Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan di kabupaten Sumedang

Ila Karmila[1], Fadila Nurfauzia[2]
[1,2] Universitas Sebelas April
E-mail : ila.feb@unsap.ac.id, fadila.feb@unsap.ac.id

Article History:
Received: 01 Oktober 2024
Revised: 27 Oktober 2024
Accepted: 31 Oktober 2024

Keywords: *Service Quality, Retribution, Subscription Parking.*

Abstract: *The investigation of Sumedang Regency's parking service quality is the main focus of this study. The Sumedang Regency Transportation Service has made adjustments to its implementation in order to meet the goals set forth, one of which being the introduction of subscription parking in April of 2020, or mid-2020. In addition to making parking services more convenient, subscription parking seeks to boost local revenue from the parking retribution industry. Nonetheless, there are still some issues with service in the field as of right now, including unlicensed parking attendants, a decline in the capacity of the road, protests from nearby building or business owners, heavy traffic jams, and people continuing to pay parking fees to the service parking attendants. This study aims to describe the quality of subscription parking services at the Sumedang Regency Transportation Service. This type of research uses descriptive with a qualitative approach. The focus in this study using service quality variables include: 1) Tangibles (Direct Evidence); 2) Reliability (Reliability); 3) Responsiveness (Responsiveness); 4) Assurance (Guarantee); and 5) Empathy (Empathy). The findings show that the following criteria are met: first, responsiveness is demonstrated by the professionalism of the work performed by the officers; second, reliability is demonstrated by the appearance of officers in full uniform and the provision of full service support facilities; third, empathy is demonstrated by the concern of the officers and the application of parking attendants to socialize the use of masks; fourth, assurance is demonstrated by the fact that parking users have rights as per Sumedang Regent Regulation Number 89 of 2022; and fifth, empathy is demonstrated by the concern. However, in its implementation there are still some obstacles so that the Department of*

Transportation always tries to fix the implementation of subscription parking services in Sumedang Regency.

PENDAHULUAN

Secara umum, kualitas berhubungan dengan pemberian layanan terbaik, yang mengacu pada sikap atau pendekatan pihak berwenang dalam memuaskan pelanggan atau masyarakat. Kualitas di sini mencakup segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Sementara itu, kualitas pelayanan yang rendah merupakan indikasi awal terjadinya kegagalan dalam proses pelayanan. Pemerintah telah mengambil keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, kebijakan ini tidak akan sepenuhnya tercapai jika aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal. Oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Kementerian PAN dan RB dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan juga harus diiringi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah secara konsisten, serta peningkatan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk mendukung kelancaran pelayanan sesuai fungsinya. Memberikan pelayanan publik merupakan fungsi mendasar yang harus dipenuhi oleh pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah.

Berdasarkan pemikiran di atas, menjadi suatu hal yang krusial dan penting untuk memahami fenomena dan fakta PHK pelayanan publik dari perspektif pengendalian kualitas yang prospektif. Pertama, layanan parkir berlangganan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang. Hal ini menimbulkan pertanyaan apakah praktik *peer-to-peer lending* dapat memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Terdapat beberapa alasan empirik yang menyebabkan pertanyaan tersebut penting diajukan sekaligus menjadi alasan dilakukannya penelitian ini, yakni sebagai berikut:

(a) Semenjak diterapkan parkir berlangganan di Kabupaten Sumedang pada tanggal 1 April 2021, pelayanan parkir berlangganan terus mendapat sorotan, kritik, dan bahkan penentangan oleh sebagian besar masyarakat Sumedang. Sorotan tajam tersebut mengindikasikan adanya pelayanan yang dipandang tidak memberikan hasil yang sesuai dengan harapan masyarakat;

(b) Keluhan dan kritikan masyarakat terhadap layanan parkir berlangganan di Kabupaten Sumedang merupakan isu yang sangat luas. Hal tersebut dibuktikan dengan fakta dominannya protes parkir berlangganan sebagai aduan masyarakat yang resmi disampaikan melalui salah satu pusat pengaduan dibanding keluhan masyarakat yang lain;

(c) Penentangan terhadap layanan parkir berlangganan tidak hanya datang dari masyarakat melainkan juga dari beberapa Fraksi yang ada di DPRD Kabupaten Sumedang, bahkan mereka mulai melahirkan usulan untuk dilakukannya pencabutan Peraturan Bupati Sumedang Nomor 89 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Parkir.

