensial dalam penelitian kualitatif. Dasar pertimbangan memilih penelitian kualitatif adalah (1) data kualitatif merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan berlandaskan kokoh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat; (2) dapat mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologis, menilai sebab akibat dan memperoleh penjelasan yang banyak dan bermanfaat; (3) dapat membimbing untuk memperoleh penemuan yang tidak diduga sebelumnya dan, (4) dapat melangkah lebih jauh dari praduga dan kerangka kerja awal.

Pemilihan desain kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, data yang dikumpulkan lebih banyak berupa kata atau gambar daripada data dalam wujud angka-angka. Pendekatan yang kualitatif berakar dari data, dan teori berkaitan dengan pendekatan tersebut diartikan sebagai aturan dan kaidah untuk menjelaskan proposisi yang dapat diformulasikan secara deskriptif ataupun proporsional.

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah peristiwa-peristiwa atau fenomena yang terjadi di lapangan termasuk perilaku dan sikap subyek/aktor yang diteliti. Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka peneliti mengumpulkan data atau informasi dari informan kunci (key informan) sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Dari informan kunci inilah kemudian dilanjutkan mencari dan mengumpulkan data atau informasi dari para informan berikutnya dengan menggunakan teknik "*snowball sampling*" atau bola salju yang

menggelinding semakin lama semakin besar.

HASIL

Untuk mengetahui pelaksanaan pelaksanaan pelayanan public oleh dinas perhubungan (studi kasus pengelolaan parkir di kecamatan sukajadi). terlebih dahulu dijelaskan tugas dari masing-masing pelaksana yang terkait dalam pelaksanaannya.

1. Kepala Dinas

Menyusun rencana kegiatan, mengkoordinasi Sekretaris, memberikan petunjuk kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas, mendistribusikan tugas kepada bawahan sesuai bidang tugasnya, mengevaluasi dan menilai hasil kerja bawahan, melaksanakan pembinaan umum dan teknis, menyampaikan saran dan pertimbangan, melaksanakan tugas kedinasan, melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.

2. Kepala UPTD Parkir

Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pedoman dan petunjuk, mengkoordinasikan, membina dan merumuskan setiap kegiatan di Bidang Perparkiran dan Pengendalian Operasional, mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pelayanan dan pengaturan kinerja dalam pengelolaan parkir dan Pengendalian Operasional pengawasan lapangan, mengkoordinasikan, membina dan merumuskan laporan - laporan Bidang Pelayanan pengelolaan dan Pengendalian Operasional parkir, mengkoordinasikan, membina dan merumuskan tugas-tugas Manajemen dan Rekayasa pengelolaan parkir dan mengendalikan pengelolaan retribusi dalam hal perparkiran serta Pengawasan dan Pengendalian Operasional pengelolaan parkir, melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Kepala Sub Bagian TU

Sub Bagian Tata Usaha sebagai unsur staf atau administrasi mempunyai tugas pokok memberi petunjuk, membagi tugas, membimbing, memeriksa, mengoreksi, mengawasi dan merencanakan kegiatan urusan keorganisasian dan ketatalaksanaan, umum, kepegawaian, perlengkapan, program dan pelaporan serta keuangan dalam rangka mendukung mekanisme kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD). perencanaan kegiatan kerja Sub Bagian Tata Usaha meliputi urusan keorganisasian dan ketatalaksanaan, umum, kepegawaian, perlengkapan, program dan pelaporan serta keuangan. pemberian petunjuk pengelolaan urusan keorganisasian dan ketatalaksanaan, umum, kepegawaian, perlengkapan, program dan pelaporan serta keuangan. pembagian tugas pengelolaan urusan keorganisasian dan ketatalaksanaan, umum, kepegawaian, perlengkapan, program dan pelaporan serta keuangan.

PEMBAHASAN

Pelaksanaan (*actuating*), yaitu pelaksanaan kegiatan dari apa yang telah dirancang dalam fungsi perencanaan dan pengorganisasian, akuisisi atau pelaksanaan ini dilakukan dalam kegiatan sehari-hari didalam organisasi. Sedangkan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga Negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan bertanggung jawabkan menghasilkan kepercayaan public dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik.

Pelayanan publik terutama dalam hal pengelolaan parkir di Indonesia khususnya di kota pekanbaru sudah selayaknya di ubah. Masyarakat sangat

mendambakan kualitas pelayanan publik prima yang diterapkan oleh pemerintah dengan berdasarkan undang-undang dan peraturan yang berlaku. Reformasi pelayanan publik menjadi sesuatu yang urgen untuk memberikan hak kepada masyarakat negara atas apa-apa yang seharusnya mereka terima sebagai warga negara. Disini penulis akan menjelas dan mengaitkan beberapa indikator yang dianggap sesuai dengan permasalahan perpajakan yang ada di kota pekanbaru khususnya di kecamatan sukajadi. salah satu indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja dalam pelayanan publik dalam hal penegeloalaan parkir yakni, adanya akuntabilitas dan responsivitas dinas perhubungan komunikasi dan informatika kota pekanbaru dalam menjalankan tugasnya. Namun hal tersebut tidaklah cukup, wawasan mengenai etika dan moralitas perlu ditanamkan dalam diri suatu organisasi dalam menjalankan tugasnya.

Untuk itu dalam penelitian ini, penulis akan mengaitkan permasalahan pelayanan perpajakan ini dengan 6 (enam) indikator yang dirumuskan dalam agus dwiyanto (2003:82) untuk dapat menerangkan bagaimana pelaksanaan pelayanan publik dalam pengelolaan parkir yang dilakukan oleh UPTD Parkir Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru khususnya di kecamatan sukajadi. Serta untuk mengetahui hal-hal yang menjadi faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan pengelolaan parkir di kota pekanbaru khususnya dikecamatan sukajadi. adapun 6 (enam) indikator yang dimaksud sebagai berikut:

1. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi/ organisasi untuk rnengenal kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta

mengembangkan program-progrm pelayanan sesuai dcngan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dilulio, 1991). Responsivitas dalam pelayanan publik sangat dibutuhkan sebab tanpa adanya reponsivitas dari penyedia pelayanan atau pengelola pelayanan tidak akan berjalan dengan baik. Oleh karna itu responsivitas berguna untuk mengoreksi bagi pengelola dalam menjalankan tugasnya sebagai penyedia pelayanan terutama dalam hal pengelolaan pelayanan perpajakan.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh dinas UPTD parkir kota pekanbaru sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat sesungguhnya (Kumorotomo,2005:3-4). Norma dan etika pelayanan yang berkembang dalam masyarakat tersebut di antaranya meliputi, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orentasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat. Aparat birokrasi dalam pengimplementasian kebijakan seringkali masih menerapkan standar nilai atau norma maupun etika secara sepihak, seperti pemberian pelayanan yang hanya berdasarkan pada

juklak (petunjuk dan pelaksanaan) sehingga kecenderungan yang terjadi adalah lemahnya komitmen aparat birokrasi untuk akuntabel terhadap masyarakat yang dilayaninya. Akuntabilitas harus memperhatikan juga hal-hal yang menyangkut kenyamanan dan ketertiban, karna akuntabilitas dalam pelayanan publik terutama pengelolaan perparkiran harus memperhatikan keamanan pengguna jasa.

3. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan bahwa, apakah suatu pelaksanaan kegiatan itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijaksanaan organisasi dalam pelaksanaan pelayanan, baik secara implicit maupun eksplisit. Sebab responsibilitas bisa saja suatu saat berbenturan dengan responsivitas bisa saja mengorbankan responsibilitas manakala kebijakan dan prosedur administrasi yang ada dalam suatu organisasi tidak lagi memadai untuk menjawab dinamika yang terjadi didalam pelayanan karna seringkali dinamika pelayanan lebih cepat dari organisasi. Responsibilitas banyak digunakan dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik. Responsibilitas merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggara pemerintahan dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

4. Keadilan

keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepastian. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan

pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya, akan mampu dijawab melalui kriteria ini.

5. Efisiensi

Efisiensi pelayanan sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik terutama dalam hal perparkiran ini. Sebab penyelenggaraan pelayanan publik merupakan perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. (Dwiyanto, 2002 : 73— 74). Dalam hal ini efisiensi menyangkut produktivitas dan pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik oleh UPTD dinas perhubungan komunikasi dan informatika karna kemampuan memperoleh manfaat terutama mendapatkan laba atau dikenal dengan peningkatan hasil retribusi dalam pengelolaan parkir ini, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan dan produktivitas yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan.