Seiring perkembangannya, pelayanan publik tidak hanya memandang masyarakat sebagai konsumen atau pengguna, melainkan juga melibatkan mereka dalam pengambilan keputusan. Partisipasi masyarakat dalam proses tersebut memungkinkan penyedia layanan publik menjadi lebih responsif. Oleh karena itu, pemerintah dan masyarakat harus saling berkontribusi demi terciptanya pemerintahan yang berkualitas. Kualitas pelayanan pemerintah semakin dituntut oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Menurut Lusia (2019), pelayanan

yang berkualitas adalah pelayanan yang memuaskan pelanggan, yang dapat diukur melalui responsivitas, ketepatan waktu, kemampuan, dan fasilitas pendukung. Suatu produk dianggap berkualitas jika memenuhi harapan pelanggan, bermanfaat, dan diproduksi dengan cara yang baik. Sebaliknya, pelayanan dianggap buruk jika harapan pelanggan tidak terpenuhi (Isbandono & Pawestri, 2019).

Membangun pelayanan yang berkualitas tidaklah mudah, karena ada berbagai kendala yang dihadapi pemerintah, seperti banyaknya komponen pendukung dalam proses pelayanan publik (Hardiyansyah, 2018). Oleh karena itu, yang paling penting bagi pemerintah adalah mengutamakan kepentingan umum, mempermudah pelayanan, dan memastikan kepuasan masyarakat (Sarjiyati, Yitawati, & Arifin, 2018). Selain itu, prinsip-prinsip pelayanan publik seperti aksesibilitas, kesinambungan, teknikalitas, profitabilitas, dan akuntabilitas harus diperhatikan (Oktariyanda & Meirinawati, 2018). Untuk menjalankan pemerintahan dan meningkatkan pelayanan publik, diperlukan sumber pendapatan yang memadai, salah satunya adalah Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Susanti, 2010).

PAD (Pendapatan Asli Daerah) merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Mengingat pentingnya PAD dalam mendukung keuangan daerah, pemerintah daerah terus berupaya meningkatkan optimalisasi dalam penyerapan PAD. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah untuk menggali sumber-sumber PAD adalah melalui retribusi (Purmantoro & Dyah, 2019). PAD diperoleh dari pungutan daerah yang didasarkan pada peraturan daerah sesuai dengan ketentuan undang-undang. Peraturan tersebut adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009, yang menyatakan bahwa PAD mencakup: 1) pajak daerah, 2) retribusi daerah, 3) hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan 4) sumber PAD lain yang sah.

Retribusi, menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, merupakan pembayaran kepada daerah atas jasa atau pemberian izin tertentu yang diberikan secara khusus oleh Pemerintah Daerah kepada badan atau perorangan. Sementara itu, Kaho (2010) menjelaskan bahwa retribusi daerah adalah pembayaran atas penggunaan jasa atau manfaat yang diperoleh dari pekerjaan, usaha, atau milik daerah untuk kepentingan umum, baik yang diperoleh langsung maupun tidak langsung dari daerah.

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, menjadi suatu kajian yang menarik untuk diteliti tentang Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan di Kabupaten Sumedang. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1) Bagaimana kualitas pelayanan penyelenggaraan parkir berlangganan di Kabupaten Sumedang?
2) Faktor apa saja yang menjadi penghambat kualitas pelayanan penyelenggaraan parkir berlangganan di Kabupaten Sumedang?
3) Solusi apa saja untuk mengatasi hambatan kualitas pelayanan penyelenggaraan parkir berlangganan di Kabupaten Sumedang?

METODE PENELITIAN

Metode penelitian kualitatif digunakan dalam analisis kualitas pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sumedang bahwa untuk mengumpulkan data persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sumedang dilakukan melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Informan yang dijadikan sumber informasi yaitu para pejabat struktural di lingkungan dingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang dan para Juru Parkir dan Pengawas Juru Parkir serta masyarakat yang membayar retribusi parkir di tepi jalan umum

berlangganan di Wilayah Kabupaten Sumedang.