Secara ideal pengukuran efisiensi pelayanan, dibagi dalam dua dimensi yang menjadi tolak ukur, yaitu :

a) Input pelayanan

Salah satu hal penting dalam efisiensi pelayanan ini adalah input dari pelayanan yang dimaksud dengan input pelayanan disini yaitu dengan biaya yang sudah dikeluarkan oleh pengguna jasa parkir, maka petugas parkir hendaknya melaksanakan tugasnya dengan keamanan penuh dan tanpa melalikan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Oleh karna itu apabila efisiensi pelayanan ini tidak di dasari dengan tanggung jawab seorang pengelola parkir, maka pelaksanaan dan target yang harus di capai akan mengalami masalah. pelayanan akan efisien apabila organisasi/birokrasi

pelayanan dapat menyediakan input pelayanan yang baik.

b) Output pelayanan

Instansi yang di tunjuk menjadi pengelola parkir di kota pekanbaru adalah UPTD parkir dinas perhubungan kota pekanbaru. Dengan kata lain, secara idealnya harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dan aspek biaya yang menjadi target retribusi daerah dan waktu pelayanan efesiensi pada sisi output, dipergunakan untuk melihat pemberian produk pelayanan oleh UPTD parkir tanpa disertai adanya tindakan pemaksaan kepada publik untuk mengeluarkan biaya ekstra pelayanan seperti suap, sumbangan sukarela, dan berbagai pungutan dalam proses pelayanan.

6. Kesederhanaan

Indikator selanjutnya yang diangkat oleh penulis yang berkaitan dengan pelaksanaan pengelolaan parkir ini yaitu kesederhanaan, karna dalam pelaksanaan pengelolaan ini juga dibutuhkan adanya kesederhanaan atau manajemen pelayanan publik. manajemen pelayanan publik merupakan suatu proses yang sangat penting dalam melaksanakan suatu pelayanan karena:

1. Suatu pekerjaan akan terasa berat dan sulit jika dikerjakan sendiri, sehingga membutuhkan pembagian kerja, tugas dan tanggung jawab dalam penyelesaiannya.
2. Suatu organisasi akan berhasil jika manajemen pelayanan diterapkan dengan baik. Hal ini karena manajemen pelayanan yang baik dapat meningkatkan daya guna dan hasil guna semua potensi dan tanggung jawab yang dimiliki.
3. Dengan manajemen pelayanan yang baik akan mengurangi pemborosan.
4. Manajemen pelayanan merupakan suatu pedoman pikiran dan tindakan

untuk dapat mencapai tujuan secara teratur.

5. Manajemen pelayanan selalu dibutuhkan dalam setiap kerja sama sekelompok orang.

Selanjutnya dalam hal pelaksanaan pengelolaan ini, ada faktor-faktor yang mempengaruhi:

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan publik terutama dalam pengelolaan parkir di kecamatan sukajadi Kota Pekanbaru . Meski perintah-pertintah kegiatan telah diteruskan dengan cermat, jelas dan konsisten, namun jika dalam prosesnya terjadi kekurangan sumber - sumber daya manusia yang diperlukan, maka pelaksanaan kegiatan dalam program tersebut akan cenderung kurang efektif.

Sumberdaya manusia dalam suatu organisasi merupakan salah satu modal yang sangat penting dan strategis dalam usaha merealisasikan suatu pencapaian tujuan organisasi terutama dalam melaksanakan pelayanan. Untuk memperoleh ketersediaan sumber daya manusia yang sesuai dengan tuntutan kebutuhan organisasi, salah satu hal yang perlu mendapatkan perhatian dari organisasi adalah menyesuaikan antara penetapan tujuan organisasi yang akan dicapai dengan ketersediaan sumber daya manusia yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan yang ada di organisasi. UPTD perparkiran kota pekanbaru harus memiliki pegawai yang siap dan mampu melaksanakan pelayanan kepada masyarakat guna melaksanakan tujuan.