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Hardani et al. (2020), penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan peristiwa, gejala, atau fakta secara akurat dan sistematis mengenai karakteristik populasi atau wilayah tertentu. Penelitian ini berfokus pada teori Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Nurdin, 2019), yang mengkategorikan kualitas pelayanan menjadi lima dimensi utama, yaitu:

1) Tangibles (Bukti Langsung), mencakup perlengkapan, fasilitas fisik, kedisiplinan pegawai, dan sarana komunikasi.
2) Reliability (Keandalan), mencakup kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan memuaskan dengan sikap teliti, sopan, serta ramah.
3) Responsiveness (Daya Tanggap), meliputi profesionalisme kerja dan kesigapan petugas dalam melayani pelanggan.
4) Assurance (Jaminan), mencakup legalitas pelayanan dan kepercayaan yang ditawarkan oleh petugas sehingga pelanggan merasa aman dari risiko dan keraguan.
5) Empathy (Empati), mencakup perhatian dalam memahami kebutuhan pelanggan, kemudahan komunikasi, dan sikap tidak diskriminatif terhadap pelanggan.

Sumber data yang digunakan mengacu pada pendapat Sugiyono (2018), yaitu sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi (Hardani et al., 2020). Sedangkan teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman (dalam Rijali, 2018), yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan parkir berlangganan merupakan penilaian penggunaan jasa parkir dari masyarakat. Kemudian juga cara mengevaluasi laporan baik dari dokumen organisasi ataupun pemantauan secara langsung di lapangan terkait pelayanan parkir berlangganan yang diberikan. Sehingga untuk mengetahui apakah bidang perparkiran pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang telah memberikan pelayanan yang berkualitas sekaligus sebagai pelaksana juru parkir, maka pelayanan akan dijelaskan dari tiga sudut pandang yaitu petugas pemerintahan di bidang perparkiran, petugas juru parkir, dan masyarakat. Fokus yang digunakan untuk mendiskripsikan kualitas pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sumedang apakah sudah sesuai harapan masyarakat. Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Nurdin, 2019) yang meliputi: 1) *Tangibles* (Bukti Langsung); 2) *Reliability* (Keandalan); 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap); 4) *Assurance* (Jaminan); dan 5) *Emphaty* (Empati).

Pada pelaksanaannya pemberian pelayanan juru parkir diharuskan sesuai dengan surat perjanjian kerja yang telah disepakai bersama dan ditanda tangani. Dalam Surat Perjanjian Kerja Tenaga Juru Parkir Pasal 4 dijelaskan bahwa:

1. Pemberian layanan yang optimal dengan penuh kesopanan kepada masyarakat pengguna jasa parkir, baik parkir berlangganan atau parkir harian;
2. menjaga ketertiban dan keamanan tempat parkir serta bertanggung jawab atas keamanan kendaraan beserta perlengkapannya;
3. Menciptakan ketertiban dan kelancaran lalu lintas;
4. Menjalankan pengendalian dan penataan parkir kendaraan;
5. Bekerja dengan rajin, jujur, disiplin, taat pada ketentuan dan tata tertib yang ada;
6. Menjaga kebersihan, keindahan dan kenyamanan lingkungan parkir;

7. Bagi yang diberi tugas, melakukan pemungutan retribusi parkir harian sesuai tarif yang ditetapkan dan wajib memberikan karcis parkir serta menyetorkan secara bruto kepada pihak pertama setiap hari;
8. Patuh dan melaksanakan setiap keputusan yang berlaku terhadap masalah perparkiran;
9. Menyampaikan ijin kepada pihak pertama apabila tidak dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya;
10. Menjamin tidak ada juru parkir liar dan tidak ada pungli di area tugasnya;
11. Menjamin tidak ada kendaraan yang parkir di lokasi yang dilarang parkir;
12. Menjalankan tugas lain sesuai arahan dan petunjuk yang diberikan oleh pihak pertama.

Berdasarkan hal di atas dapat diketahui bahwa data utama kualitas pelayanan Parkir Berlangganan adalah penilaian penggunaan jasa parkir dari masyarakat. Kemudian juga cara mengevaluasi laporan baik dari dokumen organisasi ataupun pemantauan secara langsung di lapangan terkait pelayanan yang diberikan. Sehingga untuk mengetahui apakah bidang perparkiran pada Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang telah memberikan pelayanan yang berkualitas sekaligus sebagai pelaksana juru parkir, maka pelayanan akan dijelaskan dari tiga sudut pandang yaitu petugas pemerintahan di bidang perparkiran, petugas juru parkir, dan masyarakat. Fokus yang digunakan untuk mendiskripsikan kualitas pelayanan Parkir Berlangganan di Dinas Perhubungan apakah sudah berjalan baik dan sesuai harapan masyarakat adalah kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Nurdin, 2019) yang meliputi 1) *Tangibles* (Bukti Langsung); 2) *Reliability* (Keandalan); 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap); 4) *Assurance* (Jaminan); dan 5) *Emphaty* (Empati). Berikut penjelasannya:

1) Berkaitan dengan *Tangibles* (bukti langsung)

Kualitas pelayanan parkir yang dimaksud adalah penilaian terhadap adanya bentuk fisik yang merupakan letak ruang parkir lengkap beserta peralatannya untuk kenyamanan pengguna parkir. Berdasarkan Peraturan Bupati Sumedang Nomor 89 Tahun 2022 menyatakan bahwa tempat parkir berlangganan berada di tepi jalan umum yang disediakan oleh pemerintah daerah. Jalan umum adalah semua jalan yang diperuntukkan bagi lalu lintas umum yang ada di daerah kecuali jalan umum milik provinsi dan jalan umum nasional. Kemudian diperjelas dengan Pasal 6 Ayat (2) yang mengatakan bahwa parkir berlangganan tidak berlaku di luar lokasi tempat parkir di tepi jalan umum antara lain tempat parkir khusus, taman parkir, perkantoran, tempat rekreasi dan olahraga, tempat parkir yang dikelola swasta."

Selain itu, perlengkapan, kedisiplinan pegawai dan sarana komunikasi dinilai dari adanya juru parkir dalam pelaksanaan tugas harus menggunakan atribut tertentu (seragam) dilengkapi dengan Kartu Tanda Pengenal dan Surat Perintah Tugas Juru Parkir dari Dinas. Sedangkan untuk pengguna Parkir Berlangganan mendapat stiker, lokasi parkir yang ditandai dengan marka dan rambu lalu lintas, serta daftar informasi penarikan retribusi parkir. Selanjutnya, lama jam pelayanan operasional juru parkir di mulai pukul 07.00WIB sampai pukul 21.00WIB.

Kemudian sesuai Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan menyebutkan bahwa mewajibkan pemerintah daerah untuk memegang kendali dalam pemanfaatan ruang milik jalan yang digunakan pengguna jalan atau masyarakat agar tidak mengganggu kelancaran lalu lintas dan angkutan jalan. Namun pada pelaksanaan parkir berlangganan masih dijumpai suatu masalah yaitu kurangnya kedisiplinan juru parkir yang mengakibatkan kemacetan jalan. Berdasarkan observasi peneliti menemukan bahwa disekitar Jalan Mayor Abdurahman, Jalan Tampomas, depan Apotek Pajaji, depan RSUD Umar Wirahadikusumah dimana beberapa juru parkir yang terlihat datang terlambat sehingga berdampak pada kemacetan jalan di sepanjang jalur jalan tersebut. Kemacetan di Jalan tampomas terjadi karena bagian dari arus lalu lintas

kendaraan yang keluar masuk pasar yang menjadi pusat kegiatan ekonomi. Selain itu, ditemukan juga petugas parkir yang tidak memakai seragam. Dari hasil penelitian tersebut parkir berlangganan di Kabupaten Sumedang dinilai belum berjalan dengan baik dibuktikan dengan kurangnya kelengkapan fasilitas fisik seperti rambu-rambu parkir berlangganan.