2. Sistem dan pengguna jasa layanan

Sistem pelayanan merupakan hal yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik dimana dalam sistem pelayanan tersebut beroperasinya sistem untuk melayani masyarakat, dan sistem yang diterapkan oleh UPTD dinas

perhubungan komunikasi dan informatika kota pekanbaru adalah dengan telah ditetapkan aturan-aturan yang telah ditetapkan. Hal ini penting diterapkan oleh UPTD dinas perhubungan komunikasi dan informatika kota pekanbaru dalam pengelolaan pelayanan public perparkiran di kecamatan sukajadi kota pekanbaru, agar terciptanya pelayanan publik yang baik dan berpihak kepada masyarakat.

3. Partisipasi masyarakat

Partisipasi masyarakat merupakan faktor yang tidak kalah penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu kegiatan. Yang dimaksud partisipasi masyarakat disini adalah keikutsertaan atau kepedulian masyarakat dalam berjalannya proses pengelolaan dengan baik yang di kelola oleh UPTD Parkir Dinas perhubungan komunikasi dan informatika Kota Pekanbaru khususnya di kecamatan sukajadi. Partisipasi masyarakat dalam parkir ini dapat berupa pengaduan atau melaporkan adanya pelanggaran yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan dan koordinator lapangan serta juru parkir dalam hal ini UPTD Parkir lah yang harus meninjau dan mengawasi berjalannya proses pelaksanaan pelayanan publik, terutama dalam hal pelayanan perparkiran khususnya di kecamatan sukajadi. Partisipasi masyarakat, kritik, laporan dan keluhan yang dirasakan bisa disalurkan langsung ke dinas UPTD parkir kota pekanbaru.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis mengenai pelaksanaan pelayanan public oleh dinas perhubungan kota pekanbaru (studi kasus pengelolaan parkir dikecamatan sukajadi). Dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik oleh dinas perhubungan kota pekanbaru (studi kasus pengelolaan parkir dikecamatan sukajadi).
 - a. Responsiveness (mengenali kebutuhan dan keluhan masyarakat).Tindakan reponsiveness yang diterapkan oleh UPTD dinas perhubungan komunikasi dan informatika juga belum memberikan efek dengan baik, hal ini dapat terlihat beberapa laporan-laporan yang telah masuk ke dinas perhubungan tetapi belum ada tindakan tegas yang dilakukan guna mengurangi penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dilapangan.
 - b. Responsibilitas (tanggung jawab) Reponsibilitas dilihat dari segi waktu peninjauan langsung serta sosialisasi dari dinas perhubungan terhadap parkir ini masih belum terlaksana dengan baik, karena peninjauan atau razia yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang berkoordinasi dengan pihak kepolisian hanya dilakukan satu sampai dua kali, seharusnya pihak UPTD lebih selalu mengawasi parkir-parkir yang tersedia dilapangan. Maka dari pada itu wajar masih adanya penyimpangan- penyimpangan yang terjadi, seperti petugas-petugas ilegal yang beroperasi.
 - c. Akuntabilitas (ukuran norma) Dilihat dari segi tanggung jawab yang diemban oleh UPTD parkir, pihak UPTD dinas perhubungan komunikasi dan informatika kota pekanbaru seharusnya melakukan komunikasi langsung dengan petugas yang ada di lapangan yaitu juru parkir. Sebab petugas juru parkir yang ada dilapangan