***2) Reliability* (Keandalan)**

Pada fokus *Reliability* (keandalan) dalam pemberian pelayanan parkir berlangganan dari kebutuhan penguna jasa maka kemampuan dan kecermatan aparat yang bertugas menjadi sangat penting. Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang sebagai penanggungjawab dan juru parkir sebagai pelaksana menjadi bagian yang utama dalam bidang pelayanan perparkiran di tepi jalan umum. Namun dalam konteks kualitas pelayanan aktor kunci yang berperan besar adalah juru pakir. Sesuai Peraturan Bupati Nomor 89 Tahun 2022, juru parkir merupakan aktor yang menentukan berhasil tidaknya tujuan kebijakan parkir berlangganan, yaitu menjaga dan mempertahankan ketertiban dan keamanan lokasi parkir serta bertanggung jawab atas keamanan kendaraan beserta perlengkapannya sekaligus menjaga kelancaran dan ketertiban lalu lintas.

Menciptakan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat, juru parkir sebagai pihak kedua dari Dinas Perhubungan yang melaksanakan pelayanan bertatap muka langsung dengan pengguna jasa parkir. Sehingga tidak hanya memfokuskan pada kendaraan yang terpakir tetapi juga harus memperhatikan keramahan, keandalan, dan kesopanan dalam menjalankan tugas. Berdasarkan observasi, peneliti menemukan bahwa juru parkir dalam memberikan pelayanan sudah memperhatikan keramahan, keandalan dan kesopanan. Hal ini di buktikan dengan pelayanan juru parkir, di salah satu bahu Jalan Mayor Abdurahman depan sebuah Toko Ria Busana secara sukarela menawarkan untuk membantu parkirkan kendaraan tanpa diminta kemudian juga diterapkannya juru parkir sebagai petugas sosialisasi penggunaan masker kepada para pengguna jasa parkir.

Kemudian adanya keramahan dari petugas dengan memberikan sapaan dan penolakan atas diberikannya uang parkir. Akan tetapi, dalam penolakan ini masih ada beberapa juru parkir yang menerima retribusi dikarenakan kurangnya pemahaman standar operasional prosedur pelayanan parkir di tepi jalan umum berlangganan. Hasil observasi dan wawancara dapat diketahui bahwa pelayanan parkir di tepi jalan umum berlangganan lapangan sudah berjalan dengan baik tetapi belum optimal. Hal ini dibuktikan dengan beberapa juru parkir yang memberikan rasa ramah-tamah, nyaman, seperti saling kenal, dan adakalanya menolak pemberian uang parkir bagi pengguna jasa parkir yang sudah membayar retribusi parkir ditepi jalan umum berlangganan. Adanya pembekalan terkait standar operasional prosedur pelayanan juru parkir kepada para juru parkir dan pengawas juru parkir, meskipun dalam implemtasinya masih ada kekurangan.

3) Responsivitas (daya tanggap)

Untuk menilai kualitas pelayanan pada fokus *Responsiveness* (daya tanggap) profesionalisme kerja wajib dimiliki setiap petugas dalam memberikan pelayanan yang baik. Pada Parkir Berlangganan profesionalisme kerja didapatkan dengan adanya pembinaan dan pengawasan rutin kepada juru parkir yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan. Pada pelaksanaanya cara kerja juru parkir sudah memberikan pelayanan terbaiknya. Hal ini terbukti pada pelayanan yang dilakukan, seperti memberikan bantuan langsung untuk parkir kendaraan dan membantu proses penyeberangan jalan untuk keamanan.

4) Assurance (Jaminan)

Berkaitan dengan *Assurance* (Jaminan) pada parkir berlangganan pelayanan dinilai baik apabila timbul rasa percaya dan aman yang dialami pengguna parkir ketika memarkirkan

kendaraan. Petugas parkir diharuskan mampu memberikan jaminan bahwa kendaraan mereka akan aman dan tidak mengganggu kelancaraan lalu lintas serta adanya ganti rugi. Ganti rugi yang dimaksud adalah pihak juru parkir atau Dinas Perhubungan bertanggung jawab apabila ada kehilangan dan kerusakan pada saat jam parkir sebesar 50%. Kemudian diberikannya sanksi pada juru parkir berupa pencabutan surat izin dan surat tugas.

Pada pelaksanaannya hak-hak pengguna parkir secara implisit tertera dalam Peraturan Bupati Sumedang Nomor 38 Tahun 2017 pasal 16, yaitu menjaga keamanan dan ketertiban lokasi parkir serta bertanggungjawab atas keamanan kendaraan beserta perlengkapannya. Sedangkan untuk ganti rugi belum ada aturan yang yang terkait namum secara umum bisa melakukan tuntutan dengan jalur perdata. Tuntutan ini bisa dilakukan dengan wanprestasi yaitu tidak dilaksanakannya kewajiban sebagaimana sestinya yang dibebankan dan memenuhi unsur dalam ketentuan pasal 1704 dan 1714 ayat 1 KUH Perdata yang menyatakan terjadinya kehilangan/kerusakan kendaraan dilokasi parkir menjadi tanggungjawab pengelola parkir. Kemudian pengguna jasa dilindungi dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyelesaikan permasalahan konsumen di luar lembaga pengadilan umum atau yang lebih sederhana melaporkan pada Dinas Perhubungan untuk dilakukan tindak lanjut.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat menunjukkan bahwa Parki Berlangganan dari *segi assurance* berjalan baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya pembinaan dan pengawasan rutin Dishub Kabupaten Sumedang bekerjasama dengan Satlantas Polres Sumedang. Kemudian dapat dilakukannya pengaduan dan tuntutan apabila terjadi hal yang tidak diinginkan di lapangan.

5) Emphaty

Pada fokus ini memusatkan perhatian tulus bersifat pribadi yang diberikan kepada pengguna parkir yang hendak parkir. Para petugas juru parkir di dalam perhatian dan kepeduliannya memberikan berbagai kemudahan dalam pelayanan yang selalu siap membantu pengguna parkir saat membutuhkan pelayanan. Sehingga diharapkan pada pelaksanaan parkir berlangganan memiliki suatu pengertian kepada pengguna parkir, paham akan kebutuhan pengguna parkir secara spesifik, serta mempunyai pengoperasian yang nyaman.

KESIMPULAN

Berdasarkan penjabaran dari hasil dan pembahasan terkait Parkir Berlangganan yang ada, maka dapat disimpulkan bahwa sebagai berikut:

1. Pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Sumedang sudah berjalan dengan baik sesuai kebijakan yang ditentukan tetapi masih banyak yang perlu dibenahi terutama terkait pelayanan kepada masyarakat yang telah membayar retribusi parkir berlangganan.
2. Faktor yang menjadi penghambat Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Parkir berlangganan di Kabupaten Sumedang yaitu:
   1) Standar Operasional Prosedur tentang Penyelenggaraan Perparkiran di Kabupaten Sumedang belum menjadi daya dukung serta panduan dalam mengimpelementasikan Peraturan Bupati Sumedang Nomor 89 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Parkir dalam rangka Pelaksanaan Parkir Berlangganan di Kabupaten Sumedang;
   2) Sosialisasi mengenai parkir berlangganan secara berkelanjutan melalui berbagai media merupakan upaya yang diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk membayar retribusi parkir berlangganan guna meningkatkan pendapatan asli daerah Kabupaten Sumedang dari sektor Retribusi Parkir belum dilaksanakan secara optimal dilaksanakan karena dampak dari keterbatasan anggaran;

3) Monitoring pengawasan dan pengendalian parkir berlangganan secara kontinyu merupakan upaya untuk menjamin pelaksanaan parkir berlangganan sesuai dengan Peraturan Bupati Sumedang dan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan tetapi belum optimal dilaksanakan.
4) Aplikasi parkir berlangganan yang terkoneksi dengan API Sambara membantu mempercepat proses layanan pembayaran retribusi parkir berlangganan serta mempermudah penyediaan data laporan pendapatan asli daerah dari sektor retribusi parkir tetapi sering terjadi error data.