- adalah yang mengetahui benar apa yang terjadi dilapangan, berbeda dengan koordinator yang hanya mengawasi disetiap lokasi area parkirnya.
- d. Keadilan (tindakan perbaikan).
 Dalam hal keadilan ini penulis menyimpulkan bahwa, pihak UPTD belum memaksimalkan sosialisasinya kepada masyarakat, dan hanya dilakukan sebatas media dan koordinator saja, seharusnya pihak UPTD dinas perhubungan kota pekanbaru lebih menegaskan sosialisasinya guna memberikan pemahaman yang kuat terhadap masyarakat sekaligus memberikan efek takut kepada petugas liar, agar tidak beroperasi lagi.
 - e. Efisiensi (tolak ukur output-input).
 Dalam hal efisiensi ini dilihat dari segi pembagian tugas dan penindakan terhadap pengelolaan parkir ini masih belum berjalan dengan baik, karena dari peninjauan yang telah dilakukan dinas perhubungan melalui bidang UPTD parkir yang berkoordinasi dengan pihak lainnya, belum berjalan cukup baik. Dengan kondisi yang seperti ini masih rentan terjadinya penyimpangan-penyimpangan, seperti masih banyaknya parkir-parkir dan petugas liar yang beroperasi. Seharusnya dinas perhubungan dan pemerintah bisa lebih tegas dalam menindak pelanggaran terhadap ini, sebab menyangkut retribusi daerah.
 - f. Kesederhanaan
 Untuk kesederhanaan dalam pelaksanaan pengadaan parkir ini menyangkut dalam tindakan perbaikan dari pemberian sanksi juga belum memberikan efek jera, dapat dilihat dari masih banyaknya pengadaan parkir dan petugas liar yang ada dipekanbaru yang masih bebas beroperasi .
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik oleh UPTD perparkiran dinas perhubungan, komunikasi dan informatika kota pekanbaru.
 - a. Faktor Sumber Daya Manusia yang meliputi jumlah personil dan kecakapan personil berkaitan dengan pemahaman prosedur kerja dan tanggung jawab yang diemban memiliki pengaruh dalam kinerja yang dihasilkan dalam melakukan pengelolaan parkir Kota Pekanbaru itu sendiri. Serta kinerja petugas parkir yang harus bertanggung jawab terhadap kendaraan-kendaraan bermotor dan kejujuran juru parkir yang selaku pihak pertama dilapangan yang memungut langsung retribusi parkir.
 - b. Sistem pelayanan dan pengguna jasa sangat menentukan pelaksanaan parkir ini minimnya peninjauan dari dinas UPTD parkir menyebabkan masalah perparkiran semakin tidak terkontrol, sebab hal ini akan memberikan ruang terhadap petugas liar yang mengadakan parkir sendiri. Dan faktor biaya menentukan lancarnya program kegiatan yang dilaksanakan, karena dana yang kurang akan berpengaruh kepada pengawasan yang dilakukan tidak dapat berjalan dengan lancar.
 - c. Sedangkan faktor partisipasi masyarakat mempunyai pengaruh terhadap keberhasilan

pelaksanaan pengawasan parkir itu sendiri. Partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan untuk membantu pihak pemerintah dalam mengurangi penyimpangan yang terjadi dengan memberikan laporan kepada pemerintah baik itu laporan, kritik dan saran maupun partisipasi berupa kesadaran akan hak dan kewajiban masyarakat terhadap tujuan dari pengawasan parkir yang dilakukan. Masyarakat seharusnya harus lebih tegas jika ada petugas yang tidak memberikan karcis disaat memarkirkan kendaraan.

DAFTAR PUSTAKA

- As. Moenir, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum*, Yogyakarta, Penerbit : Gunung Agung
- Dwiyanto Agus, 2003. *Menuju Pemerintah Yang Bersih* , Jakarta, Bumi Aksara
- Djanuari , 2008, *Pelayanan Yang Efektif*, Yogyakarta, Hanin Dita
- Hasibuan .H. Malayu, 2003, *Manajemen*, Jakarta, Penerbit : PT. Bumi Aksara
- LAN dan BPKP, 2003, Jakarta
- Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta, Penerbit : YKPN
- Miftah Thoha, 2000, *Administrasi kepegawaian* , Jakarta, Penerbit : Ghalia Indonesia
- Munir, H.A.S 2003 ,*Manajemen pelayanan di Indonesia dan aspek adminstrasi*. Jakarta, Penerbit : Bina Aksara
- Moenir, 2001, *Manajemen Sumber Daya manusia* , Jakarta, Ghalia Indonesia
- Nurcholis,. A, 2005, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* ,Jakarta, Bumi Aksara
- Ratminto Dan Atik Septi Winarsih, 2006, *Majemen Pelayanan , Pengembangan Model Konseptual Dan Standar Pelayanan Minimal* . Jakarata . Pustaka Pelajar
- Ragkuti, Fredy, 2008, *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta, PT. Granedi Pustaka Umum .
- Wasistiono Sedu, 2003, *Manajemen Pelayanan Pemerintah Daerah*, Citrapindo, Jatinangor, (2003 : 43 Ryass Rasyid, 1997 : 97) .
- Peraturan:
Perda Pekanbaru Nomor 2 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
Keputusan Menteri Nomor 63 Tahun 2003