3. Solusi untuk menghatasi hambatan Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Parkir berlangganan di Kabupaten Sumedang yaitu:
1) Petugas juru parkir diharuskan selalu fokus dalam memberikan pelayanan, supaya tidak terjadi kemacetan dan keluhan dari masyarakat yang telah membayar retribusi parkir berlangganan;
2) Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang menambah aturan baru terkait aturan perpakiran untuk bisa nambah rasa aman ketika sedang parkir seperti aturan adanya ganti rugi kendaraan hilang di tempat parkir;
3) Adanya penambahan juru parkir dan marka area parkir untuk mengantisipasi jika terjadi keramaian parkir, sehingga tempat parkir bisa tertata rapi dan tidak mengganggu kelancaran arus lalu lintas;
4) Adanya ketertiban terkait pelaksanaan standar operasional prosedur dalam memberikan pelayanan melalui evaluasi, monitoring, dan *reward* pada juru parkir yang mengalami kenaikan dalam pemberian pelayanan; dan
5) Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang melalui Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang agar menambah ketersediaan informasi dan fasilitas pendukung parkir berlangganan.

Berdasarkan penjabaran dari hasil dan pembahasan terkait parkir berlangganan yang ada, maka peneliti merekomendasikan sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan penyelenggaraan parkir berlangganan di Kabupaten Sumedang peneliti merekomendasikan:
1) Perlu adanya penambahan tempat pembayaran retribusi parkir berlangganan guna mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran rertibusi parkir berlangganan;
2) Digitalisasi kemudahan pembayaran retribusi parkir berlangganan melalui kanal-kanal pembayaran seperti alfamart, indomart, pusat-pusat belanja yang terintegrasi dengan aplikasi pembayaran parkir berlangganan di Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang dan layanan Bank bjb selaku Bendahara Umum Daerah;
3) Penegakkan hukum yang jelas kepada para juru parkir dan pengawas juru parkir yang melakukan pelanggaran sebagaimana telah diatur dalam naskah perjanjian kerjasama antara Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang dengan Para Juru Parkir;
2. Adanya faktor penghambat kualitas pelayanan penyelenggaran pelayanan penyelenggaraan parkir berlangganan di Kabupaten Sumedang, peneliti merekomendasikan:
1) Perlu adanya evaluasi perjanjian kerjasama penyelenggaraan parkir berlangganan antara Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang, Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (P3D) Wilayah Kabupaten Sumedang, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat, Polres Sumedang, dan Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang sehingga pembayaran retribusi parkir berlangganan bisa masuk dalam sistem aplikasi kesamsatan;
2) Perlu dilakukan uji petik parkir berlangganan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan para

juru parkir, dan mengukur potensi parkir harian jika program layanan parkir berlangganan tidak dilanjutkan dan kembali ke parkir harian. Karena Parkir berlangganan merupakan kebijakan politik kepala daerah.

3) Perlu adanya penataan fasilitas titik parkir yang dilengkapi rambu maupun marka parkir dan informasi tentang parkir berlangganan di seluruh wilayah Kabupaten Sumedang.

3. Solusi untuk mengatasi hambatan kualitas pelayanan penyelenggaraan parkir berlangganan di Kabupaten Sumedang yaitu:
   1) Perlu adanya sosialisasi tentang parkir berlangganan secara kontinyu melalui berbagai media kepada seluruh lapisan masyarakat guna menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk membayar retribusi parkir berlangganan sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam meningkatkan pendapatan asli daerah Kabupaten Sumedang;
   2) Penekanan kebijakan kepada para ASN yang bekerja di Pemerintahan Kabupaten Sumedang baik tingkat desa, kecamatan, dan di instansi pemerintah di Kabupaten Sumedang yang memiliki kendaraan baik roda 2, Roda 4 atau lebih disarankan membayar parkir berlangganan.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Ardane. 2017. Pembangunan Aplikasi Web dan Mobile GIS Fasilitas dan Jadwal Perkuliahan Universitas Andalas. Tugas Akhir Sarjana. Universitas Andalas.

Arianto. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. 1(2), 83-101

Atik, Ratminto. 2015. Manajemen Pelayanan. Cetakan Ke-1. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Bintoro, Daryanto. 2017. Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan. Cetakan 1. Yogyakarta: Gava Media.

David, Fred R. 2011. Manajemen Strategis. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.

Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 1995, Petunjuk Teknis Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Jakarta: Departemen Perhubungan.

Djam'an Santori dan Aan Komariah. 2017. Metodologi Penelitian Kualitatif, Cetakan ke 5, Bandung: Alfabeta

Edwin.B. Flippo. 2016. Manajemen Personalia. Jakarta: Erlangga.

Fandy Tjiptono. 2015. Strategi Pemasaran, Edisi 4, Yogyakarta: Andi.

Geoff Mulgan, David Al bury .2009. Inovation in The Public Sector. London.

George R. Terry.1986. Azas-Azas *Management*. Bandung: Alumni.

Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media.

Hobbs. 1995. Perencanaan dan Teknik Lalu Lintas, Penerbit Gadjah Mada University Press.

Kaplan, R.S., Norton, David P. 2004. *Translating Strategi Into Action The Balance Scorecard*. Boston: Harvard Business Scool Press.

Kasmir. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik. Depok: PT RajaGrafindo Persada

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.

Kurniawan, J.L., Puspitosari, H. 2007. Wajah Buram Pelayanan Publik. Jakarta: Malang Corruption Watch dan YAPPIKA.

Lupiyoadi, Rambat dan Ridho Bramulya Ikhsan. 2015. Praktikum Metode Riset Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.

Maulana Syarif Ade. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelayanan PT. TOI. Jurnal Ekonomi Vol. 7 Nomor 2, November 2016.

Moenir. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Moleong J. Lexy. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Nugraha. 2014. Perilaku Sosial Masyarakat Pasca Pembangunan Stadion Gelora Bandung Lautan Api. Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung: Repository.upi.edu

Rully Indrawan. 2014. etodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran. Surabaya: Refika Aditama

Sedarmayanti. 2017. Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja. Jakarta: PT. Refika Aditama.

Scott W.R. 2013. Financial Accounting Theory. Secon Edition. Prentice Hall. Canada.

Siagian, Sondang.P. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Bumi Aksara.

Sinabela. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia (Membangun Tim Kerja yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja). Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

----------.2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Supriatna, Y & Amalia,E. 2018. Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Sebagai Pengembangan E-Government. Bandung: Universitas Widyatama.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2016. Service Quality dan Satisfaction, Edisi Keempat. Yogyakarta: Andi.

Zaenal Mukarom dan Muhibudin. 2015. Manajemen Public Relation. Bandung: CV Pustaka Setia.

B. JURNAL

Alfi Rohmatin. (2019). Peran Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Kesadaran Parkir Berlangganan Sebagai Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Tuban. Skripsi Jurusan Politik dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang.

Aulia Ivo Rahamdhani. 2021. Optimalisasi Pemungutan Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum Dalam Pencapaian Target Dinas Perhubungan Selama Pademi Covid-19 di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. Asdaf Kabupaten Sumedang, provinsi Jawa Barat Program Studi Keuangan Daerah

Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. 1 (2), 83-101.

Martinus Richard Norin Reswa. (2015). Efektivitas Kebijakan Parkir Berlangganan Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Lamongan. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol. 3 No. 3 September – Desember 20115 ISSN 2303 – 341X.

Siti Fatimah, Isnaini Rodiyah. (2021). Implementasi Kebijakan Parkir Berlangganan di Kabupaten Sidoarjo (Studi Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo). Implementation of Subscription Parkir Policies In Sidoarjo Regency (Study In The Sidoarjo Regency Transportation Departement). . JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)

Yulia Febrianti, Choirul Saleh, Wima Yudo Prasetyo. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Retribusi Parkir Berlangganan (Studi Dinas Perhubungan Perihal Parkir Berlangganan di Kabupaten Sidoarjo).

C. Dokumen Peraturan

Keputusan Menpan R.B. Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Litnas dan Angkutan Jalan.

Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum.

Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Retribusi Jasa Umum.

Peraturan Bupati Sumedang Nomor 35 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Parkir, Tata Cara Pemungutan Parkir di Tepi Jalan Umum.

Peraturan Bupati Sumedang Nomor 89 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Parkir

Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: 272/HK.105/DRJD/96 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir.

Mou Nomor 974/PKS.22-KS/2021; Nomor 349/HK.03.01/Bapenda, Nomor : B/MoU-06/II/2021; Nomor : 247/SUE-PKS/2021 Tanggal 23 Februari 2021 tentang Perjanjian Kerjaama antara Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang dengan Pemerintah Provinsi Provinsi Jawa Barat, Kepolisian Resor Sumdang, PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat.