

**PERSPEKTIF MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PARKIR DI JALAN PELABUHAN ULEE
LHEUE – GAMPONG JAWA KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

KAMALURRADAD

NIM. 200802041

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN PEMERINTAHAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY

2024 M / 1446 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Kamalurradad
NIM : 200802041
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Banda Aceh, 24 September 2002
Alamat : Dusun Ujong Alo, Desa Lhong Cut,
Kecamatan Banda Raya, Kota Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 01 Agustus 2024
Yang Menyatakan


METERAL TEMPEL
E4EAJX375705262

KAMALURRADAD

NIM. 200802041

PENGESAHAN PEMBIMBING
“PERSPEKTIF MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PARKIR DI JALAN PELABUHAN ULEE
LHEUE – GAMPONG JAWA KOTA BANDA ACEH”

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

KAMALURRADAD

NIM. 200802041

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Banda Aceh, 05 Agustus 2024

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :
A R - R A N I R Y

Pembimbing I

Pembimbing II



Siti Nur Zalikha, M.Si.
NIP. 199002282018032001



Winny Dian Safitri, S.Si., M.Si
NIP. 199005242022032001

**PENGESAHAN SIDANG
PERSPEKTIF MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PARKIR DI JALAN PELABUHAN ULEE
LHEUE – GAMPONG JAWA KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

KAMALURRADAD
NIM. 200802041

Telah Diuji Oleh Panitia Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal: 15 Agustus 2024 M
10 Safar 1446 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,



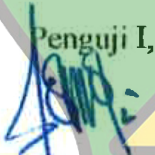
Siti Nur Zalikha, M.Si.
NIP. 199002782018032001

Sekretaris,



Winny Dian Safitri, S.Si., M.Si.
NIP. 199005242022032001

Penguji I,



Ramzi Murziqin, S.H.I., M.A.
NIP. 198605132019031006

Penguji II,



Dr. Taufik, S.Sos., M.Si.
NIP. 198905182023211032

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Muji Mulia, S.Ag. M.Ag.
NIP. 19740371999031005

ABSTRAK

Pelayanan parkir adalah jasa menertibkan kendaraan, agar tidak menimbulkan kemacetan ataupun menghalangi kendaraan lainnya. Retribusi parkir merupakan kegiatan pemungutan tarif pada layanan parkir, namun penetapan tarif di tepi jalan umum pada lokasi tertentu, terdapat perbedaan tarif dengan parkir di tepi jalan umum biasanya, yang memiliki fasilitas lebih baik dibandingkan dengan parkir di tepi jalan umum pada lokasi tertentu, khususnya di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa ini. Tujuan penelitian untuk mengetahui dasar peningkatan tarif parkir, perspektif masyarakat terhadap kualitas pelayanan parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa, dan mekanisme pelayanan parkir oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh. Metode yang digunakan kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan perbedaan tarif parkir disebabkan jalan tersebut merupakan lokasi wisata yang ramai dikunjungi masyarakat, sehingga memiliki potensi penyediaan layanan parkir. Perspektif masyarakat terendah terhadap kualitas pelayanan parkir pada *Tangible* (Bukti Fisik) 40,59%, dipengaruhi fasilitas parkir yang belum memadai seperti media informasi tarif sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui perbedaan tarif retribusi parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa, penggunaan nomor pengaduan sudah tidak efektif dikarenakan lebih mudah melalui sosial media, sesuai dengan pernyataan responden dan Kepala Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh. Oleh karena itu, kelengkapan fasilitas parkir sesuai ketentuan yang berlaku sangat diperlukan, serta masih diperlukannya sosialisasi melalui berbagai media informasi terkait perbedaan tarif tersebut. Perspektif masyarakat tertinggi terhadap kualitas pelayanan parkir pada *Empathy* (Empati) 66,67%, dipengaruhi inisiatif juru parkir seperti memberikan penutup kendaraan ketika panas, memindahkan kendaraan dari bahu jalan yang rusak ke jalan yang bagus, dan memberikan pelayanan yang baik. Oleh karena itu, inisiatif memberikan pelayanan terbaik harus terus ditingkatkan, sebab akan memberikan dampak baik kepada Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dan juga kepada pengguna layanan parkir. I R Y

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan, Parkir, Bukti Fisik, Empati.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT, karena dengan berkat karunia-Nya sehingga Peneliti mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul “PERSPEKTIF MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PARKIR DI JALAN PELABUHAN ULEE LHEUE – GAMPONG JAWA KOTA BANDA ACEH KOTA BANDA ACEH” dengan waktu yang tepat. Shalawat dan salam kepada Nabi besar Muhammad SAW sebagai rahmad bagi seluruh alam.

Skripsi ini merupakan syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh nilai mata kuliah skripsi. Selama melakukan penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat banyak dukungan, arahan, serta bimbingan dari para kerabat, dosen dan berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Muji Mulia, M.Ag., Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Eka Januar, M.Soc, Sc., Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
3. Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed., Wakil Dekan II Bidang Administrasi dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
4. Reza Idria, M.A., Ph.D., Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Lembaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
5. Muazzinah, M.PA., Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
6. Dr. Delfi Suganda, S.HI., LLM., Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

7. Siti Nur Zalikha, M.Si., Pembimbing I Skripsi yang telah meluangkan waktunya serta memberikan saran dan masukan yang membantu penulis dalam penyusunan penelitian skripsi ini.
8. Winny Dian Safitri, S.Si., M.Si., Pembimbing II Skripsi yang memberikan masukan dan tempat diskusi terkait persoalan yang di hadapi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh pihak Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, khususnya Bidang Perparkiran dan Bidang Pengawasan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, serta seluruh jajarannya.
10. Staff dan Asisten Teknis Bidang Pengembangan Sistem dan Multimoda Dinas Perhubungan Aceh, yang telah membantu dalam hal diskusi serta memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini.
11. Kedua orang tua yaitu Ayahanda Basyirullah, Ibunda Rusyda Asyri yang tak henti-hentinya memberikan dukungan dan kekuatan, nasehat, motivasi, serta senantiasa melimpahkan doa kepada penulis.
12. Sahabat Alue Dragon: Khaidir Hakim, Said Syamssiraj A., Muhammad Rizki, Azwir M. Jamil, Yuan Abdillah Aqsa, Muhammad Ramadhan, Haikal Kalmi, Lusi Oktaviana, Shafa Zahiya Asca, serta teman-teman seperjuangan yang menjadi tempat diskusi dan penyemangat yang ikut membantu memberi masukan dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
13. Terkhusus kepada diri sendiri Kamalurradad, terima kasih dan apresiasi sebesar-besarnya sudah berjuang sampai di tahap pendidikan ini, dan terus yakin bahwa semua hal pasti akan tercapai apabila bersungguh-sungguh.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan penelitian skripsi ini.

Atas seluruh perhatian dari semua pihak yang sudah membantu dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penulis berharap penelitian ini berguna dan bermanfaat bagi para pembaca serta bagi peneliti selanjutnya.

Banda Aceh, 01 Agustus 2024
Yang Menyatakan

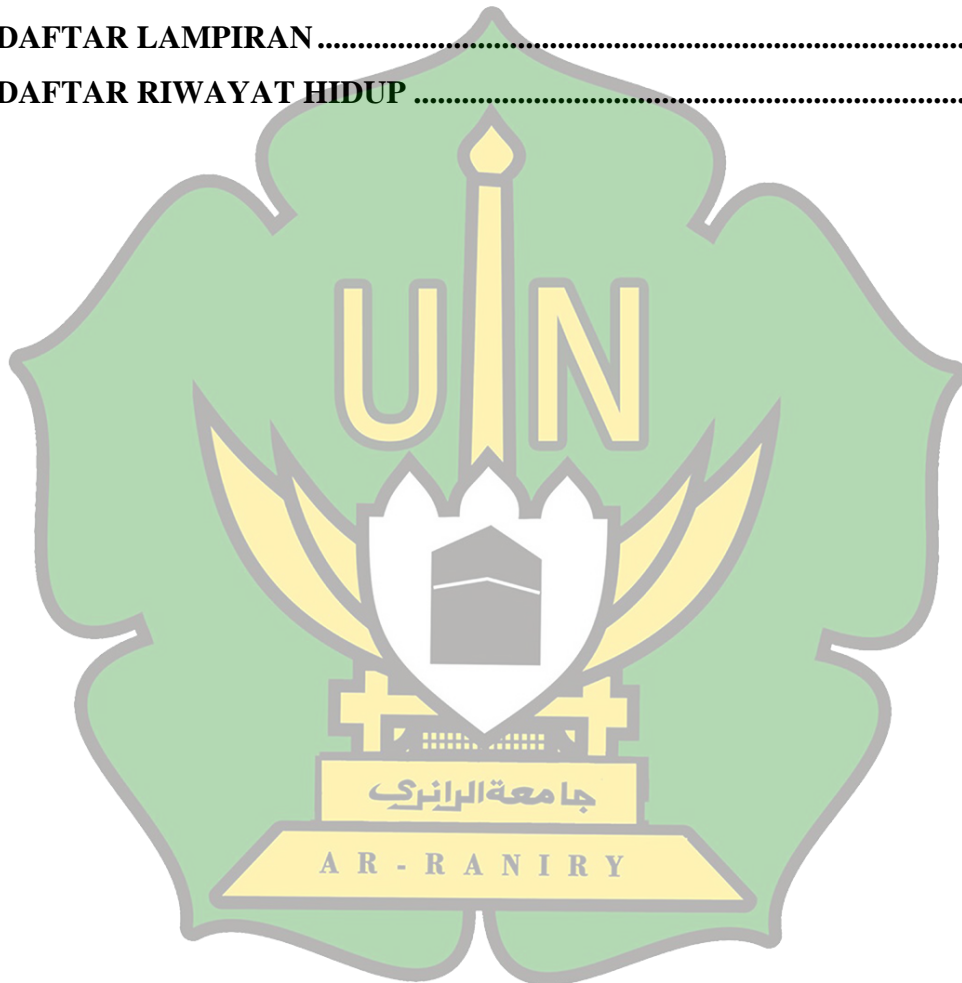
KAMALURRADAD
NIM. 200802041



DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SIDANG	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR DIAGRAM	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori.....	11
2.3. Kerangka Pemikiran.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1. Pendekatan Penelitian	16
3.2. Lokasi Penelitian.....	17
3.3. Sumber Data.....	17
3.4. Desain Penelitian Kuantitatif	18
3.5. Desain Penelitian Kualitatif	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1. Gambaran Umum Lokasi Wisata Ulee Lheue - Gampong Jawa	28
4.2. Hasil Penelitian	30

4.3. Pembahasan Penelitian.....	65
BAB V PENUTUP.....	69
5.1. Kesimpulan	69
5.2. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
DAFTAR LAMPIRAN.....	75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	87



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Alternatif Jawaban Pernyataan.....	21
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....	21
Tabel 3.3. Klasifikasi Alat Ukur Konsep Kualitas Pelayanan	22
Tabel 3.4. Daftar Pertanyaan Penelitian Kualitatif	25



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Hasil Kalkulator Ukuran Sampel	20
Gambar 4.1. Peta Jalan Ulee Lheue - Gampong Jawa	30
Gambar 4.2. Jalan Ulee Lheue - Gampong Jawa	30

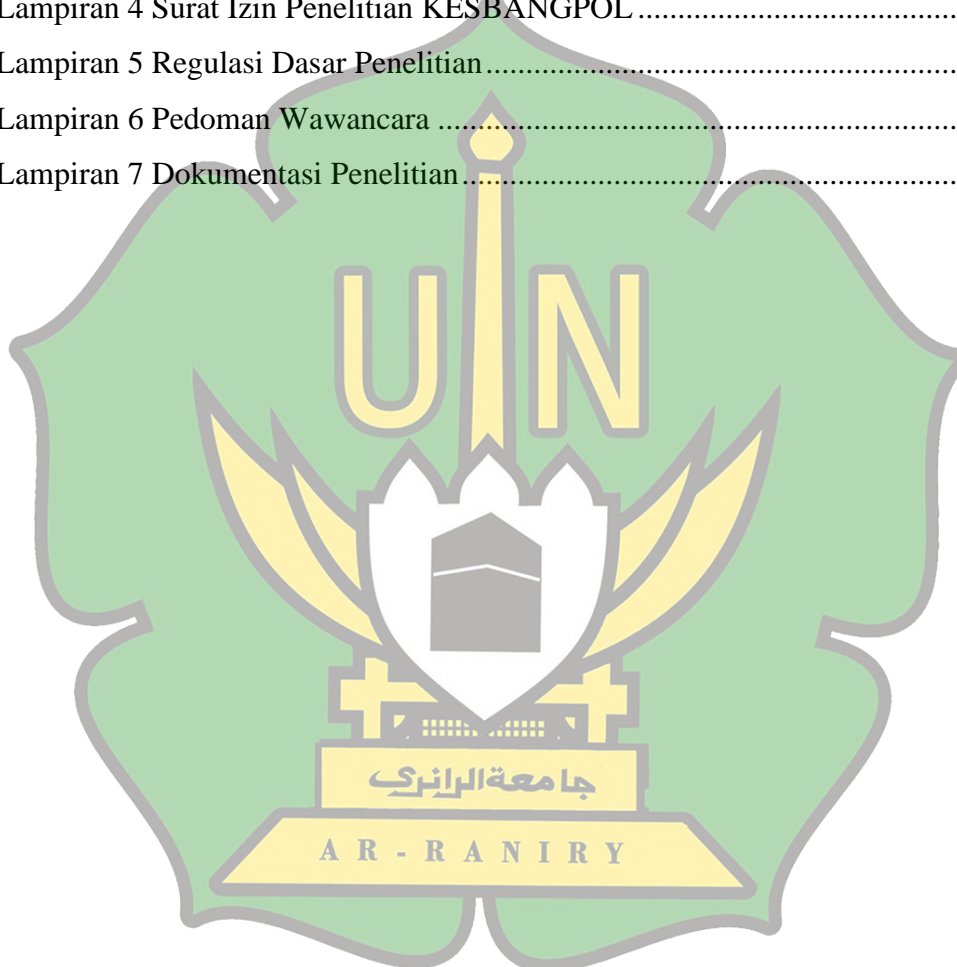


DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Usia	31
Diagram 4.2. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Diagram 4.3. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Pendidikan	32
Diagram 4.4. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Diagram 4.5. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Domisili	33
Diagram 4.6. Responden Pernyataan <i>Tangible</i>	35
Diagram 4.7. Responden <i>Tangible</i> (pemberian karcis parkir)	36
Diagram 4.8. Responden <i>Tangible</i> (peningkatan tarif parkir)	37
Diagram 4.9. Responden <i>Tangible</i> (adanya rambu dan media informasi tarif)	38
Diagram 4.10. Responden <i>Tangible</i> (penggunaan nomor pengaduan)	38
Diagram 4.11. Responden Pernyataan <i>Reliability</i>	39
Diagram 4.12. Responden <i>Reliability</i> (keberadaan juru parkir)	40
Diagram 4.13. Responden <i>Reliability</i> (juru parkir dapat diandalkan)	41
Diagram 4.14. Responden <i>Reliability</i> (mengalami masalah pelayanan parkir)	42
Diagram 4.15. Responden Pernyataan <i>Responsiveness</i>	43
Diagram 4.16. Responden <i>Responsiveness</i> (juru parkir sigap membantu)	44
Diagram 4.17. Responden <i>Responsiveness</i> (responsif terkait informasi parkir).....	45
Diagram 4.18. Responden <i>Responsiveness</i> (proses parkir dengan cepat).....	46
Diagram 4.19. Responden Pernyataan <i>Assurance</i>	47
Diagram 4.20. Responden <i>Assurance</i> (juru parkir selalu profesional).....	48
Diagram 4.21. Responden <i>Assurance</i> (juru parkir menepati kewajibannya).....	49
Diagram 4.22. Responden <i>Assurance</i> (tanggung jawab pemilik kendaraan).....	50
Diagram 4.23. Responden Pernyataan <i>Empathy</i>	51
Diagram 4.24. Responden <i>Empathy</i> (juru parkir menunjukkan sikap ramah).....	52
Diagram 4.25. Responden <i>Empathy</i> (juru parkir membantu disabilitas).....	52
Diagram 4.26. Responden <i>Empathy</i> (juru parkir melayani dengan baik)	53
Diagram 4.27. Nilai Total Rata-Rata Setiap Indikator.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 2 SK Bimbingan	77
Lampiran 3 Surat Penelitian	78
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian KESBANGPOL	79
Lampiran 5 Regulasi Dasar Penelitian.....	80
Lampiran 6 Pedoman Wawancara	84
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian.....	86



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan parkir merupakan suatu bentuk usaha dalam penyediaan jasa layanan yang disediakan oleh pemerintah. Tujuan dengan adanya pelayanan parkir adalah jasa membantu menertibkan pengendara ataupun pengemudi yang memarkirkan kendaraannya, agar lebih tertata dan tidak menimbulkan kemacetan ataupun menghalangi kendaraan lainnya, selain itu dengan adanya pelayanan parkir maka akan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari retribusi parkir yang diterima oleh pemerintah.

Retribusi parkir merupakan suatu kegiatan pemungutan tarif pada layanan parkir atas penggunaan lahan parkir dipinggir jalan yang disediakan oleh pemerintah, yang mana besaran tarif retribusinya ditetapkan oleh pemerintah kabupaten/kota. Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, dalam hal ini dijelaskan bahwa pengaturan jasa parkir di tepi jalan umum dan tempat parkir khusus, yang ditetapkan di tingkat kabupaten/kota diatur dengan Peraturan Daerah (Qanun).¹

Banda Aceh telah memiliki dasar hukum yang kuat untuk mengatur pemungutan retribusi parkir di tepi jalan umum yang tertulis dalam Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Kota dan Retribusi Kota. Besaran tarif untuk Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum ditetapkan tarif Rp. 1.000/sekali

¹ Pemerintah Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah," *Pemerintah Republik Indonesia*, 2009, Pasal 115.

parkir untuk roda 2 dan roda 3, serta Rp. 2.000/sekali parkir untuk roda 4. Ketentuan tarif tersebut berlaku di seluruh wilayah Kota Banda Aceh. Bagian Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum pada Lokasi Tertentu, ditetapkan tarif Rp.2.000 untuk roda 2 roda 3, dan Rp.4.000 untuk roda 4, diatas roda empat ditetapkan tarif sebesar Rp.10.000/sekali parkir.²

Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 6 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perparkiran. Bab II Kawasan dan Lokasi Parkir, Pasal 3. Dijelaskan bahwa (1) Lokasi tempat parkir dibedakan menjadi: a. tempat parkir di tepi jalan umum; b. tempat khusus parkir; c. tempat khusus parkir swasta; d. tempat-tempat tertentu yang digunakan sebagai tempat parkir tidak tetap (parkir insidental). Penelitian yang penulis lakukan terletak pada huruf a. tempat parkir di tepi jalan umum, yang merupakan area parkir yang disediakan pemerintah di sepanjang tepi jalan untuk kendaraan berhenti dan parkir. Tempat parkir ini biasanya ditandai dengan marka ataupun garis cat di bahu jalan dan rambu-rambu yang menunjukkan jalan tersebut adalah area parkir yang diizinkan pemerintah. Pasal 4 juga dijelaskan bahwa, lokasi tempat parkir sebagaimana yang tertulis dalam pasal 3 ayat (1) huruf a, huruf b dan huruf d ditetapkan dengan Keputusan Walikota.³

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Banda Aceh, Nomor 475 Tahun 2022 tentang Penetapan Lokasi Parkir Tertentu. Mulai 01 Februari 2022, tarif baru diberlakukan pada 2 lokasi di Kota Banda Aceh yaitu pada Jalan Diponegoro dan Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa. Lokasi tertentu tersebut ditetapkan

² Walikota Banda Aceh, "Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Kota Dan Retribusi Kota," *Walikota Banda Aceh*, 2024.

³ Walikota Banda Aceh, "Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 6 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran," *Walikota Banda Aceh*, 2013.

retribusi parkir dengan besaran tarif yaitu; roda dua dengan tarif Rp.2.000 per sekali parkir dan roda empat dengan tarif Rp.4.000 per sekali parkir. Hal ini sesuai dengan yang telah dijelaskan diatas pada Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Kota Dan Retribusi Kota.⁴

Kebijakan yang harus dilakukan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh yaitu dengan memberikan karcis parkir kepada juru parkir, dan memberikan arahan wajib menyerahkan karcis parkir dan memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna jasa parkir, serta masyarakat dihimbau untuk melaporkan juru parkir di lokasi tertentu jika tetap meminta retribusi tanpa adanya karcis parkir. Tentu saja hal ini akan berdampak pada minimnya PAD dari sektor retribusi parkir.

Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 6 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perparkiran. Bab III Penyelenggaraan Parkir Di Tepi Jalan Umum, Pasal 6 dijelaskan bahwa, juru parkir memiliki kewajiban untuk: a. menggunakan pakaian seragam, tanda pengenal serta perlengkapan lainnya yang ditetapkan oleh Walikota atau Pejabat yang ditunjuk; b. menjaga kebersihan, keindahan dan kenyamanan lingkungan parkir; c. menyerahkan karcis parkir sebagai tanda bukti untuk setiap kali parkir pada saat memasuki lokasi parkir dan memungut retribusi sesuai dengan qanun; d. menggunakan karcis parkir resmi yang diterbitkan pemerintah kota yang disediakan untuk satu kali parkir dan tidak boleh digunakan lebih dari satu kali; e. menyetorkan hasil retribusi sesuai ketentuan yang berlaku; f. menata dengan tertib kendaraan yang diparkir, baik pada waktu datang

⁴ Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, "Mulai 1 Februari, Parkir Di Lokasi Tertentu Naik Jadi 2000," *Diskominfotik*, 2022, <https://Diskominfo.Bandaacehkota.Go.Id/2022/01/30/Mulai-1-Februari-Parkir-Di-Lokasi-Tertentu-Naik-Jadi-2000/>.

maupun pergi, dan tidak lebih dari satu baris; dan g. melakukan pembinaan terhadap pembantu juru parkir.

Namun permasalahan di sektor perparkiran yang sering terjadi diantaranya;

1) masih belum memadainya area parkir khusus yang disediakan pemerintah kota, 2) juru parkir yang jarang sekali memberikan karcis kepada masyarakat sebagai tanda retribusi parkir yang diberikan masyarakat, 3) juru parkir yang datang hanya untuk menarik uang retribusi dan kurangnya informasi terkait perbedaan tarif parkir.⁵ Hal ini terjadi mungkin saja diakibatkan karena kurangnya pengawasan terhadap juru parkir dari petugas Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, berbagai masalah tersebut bisa menyebabkan terjadinya penyelewengan dana retribusi parkir yang dilakukan oleh oknum-oknum tertentu yang mana akan mempengaruhi PAD.

Tugas pembinaan dan pengawasan perparkiran tersebut tertulis dalam Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 6 Tahun 2013, pada Bab IX Pembinaan Dan Pengawasan, Pasal 16, dijelaskan bahwa (1) Walikota atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab dalam melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan perparkiran. (2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada peraturan perundang-undangan. Sesuai uraian diatas maka yang bertanggung jawab terhadap perparkiran di Kota Banda Aceh adalah Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh terkhusus Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh.

⁵ Infobandaaceh, "Kenapa Sekarang Sudah Ada Parkir Di Jalan Ulee Lheue - Gampong Jawa," Instagram, 2024, <https://www.instagram.com/p/C7hemptqvhxw/?igsh=Mw5iexlhbmd1chplbq==>.

Berdasarkan Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 6 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perparkiran. Bab VIII Tata Tertib Parkir, Pasal 15, dijelaskan bahwa ruas jalan yang dapat dipergunakan sebagai tempat parkir dinyatakan dengan rambu parkir, dan/atau marka parkir sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan hasil observasi awal peneliti tidak menemukan rambu-rambu, marka dan media informasi tarif parkir, di sepanjang Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa. Hal ini juga diperkuat dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2013 Tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Bagian Kedua Fasilitas Parkir di Dalam Ruang Milik Jalan, Pasal 108, Ayat (2) Penyelenggara parkir di dalam ruang milik jalan wajib: pada huruf b. melengkapi fasilitas parkir paling sedikit berupa rambu, marka dan media informasi tarif, dan waktu.⁶

Dalam penelitian ini penulis juga ingin mengkaji kembali terkait kebenaran berita yang beredar dengan judul “Perparkiran di Kota Banda Aceh Semakin Tertib” Berita di informasikan ataupun di publikasikan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banda Aceh. Sumber berita tersebut berasal dari Kepala Bidang Perparkiran Mahdani, SE. yang mengatakan bahwa perparkiran di Kota Banda Aceh semakin tertib disebabkan oleh rutusnya dilakukan patroli penertiban yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh untuk menciptakan kenyamanan pengguna pelayanan parkir.⁷ Oleh karena itu, penulis

⁶ Pemerintah Republik Indonesia, “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2013 Tentang Jaringan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan,” *Pemerintah Republik Indonesia*, 2013.

⁷ Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, “Perparkiran Di Kota Banda Aceh Semakin Tertip,” *Diskominformatik*, 2022, <https://Diskominfo.Bandaacehkota.Go.Id/2022/06/13/Perparkiran-Di-Kota-Banda-Aceh-Semakin-Tertib/>.

ingin menganalisis kembali terkait berita yang telah dijelaskan diatas, apakah isi dari berita ataupun yang di sampaikan di dalam berita tersebut sudah sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan.

Penelitian ini penting dilakukan karena seperti yang kita ketahui bahwa dengan adanya pemungutan retribusi akan sangat mempengaruhi PAD dari suatu daerah, dengan adanya peningkatan PAD, maka akan meningkatkan kemandirian daerah dalam melaksanakan pembangunan di daerah tersebut. Dengan begitu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Parkir yang diberikan di Kota Banda Aceh. Sebagaimana yang dijelaskan pada Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Kota Dan Retribusi Kota, Pasal 72 ayat 1, yaitu: (1) Prinsip dan sasaran dalam penetapan tarif Retribusi Jasa Umum ditetapkan dengan memperhatikan biaya penyediaan jasa yang bersangkutan, kemampuan masyarakat, aspek keadilan, dan efektivitas pengendalian atas pelayanan tersebut.

Sehingga berdasarkan uraian diatas terkait pelayanan parkir harus dilaksanakan dengan memperhatikan “aspek keadilan” yang mana penetapan tarif di tepi jalan umum pada lokasi tertentu, berbeda nominal tarifnya dengan parkir di tepi jalan umum biasanya yang memiliki fasilitas yang lebih baik dibandingkan dengan parkir di tepi jalan umum pada lokasi tertentu, khususnya pada Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa ini. Sehingga disini penulis ataupun peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa Kota Banda Aceh”. Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan

informasi yang bermanfaat, mengenai sejauh mana kualitas pelayanan parkir yang dirasakan masyarakat serta pengelolaannya pada Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa.

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

1. Adanya peningkatan tarif parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa.
2. Masih kurangnya kualitas layanan parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa.

1.2.2. Perumusan Masalah

1. Bagaimana Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa?
2. Bagaimana mekanisme pelayanan parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hal apa yang menjadi dasar dari peningkatan tarif parkir di lokasi Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa.
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perspektif dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan parkir yang telah difasilitasi oleh pemerintah di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa, serta untuk mengetahui perencanaan ataupun mekanisme pelayanan parkir dari Dinas Perhubungan

Kota Banda Aceh dalam peningkatan kualitas layanan parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa.

1.4. Manfaat Penelitian

Seluruh hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi semua pihak yang terkait dalam penelitian. Adapun manfaat dari penelitian ini diharapkan untuk:

a. Manfaat Teoritis

Dari segi ilmiah, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan yang bermanfaat terkait bagaimana kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa, serta dapat menjadi rujukan ataupun referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

Dari segi praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu informasi tertulis kepada Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh terkait keadaan pelayanan parkir saat ini yang dirasakan masyarakat di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa, sehingga dapat menjadi acuan dalam mengambil kebijakan kedepannya pada ruas Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa tersebut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh: Herlambang Dwi Anggara, dkk. **Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum Di Kota Pekalongan**, pada tahun 2021. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis metode tersebut dipilih karena dapat menyajikan data dengan, sistematis, faktual, serta akurat mengenai fakta yang ada ataupun permasalahan yang terjadi di lapangan. Kajian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan parkir di tepi jalan umum menunjukkan kurang baik. Hal ini ditunjukkan oleh tiga dimensi yang menyatakan kurang baik yaitu reliability, responsiveness serta assurance, walaupun empat dimensi menyatakan cukup baik yaitu tangible, assurance, empathy transparency serta security, sehingga kualitas pelayanan parkir di tepi jalan umum masih perlu untuk ditingkatkan. Persamaan yaitu pembahasan tentang kualitas pelayanan parkir di tepi jalan umum, yang berbeda dari penelitian ini adalah penelitian penulis berlokasi studi kasus di Kota Banda Aceh.⁸

Penelitian yang dilakukan oleh: Hasfar Fuadi, dkk. **Pertanggungjawaban Administratif Juru Parkir di Tepi Jalan Umum Dalam Pemungutan Retribusi**, pada tahun 2021. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang bersifat yuridis empiris. Penelitian yuridis adalah menggunakan pendekatan peraturan

⁸ Herlambang Dwi Anggara, Kismartini Kismartini, And Ida Hayu Dwimawanti, "Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum Di Kota Pekalongan," *Perspektif* 11, No. 2 (2022): 625–31, <https://doi.org/10.31289/Perspektif.V11i2.6033>.

perundang-undangan yaitu Qanun/Perda, sedangkan penelitian empiris menggunakan pendekatan lapangan dengan melakukan wawancara langsung terhadap Juru Parkir dan pengguna retribusi parkir. Hasil penelitian bahwa juru parkir wajib menggunakan pakaian/rompi resmi yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, Juru Parkir pada saat memungut retribusi parkir wajib menyerahkan kupon kepada pengguna jasa retribusi sebagai bukti pungutan retribusi parkir dan juru parkir wajib menyerahkan hasil retribusi kepada Pemerintah Kota Banda Aceh melalui Juru Kutip yang ditugaskan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, namun apabila juru parkir tidak melaksanakan kewajibannya maka akan diberikan sanksi berupa pembatalan Surat Perjanjian Tata Kelola Pemungutan Retribusi Parkir. Persamaannya yaitu lokasi studi kasus di Kota Banda Aceh, dan kesamaan pembahasan tentang pertanggungjawaban juru parkir, yang berbeda dari penelitian ini adalah penelitian penulis berfokus pada kualitas pelayanan parkir.⁹

Penelitian yang dilakukan oleh: Zul Bahri, dkk. **Efisiensi Pengelolaan Manajemen Parkir Off Street Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Banda Aceh**, pada tahun 2022. Metode penelitian yang digunakan observasi. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini adalah Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh bertanggung jawab secara langsung untuk pengelolaan manajemen parkir off street di Jalan T. Panglima Nyak Makam Kawasan Solmin-Lampineung dan untuk penerimaan retribusi parkir akan di salurkan/disetor kepada KAS daerah melalui

⁹ Hasfar Fuadi, Ilyas Ismail, And M Saleh, "Pertanggungjawaban Administratif Juru Parkir Di Tepi Jalan Umum Dalam Pemungutan Retribusi" 4, No. 3 (2021): 419–34, <https://doi.org/10.20473/mi.v4i3.26806>.

Bank Aceh dan faktor-faktor yang mendukung penerapan parkir off street secara elektronik ialah mengurangi kemacetan, mencegah kebocoran PAD, membuat tata kelola parkir yang lebih tertib dan menciptakan kenyamanan bagi pemilik kendaraan sedangkan faktor-faktor yang menghambat Penerapan parkir off street secara elektronik ialah keterbatasan lahan parkir, keterbatasan anggaran dan penerapan sistem pembayaran non tunai belum 100% diterapkan. Persamaannya yaitu lokasi studi kasus di Kota Banda Aceh, dan kesamaan pembahasan tentang pengelolaan parkir, yang berbeda dari penelitian ini adalah penelitian penulis berfokus pada kualitas dari pengelolaan pelayanan parkir di tepi jalan umum.¹⁰

2.2. Landasan Teori

a. Pelayanan Publik

Awalnya pelayanan publik hanya dipahami sebagai suatu bentuk pelayanan yang diberikan dan disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat umum. Pelayanan publik adalah semua barang ataupun jasa yang disediakan dan diberikan oleh pemerintah pusat maupun daerah, dan hal ini disebut dengan pelayanan publik (*Public Service*). Sedangkan menurut pendapat ahli, yaitu sebagai berikut:

Menurut Hayat, pelayanan publik berarti memberikan layanan yang mencakup semua aspek dasar yang diperlukan oleh masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam hal ini, pemerintah atau lembaga yang bertanggung jawab diharapkan memberikan pelayanan yang efisien dan merata kepada semua warga, termasuk layanan kesehatan, pendidikan, dan keamanan. Tujuannya adalah

¹⁰ Bunyamin Zul Bahri, Dedek Ariansyah, "Efisiensi Pengelolaan Manajemen Parkir Offstreet Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Banda Aceh.," *Jurnal Teknik Sipil Universitas Teuku Umar.*, 2022.

untuk memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.¹¹

Menurut Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan aktivitas orang lain. Kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.¹²

b. Parkir

Menurut Syaiful, parkir diartikan sebagai kondisi ketika suatu kendaraan berhenti sementara dan tidak bergerak karena ditinggalkan oleh pengemudinya.¹³

Menurut Budiyanto, parkir adalah situasi di mana kendaraan berhenti sejenak dan tidak bergerak karena ditinggalkan oleh pengemudinya.¹⁴

c. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut pendapat Rosianasfar, kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf mutu.¹⁵

Hardiyansyah, menurutnya kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut.¹⁶

¹¹ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Depok: Pt.Raja Grafindo Persada, 2017).

¹² Moenir H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015).

¹³ Dian Anggraini And Syaiful, "Analisis Konsep Parkir Pada Plaza Ekalokasari Bogor," *Jurnal Rekayasa Sipil* Vol. 2, No. No. 2 (2013): Hlm. 10.

¹⁴ Mei Amelia R, "Definisi Parkir Dan Berhenti Ramai Dibahas Di Medsos, Ini Penjelasan Polisi," *Detiknews*, 2016, <https://news.detik.com/berita/d-3125730/definisi-parkir-dan-berhenti-ramai-dibahas-di-medsos-ini-penjelasan-polisi>.

¹⁵ Rosianasfar, "Production & Operation Management: Kualitas Dan Total Quality Management," 2013.

¹⁶ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2011).

Zeithaml, Parasuraman & Berry, menurut beliau indikator tingkat kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi, yaitu:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Bukti fisik adalah suatu fasilitas fisik, peralatan, dan personel yang terdapat di dalam proses pemberian pelayanan. contohnya seperti kondisi fisik tempat parkir, keberadaan rambu-rambu dan marka jalan yang jelas, pencahayaan yang memadai, dan ketersediaan fasilitas tambahan seperti tempat sampah dan area hijau, serta tampilan petugas parkir seperti menggunakan rompi resmi juga termasuk dalam bukti fisik.

2. *Reliability* (Keandalan)

Reliabilitas atau keandalan adalah suatu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan tepat, akurat dan dapat dipercaya, contohnya seperti memberikan jasa pelayanan yang tepat waktu, dan memberikan karcis serat menagih uang retribusi sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap merupakan suatu inisiatif maupun responsif dari diri sendiri untuk merespon dan memberikan pelayanan yang cepat dan sigap kepada pengguna layanan, dengan memberikan informasi yang jelas terkait pelayanan yang diberikan, seperti kesulitan menemukan tempat parkir dan responsif terhadap keluhan atau pertanyaan dari pengguna parkir.

4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan adalah hal dijanjikan, kepastian serta kemampuan untuk menimbulkan rasa kepercayaan sebagai penyedia pelayanan publik kepada

masyarakat, contohnya seperti pengetahuan petugas parkir mengenai sistem dan aturan parkir, serta sikap yang ramah dan profesional yang memberikan rasa aman dan percaya kepada pengguna parkir. Kehadiran sistem keamanan seperti CCTV juga memberikan jaminan kepada pengguna.

5. *Empathy* (Empati)

Sifat ataupun rasa empati adalah kemampuan yang dimiliki individu untuk memberikan rasa simpatik, kepentingan, kepedulian terhadap kesusahan yang sedang dirasakan oleh orang lain. Contohnya sikap petugas yang memahami dan memperhatikan kebutuhan khusus pengguna, seperti membantu penyandang disabilitas, atau memberikan informasi tambahan kepada pelanggan yang membutuhkan. Pendekatan yang ramah dan personal dari petugas parkir juga termasuk dalam dimensi ini.¹⁷

¹⁷ Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2011).

2.3. Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berjudul "Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa Kota Banda Aceh" adalah pendekatan kombinasi atau (*mixed methods*). Pendekatan ini menggabungkan metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode kombinasi yang mana tahap pertama menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengumpulkan data terukur menggunakan kuesioner yang kemudian dijelaskan secara deskriptif. Tahap kedua yaitu, metode kualitatif digunakan untuk mengetahui data yang lainnya melalui wawancara, dan pada akhirnya peneliti akan menjelaskan ataupun membahas hasil dari menggabungkan analisis metode kuantitatif dan metode kualitatif.

Metode kuantitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan parkir di Jalan Ulee Lheue - Gampong Jawa. Sementara itu, metode kualitatif digunakan untuk mengetahui alasan di balik peningkatan tarif di ruas jalan tersebut, serta upaya apa saja yang seharusnya dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam memberikan pelayanan parkir yang baik bagi masyarakat.

3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih oleh penulis yaitu, di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa. Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa ini yang terdapat layanan parkir yaitu sepanjang 2,20 km, dimulai dari jembatan penghubung Ulee Lheue - Gampong Jawa sampai ke titik Nol Kilometer Banda Aceh. Lokasi ini dipilih dikarenakan Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa merupakan salah satu jalan yang berlokasi di pinggir laut Kota Banda Aceh yang kerap menjadi objek wisata masyarakat dan pusat keramaian lalu lintas masyarakat terlebih disore hari, Namun dengan adanya kebijakan peningkatan tarif parkir di ruas Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa ini, ternyata dikeluhkan oleh masyarakat dikarenakan berbeda dengan daerah lainnya dan banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya aturan terkait peningkatan tarif tersebut.

3.3. Sumber Data

3.3.1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang didapatkan dan dikumpulkan oleh peneliti dari pengamatan langsung dilapangan ataupun hasil dari kuesioner penelitian. Data primer ini merupakan data maupun informasi yang langsung didapatkan di lapangan tanpa adanya perantara apapun. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer, yaitu seperti: Dari Kepala Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, Juru Parkir Resmi, dan Masyarakat yang pernah menggunakan ataupun merasakan pelayanan parkir pada Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa.

3.3.2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh dari buku, jurnal, berita, blog, regulasi dan sumber-sumber yang tertulis lainnya. Sumber data yang peneliti dapatkan dan berkaitan dengan pembahasan yang sedang diteliti yaitu seperti: berita yang beredar dengan judul “Perparkiran di Kota Banda Aceh Semakin Tertib”.¹⁸ Selanjutnya jurnal maupun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan parkir di Kota Banda Aceh. Serta dalam bentuk regulasi, salah satunya yaitu Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 6 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perparkiran.

3.4. Desain Penelitian Kuantitatif

Metode kuantitatif adalah jenis penelitian yang pada intinya menggunakan pendekatan deduktif, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan yang dipecahkan untuk mendapatkan verifikasi dalam bentuk data empiris dari lapangan. Penelitian ini digunakan untuk mengkaji populasi atau sampel tertentu, dengan teknik pengambilan sampel yang biasanya dilakukan secara acak.¹⁹

Alat ukur yang digunakan sebagai panduan penilaian dalam penelitian ini adalah skala Guttman. Skala Guttman digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu jenis pelayanan publik. Skala ini, responden diminta untuk menunjukkan tingkat persetujuan mereka terhadap

¹⁸ Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, “Perparkiran Di Kota Banda Aceh Semakin Tertip.”

¹⁹ Agus Zaenul Fitri And Nik Haryanti, “Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan Reasarch And Development,” *Madani Media*, 2020, Hal. 22.

suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari dua interval yang tersedia, seperti “Setuju-Tidak Setuju”.²⁰

3.4.1 Populasi Dan Sampel Kuantitatif

a. Populasi

Populasi adalah objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik sesuai dengan kriteria yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. Adapun populasi dalam metode kuantitatif ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan ataupun merasakan pelayanan parkir pada Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti, dijelaskan oleh juru parkir pada jalan tersebut bahwa terdapat 22 titik juru parkir, di sepanjang Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa yang memiliki jarak 2,20 km, yang mana setiap masing-masing juru parkir mempunyai tanggungjawab sepanjang 100 m, dan dengan perhitungan di setiap 100 m jarak jalan dalam sehari kurang lebih dikunjungi oleh 100 kendaraan yang parkir. Perhitungan populasi dalam penelitian ini, yaitu: Jumlah Kendaraan Perhari x Jumlah Titik Juru Parkir (100 x 22). Maka, populasi pada penelitian ini mencapai 2200 kendaraan (responden yang menggunakan pelayanan parkir) di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk diukur atau diamati guna memperoleh informasi mengenai populasi tersebut dengan menggunakan

²⁰ Menteri PAN-RB RI, “Peraturan Menteri PAN-RB RI No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat,” 2017.

Teknik Simple Random Sampling (Sampel Acak Sederhana): yang mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

Berdasarkan perhitungan populasi pada penelitian ini mencapai 2200 orang dalam sehari, yang menggunakan pelayanan parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa yang didapatkan dari hasil observasi awal peneliti. Sampel penelitian ini menggunakan *margin of error* 10% yang dihitung dengan *website* kalkulator ukuran sampel Raosoft, sehingga menghasilkan jumlah responden yang peneliti harus dapatkan yaitu sebanyak 93 responden.

With a sample size of	100	200	300	400	500	600	700	800	900	1000
Your margin of error would be	9.58%	6.61%	5.26%	4.55%	4.00%	3.57%	3.23%	2.96%	2.73%	2.54%

With a confidence level of	90	95	99
Your sample size would need to be	66	93	155

Gambar 3.1. Hasil Kalkulator Ukuran Sampel
 Sumber: Website Kalkulator Ukuran Sampel Raosoft

3.4.2. Instrumen Penelitian Kuantitatif

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena sosial yang diamati. Dalam pembahasan ini, peneliti menggunakan instrumen berupa skala Guttman yang terdiri dari dua pilihan jawaban yang disajikan dalam bentuk pernyataan *favorable*. Pernyataan *favorable* adalah pernyataan yang mendukung variabel penelitian.

Tabel 3.1. Alternatif Jawaban Pernyataan

No	Alternatif Jawaban	Nilai Pernyataan
1	Setuju	1
2	Tidak Setuju	0
3	Pernyataan Tidak Relevan	-

Sumber: Diolah oleh Peneliti

3.4.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian Kuantitatif

Penelitian ini menggunakan variabel dengan lima indikator Kualitas pelayanan. Berikut adalah penjelasan mengenai variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan adalah ukuran dari seberapa puas masyarakat terhadap responsivitas pelayanan yang diterima masyarakat. Jika pelayanan telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, maka tujuan dari pelayanan tersebut telah tercapai.	Kualitas Pelayanan; 1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) 2. <i>Reliability</i> (Keandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan) 5. <i>Empathy</i> (Empati)	Guttman; Setuju (1), Tidak Setuju (0).

Sumber: Diolah Oleh Peneliti

AR - RANIRY

Berikut ini merupakan klasifikasi dari alat ukur yang menggunakan Konsep Kualitas Pelayanan terkait Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa Kota Banda Aceh.

Tabel 3.3. Klasifikasi Alat Ukur Konsep Kualitas Pelayanan

	Indikator yang Ditanyakan	Jumlah Pernyataan	Bentuk Pernyataan
Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	4	<i>Favorable</i>
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	3	<i>Favorable</i>
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	3	<i>Favorable</i>
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	3	<i>Favorable</i>
	<i>Empathy</i> (Empati)	3	<i>Favorable</i>

Sumber: Diolah Oleh Peneliti

3.4.4. Teknik Pengumpulan Data Kuantitatif

a. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data di mana responden diminta menjawab pertanyaan atau pernyataan tertulis. Kuesioner bisa terdiri dari pertanyaan tertutup atau terbuka dan dapat disampaikan langsung kepada responden. Responden pengumpulan data secara kuesioner ini ditujukan kepada masyarakat yang pernah menggunakan ataupun merasakan pelayanan parkir pada Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa. Pertanyaan kuesioner penelitian ini adalah pertanyaan tertutup yang mana responden memilih jawaban dari opsi yang sudah disediakan. Dengan menggunakan google form sebagai platform yang membantu dalam proses kuesioner penelitian ini.

Berdasarkan indikator yang telah diuraikan pada tabel di atas, maka dapat dikembangkan instrumen penelitian berupa kuesioner yang terdiri dari 16 pernyataan. Setiap pernyataan akan diberikan nilai, tujuan dari nilai tersebut hanya untuk memudahkan peneliti dalam perhitungan jawaban responden, tidak sebagai

skor dari setiap indikator, dikarenakan untuk menghitung nilai akhir dari setiap indikator peneliti akan menggunakan rata-rata total dari pernyataan setiap indikator. Nilai yang diberikan sebagai berikut: Setuju (1), Tidak Setuju (0), Pernyataan Tidak Relevan (0). (Pernyataan Tidak Relevan hanya untuk memastikan pernyataan yang diberikan peneliti sudah sesuai, apabila pilihan jawaban “Pernyataan Tidak Relevan” nilai respondennya melebihi 50% dari jumlah responden 93, maka pernyataan dianggap tidak sesuai).

b. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan sebagai sarana pendukung dalam mengumpulkan data dan informasi, serta sebagai bukti saat responden mengisi kuesioner yang peneliti berikan.²¹

3.4.5. Teknik Analisis Data Kuantitatif

Pengukuran skor dalam penelitian ini menggunakan analisis data berdasarkan konsep kualitas pelayanan dengan menggunakan skala Guttman. Terdapat lima indikator yang akan dievaluasi dalam perhitungan Kualitas Pelayanan berdasarkan Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa Kota Banda Aceh, yang mana dari kelima indikator ini akan memiliki bobot nilai yang sama, dengan perhitungan total rata-rata dari pernyataan yang ada di setiap indikator.

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (ALFABETA, 2017).

3.5. Desain Penelitian Kualitatif

3.5.1. Informan Penelitian Kualitatif

Dalam penelitian kualitatif ini yang menjadi informan ataupun narasumber adalah Kepala Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, dan masyarakat yang pernah menggunakan pelayanan parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa Kota Banda Aceh. Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, memiliki keterkaitan dengan pembahasan penelitian ini, serta menjadi pihak utama dalam penyelenggaraan dan pengawasan parkir di Kota Banda Aceh. Masyarakat merupakan sebagai pengguna layanan parkir yang merasakan langsung bagaimana pelayanan yang terjadi di area parkir.

3.5.2. Teknik Pengumpulan Data Kualitatif

a. Wawancara

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan wawancara. Wawancara adalah kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh informasi langsung. Peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur untuk mengkonfirmasi data. Wawancara semi terstruktur memiliki proses yang lebih fleksibel dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Dalam wawancara semi terstruktur, pertanyaan yang diajukan kepada narasumber dapat lebih terbuka dan memungkinkan pendapat narasumber untuk didalami lebih lanjut. Peneliti mewawancarai langsung pihak yang terkait dengan pelayanan parkir di Kota Banda Aceh yaitu Kepala Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh.

Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan metode purposive sampling, yang mengharuskan adanya beberapa kriteria tertentu agar sampel yang

dipilih sesuai dengan tujuan penelitian. Berikut ini merupakan daftar pertanyaan wawancara dengan narasumber:

Tabel 3.4. Daftar Pertanyaan Penelitian Kualitatif

Indikator	Pertanyaan
Pertanyaan Umum	Hal apa yang menyebabkan kenaikan tarif parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa sehingga masuk ke dalam penetapan lokasi tertentu oleh pemerintah?
	Apa saja jenis-jenis parkir di Kota Banda Aceh dan contoh karcisnya?
	Upaya apa saja yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam memberikan pengarahan terhadap juru parkir?
	Apakah ada perencanaan kedepannya terkait peningkatan kualitas pelayanan parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa?
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Apakah juru parkir diberikan instruksi mengenai kewajiban memberikan karcis parkir sebagai tanda retribusi sesuai peraturan yang berlaku?
	Apakah penyelenggaraan parkir di dalam ruang milik jalan, sudah dilengkapi fasilitas parkir berupa rambu, marka dan media informasi tarif, dan waktu sesuai ketentuan yang berlaku?
	Tujuan dari nomor pengaduan pada rompi resmi yang digunakan juru parkir?
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Bagaimana mekanisme yang tepat dalam pemberian karcis, mulai dari Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh hingga ke juru parkir dan masyarakat?
	Apakah layanan yang diberikan petugas dinas perhubungan dan juru parkir sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku?
	Pelanggaran apa yang diterima petugas dinas perhubungan dan juru parkir jika tidak melakukan tanggung jawab sebagaimana mestinya?
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Apa saja upaya Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam mensosialisasikan kenaikan tarif parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa?
	Bagaimana solusi bagi masyarakat yang tidak mendapatkan informasi, terkait peningkatan tarif parkir pada Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa?
	Hal apa yang akan dilakukan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh ketika mendapatkan pengaduan dari masyarakat?
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Hal apa yang menjadi jaminan dalam pelayanan parkir yang disediakan pemerintah?

	Bagaimana sikap dan profesionalisme dari juru parkir yang seharusnya saat melayani masyarakat?
	Apakah petugas dari Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh memberikan upaya pengawasan dan pengendalian terhadap pelayanan parkir?
<i>Empathy</i> (Empati)	Apakah juru parkir diarahkan untuk menunjukkan sikap empati seperti, memberikan penutup bagi kendaraan masyarakat yang terkena panas, atau mengeringkan jok kendaraan ketika hujan, yang mana hal ini diluar tugasnya sebagai juru parkir?

Sumber: Diolah Oleh Peneliti

b. Observasi

Observasi adalah metode pengamatan langsung terhadap kejadian di lapangan, yang memungkinkan peneliti untuk memperkuat informasi dan data terkait masalah yang sedang diteliti. Observasi yang peneliti lakukan di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa sepanjang 2,02 km, yaitu melakukan pengamatan kesesuaian antara peraturan yang berlaku dengan pelayanan yang sebenarnya di sepanjang jalan tersebut.²²

c. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan sebagai sarana pendukung dalam mengumpulkan data dan informasi, serta sebagai bukti saat responden mengisi kuesioner yang peneliti berikan.²³

3.5.3. Teknik Analisis Data Kualitatif

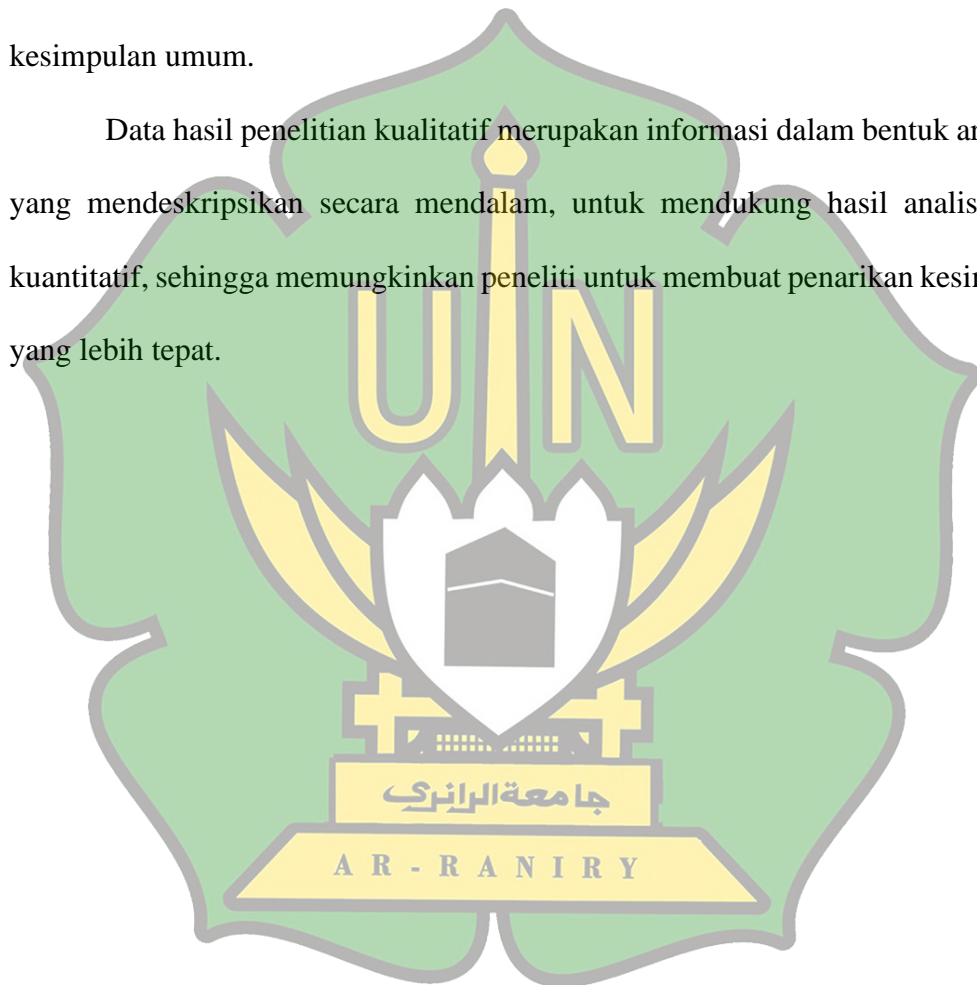
Analisis data adalah proses sistematis untuk menginterpretasi data yang diperoleh dari hasil wawancara, dengan tujuan untuk menjelaskan dan membuat

²² Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (ALFABETA, 2017). Hal 145.

²³ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (ALFABETA, 2017). Hal 240.

kesimpulan agar dapat dipahami dengan baik oleh peneliti dan pihak lainnya.²⁴ Analisa data kualitatif pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan cara berpikir induktif, yang mana berpikir induktif adalah proses berpikir yang dimulai dari pengamatan atau data spesifik yang kemudian digunakan untuk menarik kesimpulan umum.

Data hasil penelitian kualitatif merupakan informasi dalam bentuk argumen yang mendeskripsikan secara mendalam, untuk mendukung hasil analisis data kuantitatif, sehingga memungkinkan peneliti untuk membuat penarikan kesimpulan yang lebih tepat.



²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2018).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Wisata Ulee Lheue - Gampong Jawa

Peneliti akan menjelaskan terkait gambaran umum di tempat penelitian yaitu pada Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa, yang mana ini merupakan salah satu jalan yang berlokasi di pinggir laut Kota Banda Aceh yang kerap menjadi objek wisata masyarakat yang ingin menikmati pemandangan laut dan pusat keramaian lalu lintas masyarakat terlebih disore hari. Dikarenakan letaknya yang berada di tepi laut dan memiliki banyak pengunjung, pada jalan ini juga terdapat masyarakat yang berjualan jajanan, ataupun *coffee truck* yang menyediakan minuman ataupun makanan bagi pengunjung yang ingin menikmati keindahan pemandangan laut di jalan tersebut.

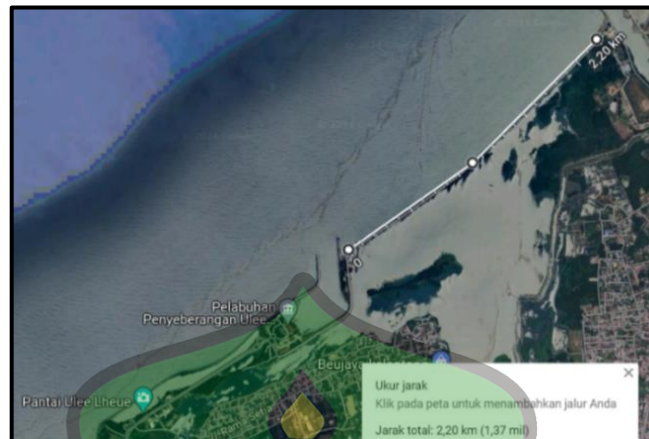
Jalan ini awalnya ditujukan sebagai jalan alternatif di pesisir pantai, dan juga berfungsi sebagai tanggul pengaman pantai, dimulai dari Pantai Ulee Lheue hingga Pantai Gampong Jawa, serta untuk meningkatkan wisata di kawasan pesisir Kota Banda Aceh. Jalan Ulee Lheue - Gampong Jawa ini selesai dibangun pada Desember 2015.²⁵ Hingga saat ini jalan ini menjadi jalan yang menghubungkan antara kawasan wisata di Ulee Lheue dengan kawasan wisata *heritage* (Situs Sejarah) yang berada di Gampong Jawa dan Gampong Pande.²⁶

²⁵ Irwansyah Putra, "Jalan Alternatif Pesisir Pantai," *Antara Foto*, 2016, <https://www.antarafoto.com/Id/View/567447/Jalan-Alternatif-Pesisir-Pantai>.

²⁶ Radar Aceh., "Jalan Lingkar Ulee Lheue-Kampung Jawa Rusak Parah," 2020, <https://www.radaraceh.id/2020/10/jalan-lingkar-ulee-lheue-kampung-jawa.html>.

Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa ini, yang terdapat pelayanan parkir yaitu sepanjang 2,20 km, dimulai dari jembatan penghubung Ulee Lheue - Gampong Jawa sampai ke Titik Nol Kilometer Banda Aceh. pada jalan ini terdapat 22 titik juru parkir di sepanjang Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa. Setiap masing-masing juru parkir mempunyai tanggung jawab pelayanan parkir sepanjang 100 m jalan.

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Banda Aceh, Nomor 475 Tahun 2022 tentang Penetapan Lokasi Parkir Tertentu. Mulai 01 Februari 2022, tarif baru diberlakukan pada 2 lokasi di Kota Banda Aceh, yaitu pada Jalan Diponegoro dan Jalan Ulee Lheue - Gampong Jawa. Lokasi tertentu tersebut ditetapkan retribusi parkir dengan besaran tarif yaitu; roda dua dengan tarif Rp.2.000/sekali parkir dan roda empat dengan tarif Rp.4.000/sekali parkir. Penetapan lokasi tertentu tersebut dikarenakan Jalan Diponegoro dan Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa memiliki potensi untuk penyelenggaraan parkir, hal ini dipengaruhi karena banyaknya pengunjung pada kedua jalan tersebut, dan diharapkan dapat meningkatkan PAD Kota Banda Aceh dari sektor perparkiran. Berikut ini merupakan gambar dari lokasi penelitian yang peneliti lakukan yaitu pada Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa.



Gambar 4.1. Peta Jalan Ulee Lheue - Gampong Jawa

Sumber: Google Maps



Gambar 4.2. Jalan Ulee Lheue - Gampong Jawa

Sumber: Website Wisata Kula

4.2. Hasil Penelitian

A R - R A N I R Y

4.2.1. Karakteristik Responden Kuesioner

Untuk mendapatkan data penelitian ini, maka peneliti melakukan penyebaran kuesioner menggunakan Link Google Form, pada Juni 2024 kepada 93 responden yang telah terdata. Karakteristik responden pada penelitian ini, yaitu, sebagai berikut:

1) Responden Berdasarkan Usia

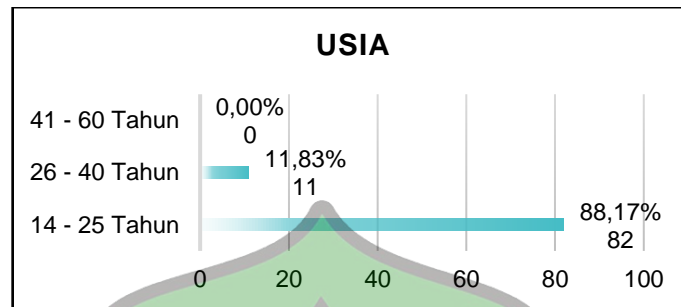


Diagram 4.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan diagram pengelompokan usia responden diatas, diketahui jumlah responden berusia 14-25 tahun (Remaja) mencapai 82 orang (88,17%), usia 26-40 tahun (Dewasa) sebanyak 11 orang (11,83%), usia 41-60 tahun tidak adanya responden (0,00%). Dapat dipahami responden berusia 14-25 tahun adalah yang paling dominan dalam penelitian ini, sebesar 88,17%. Hal ini menunjukkan bahwa pada Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa lebih banyak dikunjungi oleh responden yang rata-rata berusia 14-25 tahun (Remaja).

2) Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

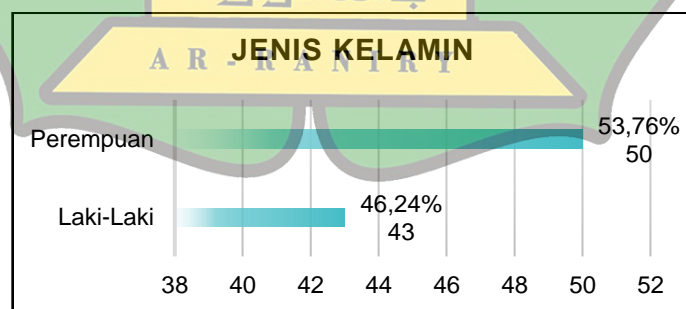


Diagram 4.2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan diagram pengelompokan jenis kelamin responden diatas, diketahui jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu 43 orang (46,24%), dan berjenis kelamin perempuan 50 orang (53,76%). Dapat dipahami

responden yang berjenis kelamin perempuan lebih dominan dalam penelitian ini, hal ini menunjukkan bahwa Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa, rata-rata dikunjungi oleh responden yang berjenis kelamin perempuan.

3) Responden Berdasarkan Pendidikan

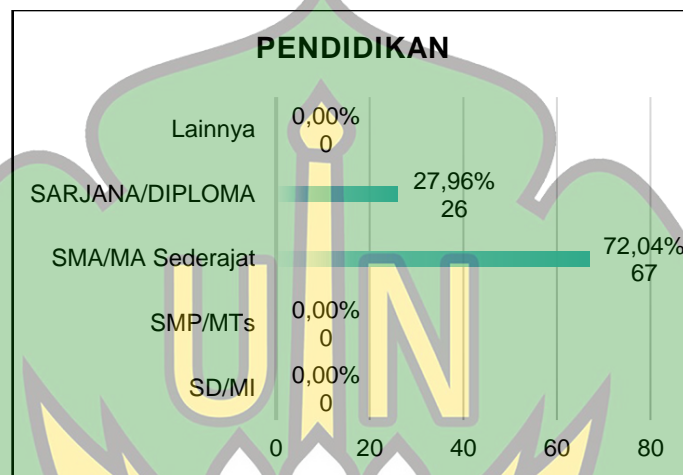


Diagram 4.3. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan diagram pengelompokan pendidikan responden diatas, diketahui jumlah responden yang pendidikan terakhirnya SD/MI tidak adanya responden (0,00%), SMP/MTs tidak adanya responden (0,00%), SMA/MA Sederajat berjumlah 67 orang (72,04%), SARJANA/DIPLOMA berjumlah 26 orang (27,96%), Lainnya tidak adanya responden (0,00%). Dari data ini, dapat dipahami bahwa responden yang pendidikannya SMA/MA Sederajat menjadi responden paling dominan dalam penelitian ini yaitu sebesar (72,04%). Hal ini menunjukkan bahwa Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa rata-rata dikunjungi oleh responden yang pendidikan terakhirnya SMA/MA Sederajat.

4) Responden Berdasarkan Pekerjaan

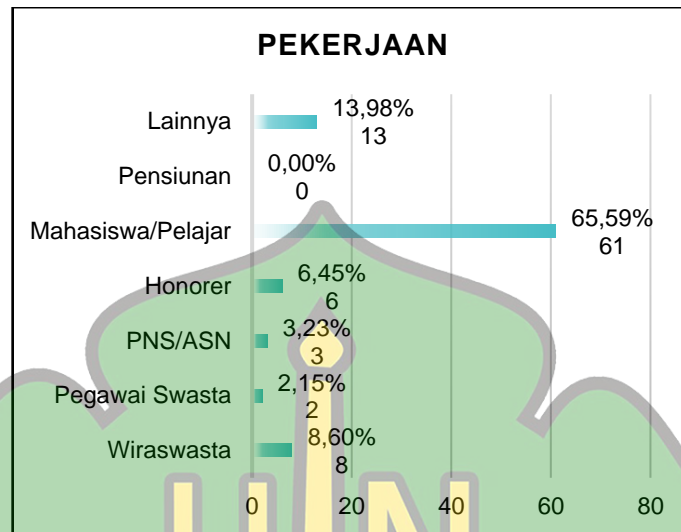


Diagram 4.4. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan diagram pengelompokan pekerjaan responden diatas, diketahui jumlah responden yang berstatus Mahasiswa/Pelajar menjadi responden yang paling dominan dalam penelitian ini yaitu 61 orang (65,59%).

5) Responden Berdasarkan Domisili

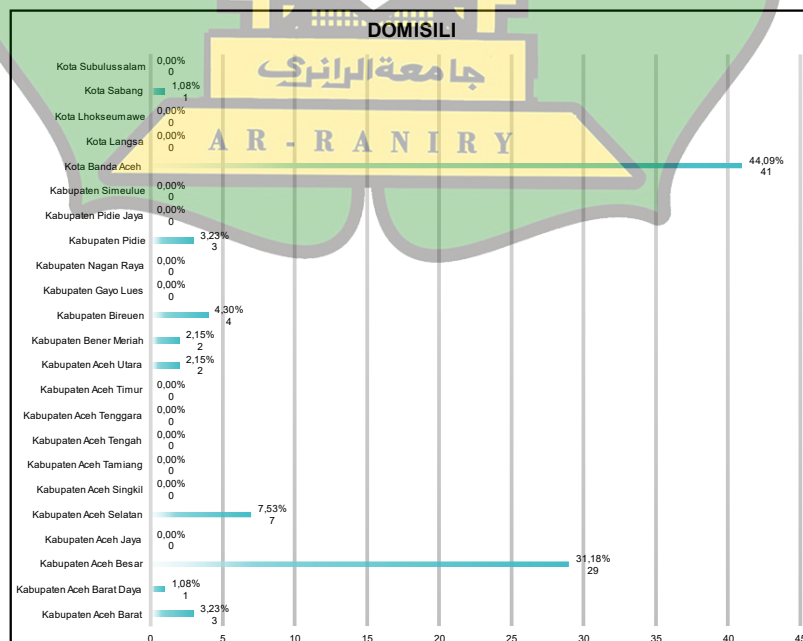


Diagram 4.5. Pengelompokan Responden Berdasarkan Domisili

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan diagram pengelompokan domisili responden diatas, diketahui jumlah responden yang berdomisili di Kota Banda Aceh menjadi responden yang paling dominan dalam penelitian ini yaitu 41 orang (44,09%) dan domisili peringkat kedua yaitu Kabupaten Aceh Besar sebanyak 29 orang (31,18%). Hal ini menunjukkan bahwa Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa rata-rata dikunjungi oleh responden yang berdomisili di Kota Banda Aceh dan Kabupaten Aceh Besar.

4.2.2. Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa Kota Banda Aceh

Dalam sub bab ini akan dijelaskan hasil dari 16 pernyataan pada kuesioner yang telah disebarakan mengenai Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa Kota Banda Aceh. Berdasarkan pengelompokan dari Konsep Kualitas Pelayanan dan kelima indikator tersebut yaitu, sebagai berikut:

1) *Tangible* (Bukti Fisik)

Peneliti akan menjelaskan keseluruhan pernyataan-pernyataan yang termasuk kedalam indikator *Tangible* (Bukti Fisik). Terdapat 4 pernyataan yaitu: pemberian karcis parkir, mengetahui peningkatan tarif, adanya rambu-rambu dan media informasi tarif, serta penggunaan nomor pengaduan. Berikut ini diagram responden pernyataan-pernyataan *Tangible* (Bukti Fisik), sebagai berikut:

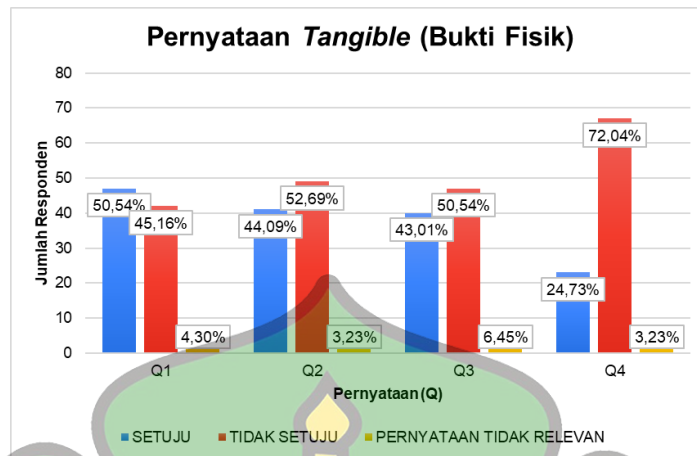


Diagram 4.6. Responden Pernyataan *Tangible*

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Dapat diketahui bahwa persentase jawaban setuju tertinggi terhadap indikator *Tangible* (Bukti Fisik) adalah pada penilaian tentang *juru parkir pernah memberikan karcis*, yaitu sebesar 50,54%. Sementara itu, persentase jawaban tidak setuju tertinggi terhadap indikator *Tangible* (Bukti Fisik) terdapat pada penilaian tentang *penggunaan nomor pengaduan pada rompi resmi juru parkir*, yaitu sebesar 72,04% yang berarti hal tersebut kurang efektif. Dari seluruh pernyataan yang termasuk indikator *Tangible* (Bukti Fisik), maka diperoleh nilai **total rata-rata 40,59%**.

Untuk penjelasan yang lebih rinci dari 4 pernyataan terkait indikator *Tangible* (Bukti Fisik), yaitu sebagai berikut:

A. Perspektif Masyarakat Terkait Pemberian Karcis Parkir

Perspektif masyarakat terkait pemberian karcis parkir, pernyataannya yaitu: *Juru parkir pernah memberikan karcis parkir kepada saya sebagai tanda retribusi parkir pada Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa*. Berikut ini merupakan hasil responden dari pernyataan kuesioner diatas yaitu, sebagai berikut:

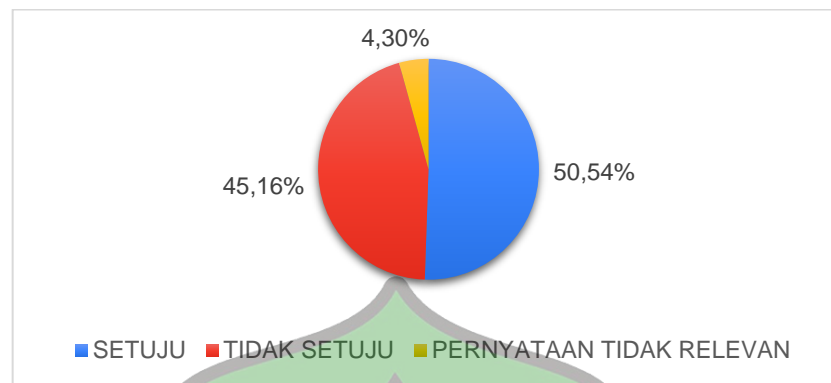


Diagram 4.7. Responden *Tangible* (Pemberian Karcis Parkir)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan diagram diatas dapat dipahami responden yang memilih setuju lebih dominan yaitu 50,54% dari pada responden tidak setuju yaitu 45,16%. Hal ini menjelaskan bahwa pemberian karcis parkir oleh juru parkir, sudah benar adanya di lapangan sesuai peraturan yang berlaku, namun apabila melihat pada jawaban tidak setuju yang perbendaan persennya sedikit dengan jawaban setuju, menandakan bahwa pemberian karcis juga masih perlu ditingkatkan lagi.

B. Perspektif Masyarakat Terkait Peningkatan Tarif Parkir

Perspektif masyarakat terkait peningkatan tarif parkir, pernyataannya yaitu:

Saya mengetahui peningkatan tarif parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa, sesuai SK Walikota tentang Penetapan Lokasi Tertentu. Berikut ini merupakan hasil responden dari pernyataan kuesioner diatas yaitu, sebagai berikut:

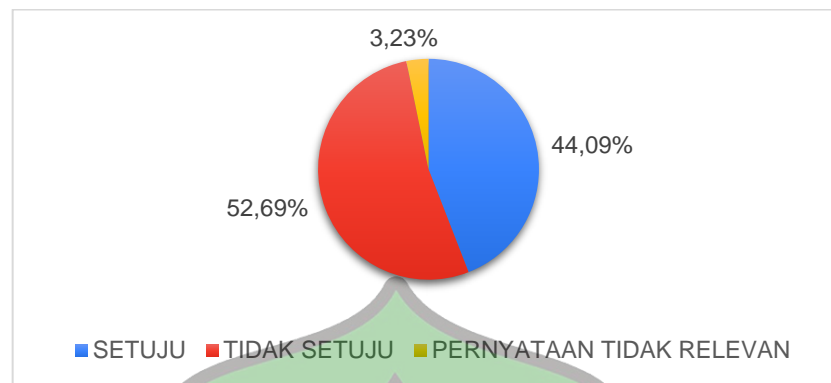


Diagram 4.8. Responden *Tangible* (Peningkatan Tarif Parkir)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan diagram diatas dapat dipahami responden yang memilih tidak setuju lebih dominan sebesar 52,69%, dan pilihan jawaban setuju sebesar 44,09%. Hal ini menjelaskan bahwa masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui adanya peningkatan tarif di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa sesuai dengan Surat Keputusan Walikota No. 475 Tahun 2022 tentang Penetapan Lokasi Tertentu. Serta saat ini sudah di tetapkan besaran tarif tersebut dalam Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Kota Dan Retribusi Kota.

C. Perspektif Masyarakat Terkait Adanya Rambu-Rambu, Marka Jalan dan Media Informasi Tarif

Perspektif masyarakat terkait adanya rambu-rambu, marka jalan dan media informasi tarif, pernyataannya yaitu: *Terdapat rambu-rambu, marka jalan dan media informasi tarif disekitar area parkir*. Berikut ini merupakan hasil responden dari pernyataan kuesioner diatas yaitu, sebagai berikut:

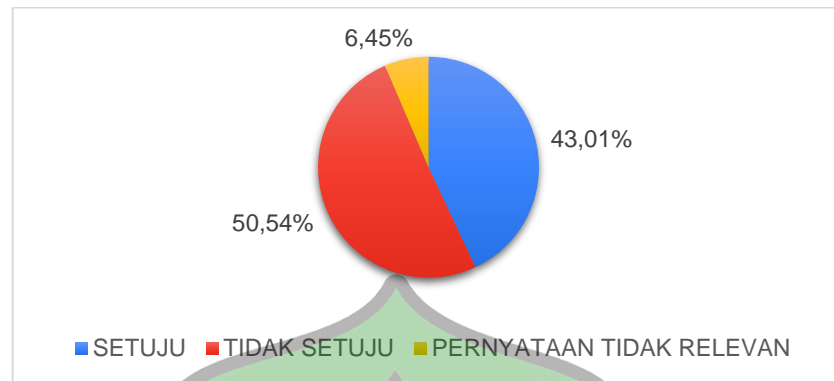


Diagram 4.9. Responden Tangible (Adanya Rambu, Media Informasi Tarif)
Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan diagram diatas dapat dipahami responden yang memilih tidak setuju lebih dominan sebesar 50,54%, dan pilihan jawaban setuju sebesar 43,01%. Hal ini menjelaskan bahwa tidak adanya rambu-rambu, marka jalan dan media informasi tarif disekitar area parkir Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa.

D. Perspektif Masyarakat Terkait Penggunaan Nomor Pengaduan

Perspektif masyarakat terkait penggunaan nomor pengaduan, marka jalan dan media informasi tarif, pernyataannya yaitu: *Saya pernah menggunakan nomor pengaduan pada rompi resmi yang digunakan juru parkir.* Berikut ini merupakan hasil responden dari pernyataan kuesioner diatas yaitu, sebagai berikut:

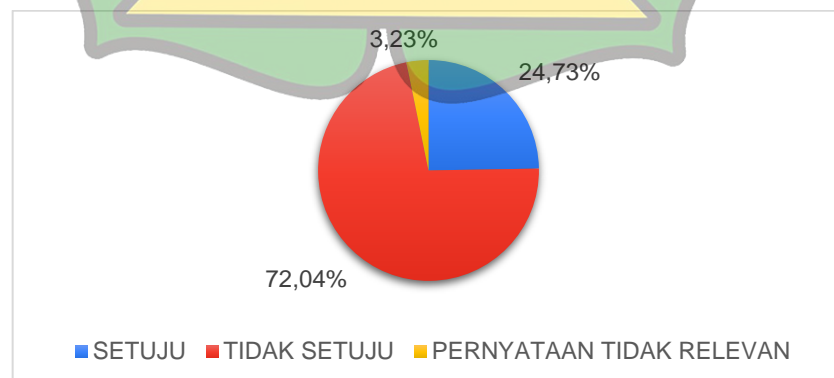


Diagram 4.10. Responden Tangible (Penggunaan Nomor Pengaduan)
Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan diagram diatas dapat dipahami responden yang memilih tidak setuju lebih dominan sebesar 72,04%, dan pilihan jawaban setuju sebesar 24,73%. Hal ini menjelaskan bahwa penggunaan nomor pengaduan pada rompi resmi juru parkir masih kurang efektif di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa.

2) *Reliability* (Keandalan)

Peneliti akan menjelaskan keseluruhan pernyataan-pernyataan yang termasuk kedalam indikator *Reliability* (Keandalan). Terdapat 3 pernyataan yaitu: keberadaan juru parkir di area parkir, juru parkir tepat waktu dan dapat diandalkan, mengalami masalah pelayanan parkir. Berikut ini diagram responden pernyataan-pernyataan *Reliability* (Keandalan), sebagai berikut:

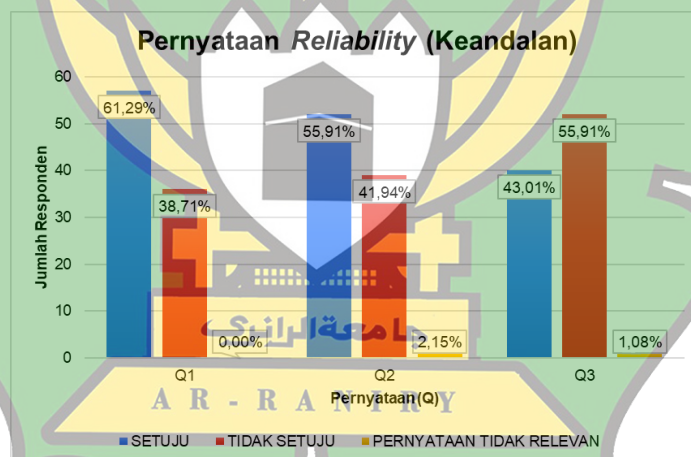


Diagram 4.11. Responden Pernyataan *Reliability*

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Dapat diketahui bahwa persentase jawaban setuju tertinggi terhadap indikator *Reliability* (Keandalan) adalah pada penilaian tentang *juru parkir selalu berada di area parkir*, yaitu sebesar 61,29%. Sementara itu, persentase jawaban tidak setuju tertinggi terhadap indikator *Reliability* (Keandalan) terdapat pada penilaian tentang *saya pernah mengalami masalah dalam pelayanan yang diberikan juru parkir*, yaitu sebesar 55,91%. Dari seluruh pernyataan yang

termasuk indikator *Reliability* (Keandalan), maka diperoleh nilai **total rata-rata 53,41%**.

Untuk penjelasan yang lebih rinci dari 3 pernyataan terkait indikator *Reliability* (Keandalan), yaitu sebagai berikut:

A. Perspektif Masyarakat Terkait Keberadaan Juru Parkir

Perspektif masyarakat terkait keberadaan juru parkir, pernyataannya yaitu: *Juru parkir selalu berada di area parkir*. Berikut ini merupakan hasil responden dari pernyataan kuesioner diatas yaitu, sebagai berikut:

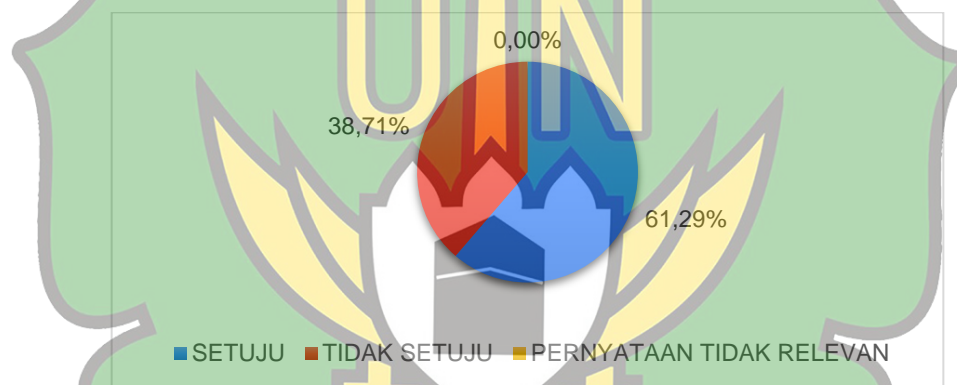


Diagram 4.12. Responden *Reliability* (Keberadaan Juru Parkir)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan diagram diatas dapat dipahami responden yang memilih setuju lebih dominan sebesar 61,29%, dan pilihan jawaban tidak setuju yaitu sebesar 38,71%. Hal ini menjelaskan bahwa keandalan juru parkir yang selalu berada di area parkir Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa cukup tinggi.

B. Perspektif Masyarakat Terkait Juru Parkir Tepat Waktu Dan Dapat Diandalkan

Perspektif masyarakat terkait juru parkir tepat waktu dan dapat diandalkan, pernyataannya yaitu: *Pelayanan yang diberikan juru parkir tepat waktu dan dapat*

diandalkan ketika saya membutuhkannya. Berikut ini merupakan hasil responden dari pernyataan kuesioner diatas yaitu, sebagai berikut:

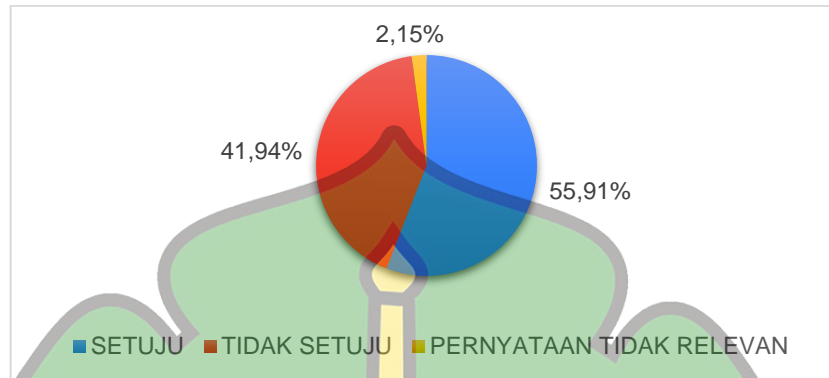


Diagram 4.13. Responden *Reliability* (Tepat Waktu Dapat Diandalkan)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan diagram diatas dapat dipahami responden yang memilih setuju lebih dominan sebesar 55,91%, dan pilihan jawaban tidak setuju yaitu sebesar 41,94%. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan juru parkir sudah baik seperti tepat waktu dan dapat diandalkan ketika pengguna layanan membutuhkannya.

C. Perspektif Masyarakat Terkait Mengalami Masalah Pelayanan Parkir

Perspektif masyarakat terkait mengalami masalah pelayanan parkir, pernyataannya yaitu: *Saya pernah mengalami masalah dalam pelayanan yang diberikan juru parkir.* Berikut ini merupakan hasil responden dari pernyataan kuesioner diatas yaitu, sebagai berikut:

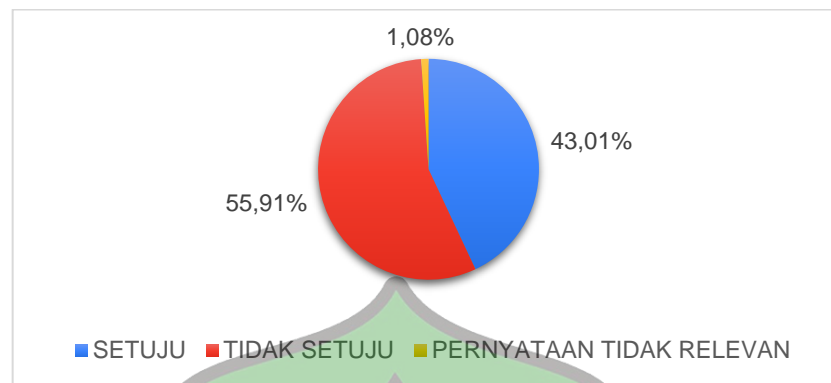


Diagram 4.14. Responden *Reliability* (Mengalami Masalah Pelayanan Parkir)
Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan diagram diatas dapat dipahami responden yang memilih tidak setuju lebih dominan sebesar 55,91%, dan pilihan jawaban setuju yaitu sebesar 43,01%. Hal ini menjelaskan bahwa banyak masyarakat yang tidak pernah mengalami masalah dari pelayanan yang diberikan juru parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Peneliti akan menjelaskan keseluruhan pernyataan-pernyataan yang termasuk kedalam indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap). Terdapat 3 pernyataan yaitu: juru parkir sigap membantu, juru parkir selalu responsif terkait informasi parkir, dapat menyelesaikan proses parkir dengan cepat. Berikut ini diagram responden pernyataan-pernyataan *Responsiveness* (Daya Tanggap), sebagai berikut:

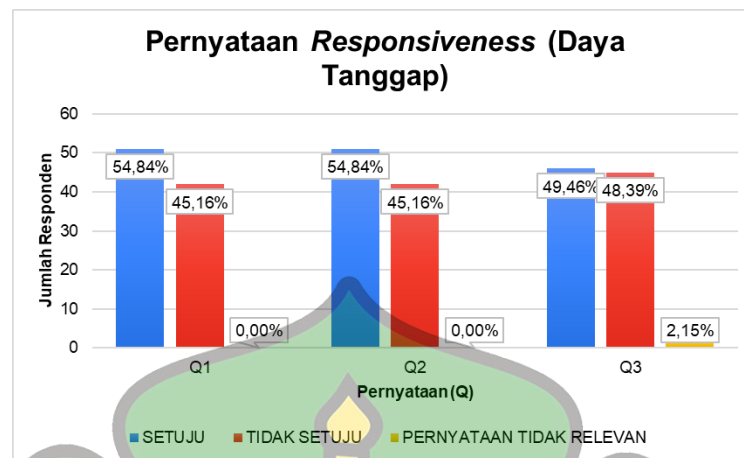


Diagram 4.15. Responden Pernyataan *Responsiveness*

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Dapat diketahui bahwa persentase jawaban setuju tertinggi terhadap indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) terdapat pada dua penilaian tentang *Juru parkir selalu sigap merespon permintaan bantuan dengan cepat* dan *Juru parkir selalu responsif terhadap pertanyaan atau kebutuhan informasi terkait parkir*, yaitu nilai keduanya sebesar 54,84%. Sementara itu, persentase jawaban tidak setuju tertinggi terhadap indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) terdapat pada penilaian tentang *Saya selalu dapat menyelesaikan proses parkir dengan cepat, seperti menemukan tempat parkir*, yaitu sebesar 48,39%. Dari seluruh pernyataan yang termasuk indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap), maka diperoleh nilai **total rata-rata 53,05%**.

Untuk penjelasan yang lebih rinci dari 3 pernyataan terkait indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu sebagai berikut:

A. Perspektif Masyarakat Terkait Juru Parkir Sigap Membantu

Perspektif masyarakat terkait juru parkir sigap membantu, pernyataannya yaitu: *Juru parkir selalu sigap merespon permintaan bantuan dengan cepat.*

Berikut ini merupakan hasil responden dari pernyataan kuesioner diatas yaitu, sebagai berikut:

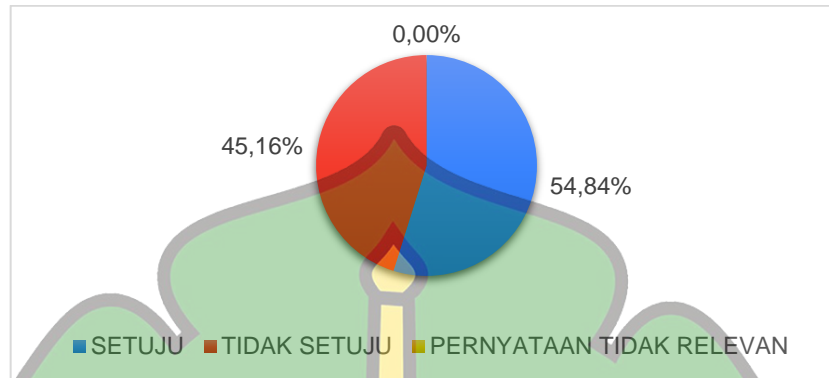


Diagram 4.16. Responden Responsiveness (Juru Parkir Sigap Membantu)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan diagram diatas dapat dipahami responden yang memilih jawaban setuju lebih dominan sebesar 54,84%, dan pilihan jawaban tidak setuju yaitu sebesar 45,16%. Hal ini menjelaskan bahwa banyak masyarakat yang mengakui juru parkir selalu sigap merespon permintaan bantuan dengan cepat dalam pelayanan parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa.

B. Perspektif Masyarakat Terkait Juru Parkir Selalu Responsif Terhadap Informasi Parkir

Perspektif masyarakat terkait juru parkir selalu responsif terkait informasi parkir, pernyataannya yaitu: *Juru parkir selalu responsif terhadap pertanyaan atau kebutuhan informasi terkait parkir*. Berikut ini merupakan hasil responden dari pernyataan kuesioner diatas yaitu, sebagai berikut:

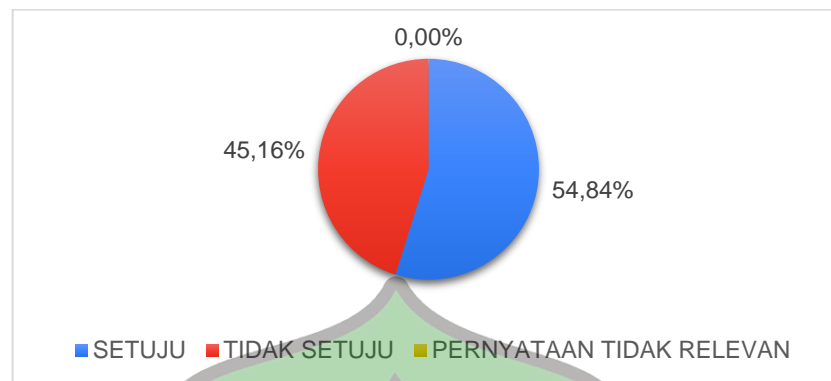


Diagram 4.17. Responden Responsiveness (Responsif Terkait Informasi)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan diagram diatas dapat dipahami responden yang memilih jawaban setuju lebih dominan sebesar 54,84%, dan pilihan jawaban tidak setuju yaitu sebesar 45,16%. Hal ini menjelaskan bahwa banyak masyarakat yang mengakui Juru parkir selalu memberikan respon yang baik terhadap pertanyaan atau kebutuhan informasi terkait parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa.

C. Perspektif Masyarakat Terkait Dapat Menyelesaikan Proses Parkir Dengan Cepat

Perspektif masyarakat terkait dapat menyelesaikan proses parkir dengan cepat, pernyataannya yaitu: *Saya selalu dapat menyelesaikan proses parkir dengan cepat, seperti menemukan tempat parkir*. Berikut ini merupakan hasil responden dari pernyataan kuesioner diatas yaitu, sebagai berikut:

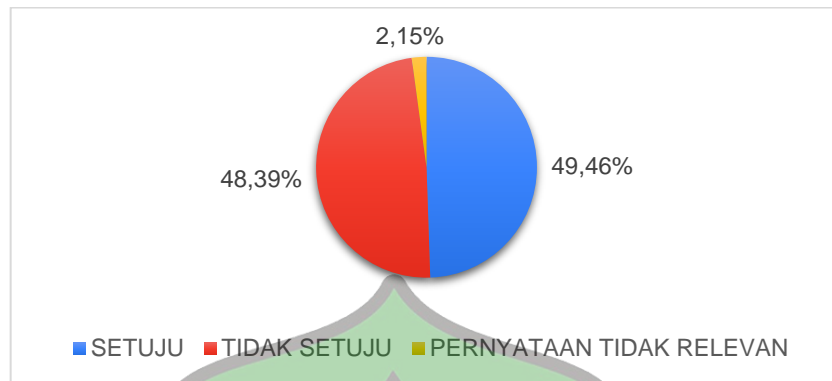


Diagram 4.18. Responden *Responsiveness* (Proses Parkir Dengan Cepat)
Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan diagram diatas dapat dipahami responden yang memilih jawaban setuju lebih dominan sebesar 49,46%, dan pilihan jawaban tidak setuju yaitu sebesar 48,39%. Hal ini menjelaskan bahwa banyak masyarakat yang dapat menyelesaikan proses parkir dengan cepat, seperti menemukan tempat parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa.

4) *Assurance* (Jaminan)

Peneliti akan menjelaskan keseluruhan pernyataan-pernyataan yang termasuk kedalam indikator *Assurance* (Jaminan). Terdapat 3 pernyataan yaitu: juru parkir selalu profesional, juru parkir menepati kewajibannya, kehilangan atau kerusakan menjadi tanggung jawab pemilik kendaraan. Berikut ini diagram responden pernyataan-pernyataan *Assurance* (Jaminan), sebagai berikut:

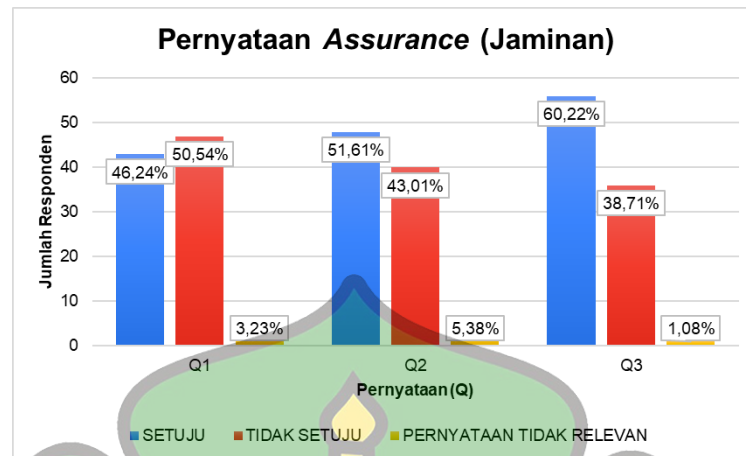


Diagram 4.19. Responden Pernyataan Assurance

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Dapat diketahui bahwa persentase jawaban setuju tertinggi terhadap indikator Assurance (Jaminan) adalah pada penilaian tentang *Saya mengetahui sesuai PERWAL Banda Aceh No. 6 Tahun 2013, Apabila terjadi kehilangan atau kerusakan terhadap kendaraan, kelengkapan kendaraan dan/atau barang diatas kendaraan menjadi tanggung jawab pemilik kendaraan, yaitu sebesar 60,22%*. Sementara itu, persentase jawaban tidak setuju tertinggi terhadap indikator Assurance (Jaminan) terdapat pada penilaian tentang *Juru parkir selalu profesional dalam menjalankan tugasnya, yaitu sebesar 50,54%*. Dari seluruh pernyataan yang termasuk indikator Assurance (Jaminan), maka diperoleh nilai **total rata-rata 52,69%**.

Untuk penjelasan yang lebih rinci dari 3 pernyataan terkait indikator Assurance (Jaminan), yaitu sebagai berikut:

A. Perspektif Masyarakat Terkait Juru Parkir Selalu Profesional

Perspektif masyarakat terkait juru parkir selalu profesional, pernyataannya yaitu: *Juru parkir selalu profesional dalam menjalankan tugasnya*. Berikut ini merupakan hasil responden dari pernyataan kuesioner diatas yaitu, sebagai berikut:

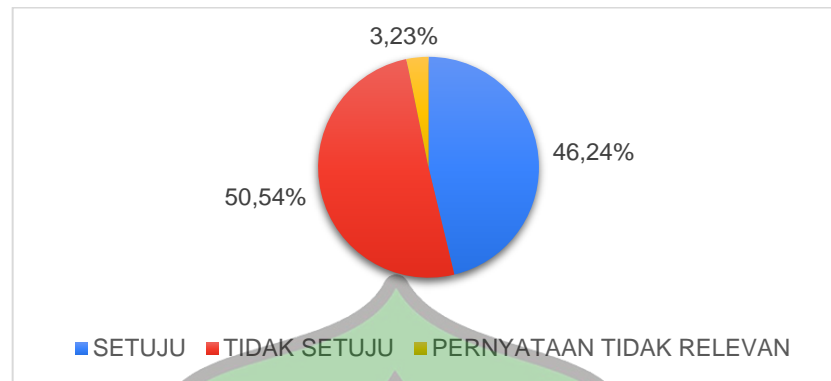


Diagram 4.20. Responden Assurance (Juru Parkir Selalu Professional)
Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan diagram diatas dapat dipahami responden memilih jawaban tidak setuju lebih dominan yaitu sebesar 50,54%, dan pilihan jawaban setuju sebesar 46,24%. Hal ini menjelaskan bahwa banyak masyarakat yang merasa juru parkir belum sepenuhnya professional dalam menjalankan tugasnya di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa terhadap indikator Assurance (Jaminan) ini.

B. Perspektif Masyarakat Terkait Juru Parkir Menepati Kewajibannya

Perspektif masyarakat terkait juru parkir menepati kewajibannya, pernyataannya yaitu: *Saya merasa juru parkir menepati kewajibannya untuk memberikan karcis parkir dan menagih uang retribusi parkir sesuai yang telah ditentukan.* Berikut ini merupakan hasil responden dari pernyataan kuesioner diatas yaitu, sebagai berikut:

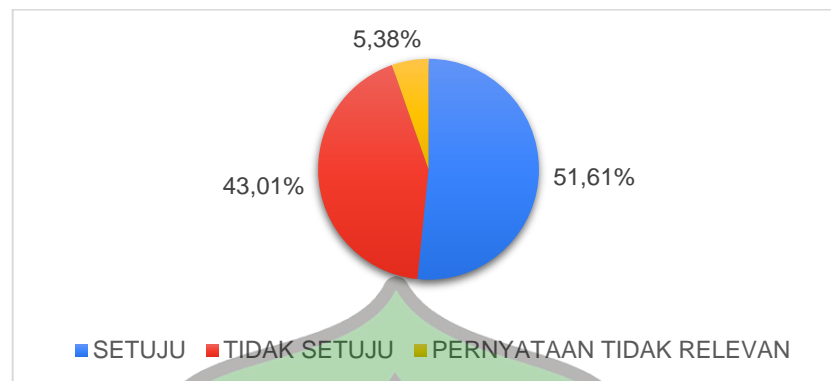


Diagram 4.21. Responden Assurance (Juru Parkir Menepati Kewajibannya)
Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan diagram diatas dapat dipahami responden yang memilih jawaban setuju lebih dominan sebesar 51,61%, dan pilihan jawaban tidak setuju yaitu sebesar 43,01%. Hal ini menjelaskan bahwa masyarakat merasa juru parkir menepati kewajibannya untuk memberikan karcis parkir dan menagih uang retribusi parkir sesuai dengan peraturan yang berlaku di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa.

C. Perspektif Masyarakat Terkait Kehilangan Atau Kerusakan Menjadi Tanggung Jawab Pemilik Kendaraan

Perspektif masyarakat terkait kehilangan atau kerusakan menjadi tanggung jawab pemilik kendaraan, pernyataannya yaitu: *Saya mengetahui sesuai PERWAL Banda Aceh No. 6 Tahun 2013, Apabila terjadi kehilangan atau kerusakan terhadap kendaraan, kelengkapan kendaraan dan/atau barang diatas kendaraan menjadi tanggung jawab pemilik kendaraan.* Berikut ini merupakan hasil responden dari pernyataan kuesioner diatas yaitu, sebagai berikut:

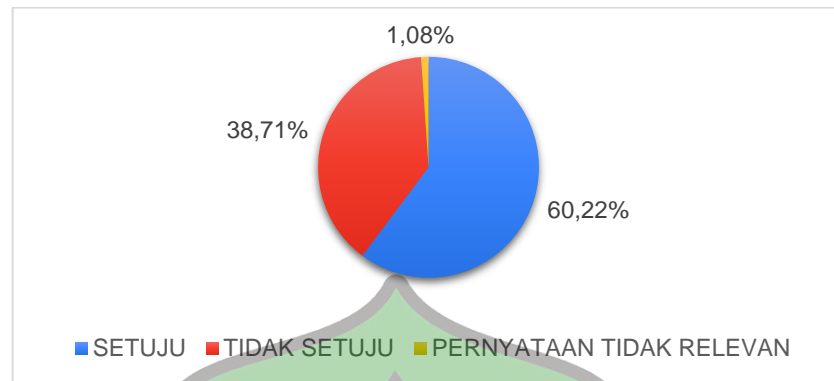


Diagram 4.22. Responden Assurance (Kehilangan/Kerusakan Menjadi Tanggung Jawab Pemilik Kendaraan)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan diagram diatas dapat dipahami responden yang memilih jawaban setuju lebih dominan sebesar 60,22%, dan pilihan jawaban tidak setuju yaitu sebesar 38,71%. Hal ini menjelaskan bahwa masyarakat mengetahui apabila terjadinya kehilangan atau kerusakan terhadap kendaraan, menjadi tanggung jawab dari pemilik kendaraan.

5) Empathy (Empati)

Peneliti akan menjelaskan keseluruhan pernyataan-pernyataan yang termasuk kedalam indikator *Empathy* (Empati). Terdapat 3 pernyataan yaitu: juru parkir menunjukkan sikap ramah, juru parkir membantu disabilitas, juru parkir melayani dengan baik. Berikut ini diagram responden pernyataan-pernyataan *Empathy* (Empati), sebagai berikut:

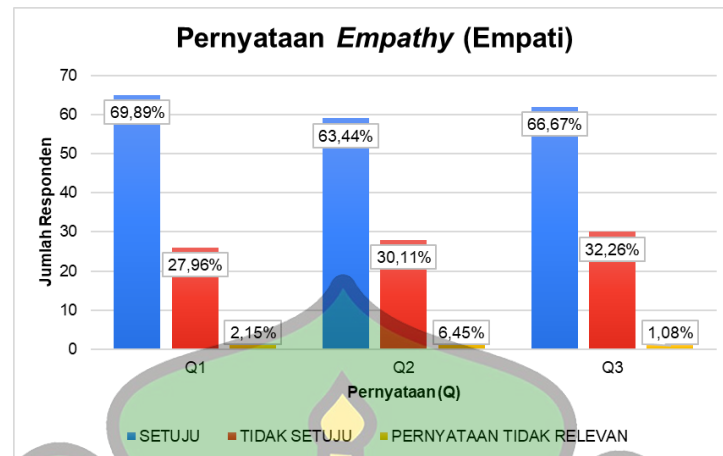


Diagram 4.23. Responden Pernyataan Empathy

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Dapat diketahui bahwa persentase jawaban setuju tertinggi terhadap indikator *Empathy* (Empati) adalah pada penilaian tentang *Juru parkir selalu menunjukkan sikap ramah kepada saya sebagai pengguna layanan parkir*, yaitu sebesar 69,89%. Sementara itu, persentase jawaban tidak setuju tertinggi terhadap indikator *Empathy* (Empati) terdapat pada penilaian tentang *Juru parkir selalu memberikan layanan yang baik, terhadap masalah yang saya hadapi di area parkir*, yaitu sebesar 32,26%. Dari seluruh pernyataan yang termasuk indikator *Empathy* (Empati), maka diperoleh nilai **total rata-rata 66,67%**.

Untuk penjelasan yang lebih rinci dari 3 pernyataan terkait indikator *Empathy* (Empati), yaitu sebagai berikut:

A. Perspektif Masyarakat Terkait Juru Parkir Menunjukkan Sikap Ramah

Perspektif masyarakat terkait juru parkir menunjukkan sikap ramah, pernyataannya yaitu: *Juru parkir selalu menunjukkan sikap ramah kepada saya sebagai pengguna layanan parkir*. Berikut ini merupakan hasil responden dari pernyataan kuesioner diatas yaitu, sebagai berikut:

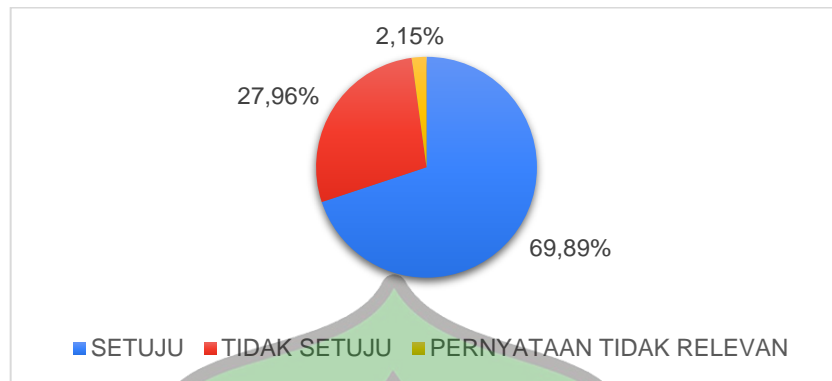


Diagram 4.24. Responden *Empathy* (Juru Parkir Bersikap Ramah)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan diagram diatas dapat dipahami responden yang memilih jawaban setuju lebih dominan sebesar 69,89%, dan pilihan jawaban tidak setuju yaitu sebesar 27,96%. Hal ini menjelaskan bahwa masyarakat yang pernah menggunakan layanan parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa, mengakui Juru parkir selalu menunjukkan sikap ramah kepada pengguna layanan.

B. Perspektif Masyarakat Terkait Juru Parkir Membantu Disabilitas

Perspektif masyarakat terkait juru parkir membantu disabilitas, pernyataannya yaitu: *Juru parkir selalu menangani kebutuhan khusus, seperti membantu penyandang disabilitas atau orang tua di area parkir.* Berikut ini merupakan hasil responden dari pernyataan kuesioner diatas yaitu, sebagai berikut:

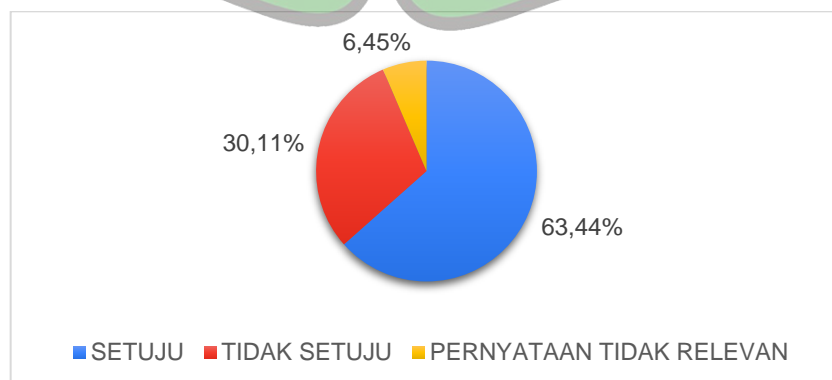


Diagram 4.25. Responden *Empathy* (Juru Parkir Membantu Disabilitas)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan diagram diatas dapat dipahami responden yang memilih jawaban setuju lebih dominan sebesar 63,44%, dan pilihan jawaban tidak setuju yaitu sebesar 30,11%. Hal ini menjelaskann bahwa pelayanan yang berikan juru parkir cukup baik dalam menangani kebutuhan khusus, seperti membantu penyandang disabilitas atau orang tua di area parkir Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa.

C. Perspektif Masyarakat Terkait Juru Parkir Melayani Dengan Baik

Perspektif masyarakat terkait juru parkir melayani dengan baik, pernyataannya yaitu: *Juru parkir selalu memberikan layanan yang baik, terhadap masalah yang saya hadapi di area parkir.* Berikut ini merupakan hasil responden dari pernyataan kuesioner diatas yaitu, sebagai berikut:

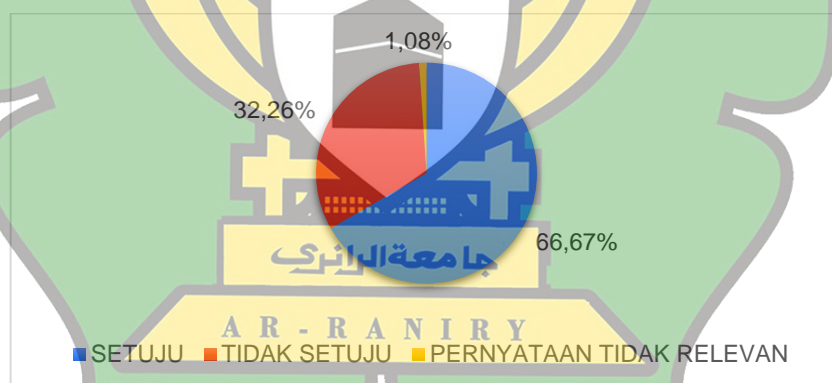


Diagram 4.26. Responden *Empathy* (Juru Parkir Melayani Dengan Baik)

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan diagram diatas dapat dipahami responden yang memilih jawaban setuju lebih dominan sebesar 66,67%, dan pilihan jawaban tidak setuju yaitu sebesar 32,26%. Hal ini menjelaskan bahwa banyak masyarakat mengakui juru parkir memberikan pelayanan yang baik, terhadap masalah yang dihadapinya di area parkir Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa.

4.2.3. Mekanisme Pelayanan Parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa

Peneliti akan menjelaskan mekanisme pelayanan parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa. Pembahasan dibawah ini yang menjadi informan ataupun narasumber dari hasil wawancara yang peneliti lakukan yaitu: inisial AP (Juni 2024), selaku Kepala Bidang Pengawasan, dan Pelaksana Tugas Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan masyarakat yang pernah menggunakan pelayanan parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa.

1) Tarif Parkir

Pelayanan parkir pada Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa awalnya termasuk kedalam penetapan lokasi tertentu yang diatur melalui Surat Keputusan Walikota Banda Aceh No. 475 Tahun 2022 tentang Penetapan Lokasi Tertentu. Namun saat ini, besaran tarif retribusi parkir terhadap lokasi tertentu sudah termasuk ke dalam Qanun terbaru, yaitu Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Kota Dan Retribusi Kota.²⁷

Tanggapan Kepala Bidang Pengawasan, dan Pelaksana Tugas Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, yaitu:

“Penetapan lokasi tertentu tersebut awalnya dikarenakan Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa memiliki potensi wisata dan banyak dikunjungi Masyarakat. Sehingga berpotensi dalam penyediaan layanan parkir oleh pemerintah di sepanjang jalan tersebut. enar, bahwa sudah adanya qanun terbaru, yaitu Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Kota dan Retribusi Kota, dalam qanun tersebut telah diatur langsung mengenai besaran tarif lokasi tertentu, yaitu; roda dua dengan

²⁷ Walikota Banda Aceh, “Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Kota Dan Retribusi Kota.”

tarif Rp.2.000/sekali parkir dan roda empat dengan tarif Rp.4.000/sekali parkir. Besaran tarif ini berbeda dengan daerah lainnya di Kota Banda Aceh, dikarenakan daerah ini masuk kedalam penetapan lokasi tertentu, dan dapat meningkatkan PAD dari sektor perparkiran.”

Informasi lain juga diperoleh dari wawancara dengan masyarakat yaitu, sebagai berikut:

“Saya baru mengetahui bahwa adanya aturan yang menetapkan tarif retribusi yang berbeda pada lokasi tertentu di Kota Banda Aceh.”

Berdasarkan pernyataan informan, peningkatan tarif parkir ataupun besaran tarifnya yang berbeda dengan daerah lain di Kota Banda Aceh, didasari karena Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa mempunyai potensi objek wisata yang ramai dikunjungi masyarakat, sehingga berpotensi untuk penyediaan layanan parkir. Sedangkan sebagian masyarakat masih belum mengetahui adanya aturan terkait perbedaan tarif retribusi pada lokasi tertentu. Upaya yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam mensosialisasikan perbedaan tarif.

Tanggapan Kepala Bidang Pengawasan, dan Pelaksana Tugas Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, yaitu:

“Upayanya yaitu pemberitahuan di media sosial seperti Instagram Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dikarenakan lebih efektif dalam penyampaian informasi untuk saat ini, pada karcis parkir yang dibagikan kepada masyarakat sebagai media informasi, serta juga di siaran radio yang membahas terkait pengelolaan perparkiran di Kota Banda Aceh.”

Berdasarkan pernyataan informan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, upaya pemberitahuan melalui sosial media seperti Instagram dinilai lebih efektif. Solusi bagi masyarakat yang masih belum mendapatkan informasi terkait peningkatan tarif parkir.

Tanggapan Kepala Bidang Pengawasan, dan Pelaksana Tugas Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, yaitu:

“Solusinya kalau untuk dilapangan yaitu juru parkir harus bisa menjelaskan terkait informasi tarif parkir. Untuk di sosial media kami terus mensosialisasikan terkait informasi tersebut contohnya seperti jenis-jenis karcis parkir yang berlaku di Kota Banda Aceh.”

Berdasarkan pernyataan informan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, juru parkir yang sudah diberikan pengarahan harus bisa untuk menjelaskan terkait kenaikan tarif parkir tersebut kepada masyarakat.

2) Fasilitas Parkir

Berdasarkan Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 6 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perparkiran. Bab VIII Tata Tertib Parkir, Pasal 15, dijelaskan bahwa ruas jalan yang dapat dipergunakan sebagai tempat parkir dinyatakan dengan rambu parkir, dan/atau marka parkir sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.²⁸ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2013 Tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Bagian Kedua Fasilitas Parkir di Dalam Ruang Milik Jalan, Pasal 108, Ayat (2) Penyelenggara parkir di dalam ruang milik jalan wajib: pada huruf b. melengkapi fasilitas parkir paling sedikit berupa rambu, marka dan media informasi tarif, dan waktu.²⁹

Tanggapan Kepala Bidang Pengawasan, dan Pelaksana Tugas Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, yaitu:

“Untuk fasilitas parkir seperti rambu-rambu, marka, dan media informasi tarif di jalan tersebut belum ada. Saat ini yang ada pada jalan tersebut hanya papan informasi waktu, dan itupun sudah lama tidak berlaku.”

²⁸ Walikota Banda Aceh, “Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 6 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran.”

²⁹ Pemerintah Republik Indonesia, “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2013 Tentang Jaringan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.”

Informasi lain juga diperoleh dari wawancara dengan masyarakat yaitu, sebagai berikut:

“Sebagai masyarakat pengguna layanan parkir, saya tidak pernah melihat adanya rambu-rambu ataupun media informasi tarif pada Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa.”

Berdasarkan pernyataan dari kedua informan, fasilitas parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa, seperti rambu-rambu, marka, dan media informasi tarif. Saat ini memang masih belum lengkap.

3) Jenis dan Sistem Parkir

Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 6 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perparkiran. Bab II Kawasan dan Lokasi Parkir, Pasal 3. Dijelaskan bahwa (1) Lokasi tempat parkir dibedakan menjadi: a. tempat parkir di tepi jalan umum; b. tempat khusus parkir; c. tempat khusus parkir swasta; d. tempat-tempat tertentu yang digunakan sebagai tempat parkir tidak tetap (parkir insidental). Pasal 4 juga dijelaskan bahwa, lokasi tempat parkir sebagaimana yang tertulis dalam pasal 3 ayat (1) huruf a, huruf b dan huruf d ditetapkan dengan Keputusan Walikota.³⁰

Tanggapan Kepala Bidang Pengawasan, dan Pelaksana Tugas Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, yaitu:

“Jenis parkir di Kota Banda Aceh terbagi 4 yaitu: Pelayanan Parkir Di Tepi Jalan Umum, Pelayanan Parkir Di Tepi Jalan Umum Pada Lokasi Tertentu, Pelayanan Parkir Di Tempat Parkir Insidental, Pelayanan Parkir Di Tempat Khusus Parkir. Titik parkir terbagi dalam beberapa zona parkir di Kota Banda Aceh yang tersusun dari zona parkir A-F. Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa termasuk kedalam Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum Pada Lokasi Tertentu dan berada pada zona parkir A.”

³⁰ Walikota Banda Aceh, “Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 6 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran.”

Informasi lain juga diperoleh dari hasil wawancara dengan masyarakat yaitu, sebagai berikut:

“Saya baru mengetahui terdapat beberapa jenis parkir di Kota Banda Aceh, yang saya ketahui hanya parkir di tepi jalan umum dan tempat parkir yang dikelola oleh swasta.”

Berdasarkan pernyataan kedua informan, penelitian yang penulis lakukan terletak pada huruf a. tempat parkir di tepi jalan umum kategori pada lokasi tertentu yang termasuk dalam Zona Parkir A di Kota Banda Aceh. Masih adanya masyarakat yang tidak mengetahui jenis-jenis parkir di Kota Banda Aceh.

Sistem parkir pada Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 6 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perparkiran. Bab III Penyelenggaraan Parkir Di Tepi Jalan Umum, Pasal 6 dijelaskan bahwa, juru parkir memiliki kewajiban untuk: a. menggunakan pakaian seragam, tanda pengenal serta perlengkapan lainnya yang ditetapkan oleh Walikota atau Pejabat yang ditunjuk; b. menjaga kebersihan, keindahan dan kenyamanan lingkungan parkir; c. menyerahkan karcis parkir sebagai tanda bukti untuk setiap kali parkir pada saat memasuki lokasi parkir dan memungut retribusi sesuai dengan qanun; d. menggunakan karcis parkir resmi yang diterbitkan pemerintah kota yang disediakan untuk satu kali parkir dan tidak boleh digunakan lebih dari satu kali; e. menyetorkan hasil retribusi sesuai ketentuan yang berlaku; f. menata dengan tertib kendaraan yang diparkir, baik pada waktu datang maupun pergi, dan tidak lebih dari satu baris; dan g. melakukan pembinaan terhadap pembantu juru parkir.³¹

³¹ Walikota Banda Aceh. “Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 6 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran,” *Walikota Banda Aceh*, 2013.

Tanggapan Kepala Bidang Pengawasan, dan Pelaksana Tugas Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, yaitu:

“Juru parkir resmi wajib menggunakan rompi dari Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh sebagai tanda pengenal dan ya kami berikan instruksi untuk menyerahkan karcis, namun ingin saya sampaikan karcis parkir hanya berlaku sebagai media informasi tarif parkir, tidak berlaku sebagai penetapan angka retribusi yang masuk ke pemerintah, penetapan tarif retribusi dan pemungutan uang retribusi dari juru parkir didasarkan pada survei awal petugas Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, untuk mengetahui potensi parkir di daerah tersebut berapa, lalu ditentukanlah besaran tarif dan uang retribusi dan menyetorkan uang retribusi tersebut kepada petugas Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh sesuai hasil perhitungan dari potensi target retribusi harian di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa. Masyarakat harus berani meminta karcis kepada juru parkir yang berada di lapangan, selama karcis tersebut masih ada.”

Informasi lain juga diperoleh dari hasil wawancara dengan masyarakat yaitu, sebagai berikut:

“Saya pernah mendapatkan karcis parkir, namun terkadang ketika berada disana juga pernah tidak mendapatkan karcis parkir.”

Berdasarkan pernyataan kedua informan, juru parkir resmi wajib menggunakan rompi dari Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, dan menyerahkan karcis parkir kepada masyarakat, serta karcis hanya sebagai media informasi dikarenakan penentuan jumlah retribusi yang masuk ke pemerintah ditetapkan melalui hasil survei di awal penyediaan pelayanan parkir oleh petugas Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh. Masyarakat juga harus berani meminta karcis parkir kepada juru parkir selama karcis tersebut memang masih tersedia. Berdasarkan pernyataan masyarakat karcis parkir masih jarang diberikan.

4) Pelayanan dan Profesionalisme Juru Parkir

Dalam proses penyediaan pelayanan parkir profesionalisme juru parkir merupakan hal terpenting bagi masyarakat, yang berarti dapat diandalkan ketika masyarakat membutuhkannya.

Tanggapan Kepala Bidang Pengawasan, dan Pelaksana Tugas Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, yaitu:

“Ya harus profesional dan tepat waktu untuk melayani masyarakat, karena itu memang tugasnya memberikan pelayanan parkir yang baik kepada pengguna layanan parkir di wilayah tugasnya. Karena retribusi yang di dapatkan ya hasil dari penyediaan jasa membantu menertipkan kendaraan masyarakat. Dan juru parkir juga harus menunjukkan sikap yang ramah kepada pengguna layanan parkir”

Informasi lain juga diperoleh dari hasil wawancara dengan masyarakat yaitu, sebagai berikut:

“Saya merasa juru parkir tepat waktu dalam memberikan pelayanan parkir, namun terkadang adanya juru parkir yang datang hanya meminta retribusi saja dan menyerahkan karcis.”

Berdasarkan pernyataan kedua informan, juru parkir harus melayani dengan sepenuh hati dan tepat waktu ataupun dapat diandalkan ketika masyarakat membutuhkannya di area parkir. Masyarakat juga merasakan juru parkir memberikan pelayanan yang baik, namun masih adanya juru parkir yang datang hanya meminta retribusi lalu memberikan karcis.

Agar terciptanya pelayanan yang baik pasti adanya pengarahan tertentu dari pihak Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, pengarahan seperti apa yang diberikan kepada juru parkir sehingga terkadang juru parkir menunjukkan sikap empati seperti, memberikan penutup kendaraan ketika panas ataupun mengeringkan jok ketika hujan.

Tanggapan Kepala Bidang Pengawasan, dan Pelaksana Tugas Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, yaitu:

“Kami hanya mengarahkan kepada juru parkir untuk selalu memberikan pelayanan yang baik, ramah kepada pengguna layanan, selebihnya pandai-pandai juru parkir mengambil hati masyarakat seperti memberikan penutup bagi kendaraan masyarakat yang terkena panas, atau mengeringkan jok kendaraan ketika hujan dalam memberikan pelayanan parkir yang terbaik”

Informasi lain juga diperoleh dari hasil wawancara dengan masyarakat yaitu, sebagai berikut:

“Saat saya memarkirkan kendaraan pada jalan yang rusak dikarenakan jalan disana kecil, ketika saya ingin pulang juru parkir membantu memindahkan kendaraan saya dari tepi jalan yang rusak ke tepi jalan yang bagus.”

Berdasarkan pernyataan kedua informan, juru parkir yang memberikan penutup kendaraan ketika panas, ataupun mengeringkan kendaraan ketika hujan, itu merupakan inisiatif dari juru parkir sendiri dalam memberikan pelayanan parkir yang baik. Masyarakat juga merasakan juru parkir yang sigap membantu memindahkan kendaraannya dari tepi jalan yang rusak ke tepi jalan yang bagus. Hal-hal yang menjadi jaminan dalam pelayanan parkir yang disediakan.

Tanggapan Kepala Bidang Pengawasan, dan Pelaksana Tugas Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, yaitu:

“Untuk pelaksanaan pelayanan parkir yang disediakan oleh pemerintah hanya jasa untuk membantu menertipkan kendaraan masyarakat yang ingin keluar dan masuk ke area parkir agar tetap lancar dan memudahkan pengguna jalan lainnya.”

Informasi lain juga diperoleh dari hasil wawancara dengan masyarakat yaitu, sebagai berikut:

“Saya baru mengetahui bahwa juru parkir hanya membantu dalam menertipkan kendaraan saja.”

Berdasarkan pernyataan kedua informan, pelaksanaan pelayanan parkir yang disediakan pemerintah sebagai jasa pengatur kendaraan yang ingin parkir dan keluar dari area parkir, agar tertip tidak mengganggu kendaraan lain yang melintas di jalan tersebut. Masih adanya masyarakat yang tidak mengetahui bahwa tugas juru parkir hanya menertipkan kendaraan dan tidak ada jaminan lainnya.

5) Pembinaan dan Pengawasan

Dalam pelayanan selalu dimulai dengan pembinaan terkait pelayanan yang akan diberikan, begitu pula pelayanan parkir adanya pembinaan kepada juru parkir,

Tugas pembinaan dan pengawasan perparkiran tertulis dalam Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 6 Tahun 2013, Bab IX Pembinaan Dan Pengawasan, Pasal 16, dijelaskan bahwa (1) Walikota atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab dalam melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan perparkiran. (2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada peraturan perundang-undangan.³² Sesuai uraian diatas maka yang bertanggung jawab terhadap perparkiran di Kota Banda Aceh adalah Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh terkhusus Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh. upaya pembinaan yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh.

Tanggapan Kepala Bidang Pengawasan, dan Pelaksana Tugas Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, yaitu:

“Upaya yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam memberikan pengarahan terhadap juru parkir yaitu melakukan pelatihan

³² Walikota Banda Aceh. “Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 6 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran,” *Walikota Banda Aceh*, 2013.

rutin setiap tahun untuk menjelaskan bagaimana memberikan pelayanan parkir yang baik, dan narasumber dalam pelatihan tersebut dihadiri oleh pihak Satuan Lalu Lintas, Badan Pemeriksa Keuangan. dll.”

Berdasarkan pernyataan informan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, upaya yang dilakukan yaitu dengan adanya pelatihan rutin yang dihadiri oleh beberapa pihak terkait seperti *pihak Satuan Lalu Lintas, Badan Pemeriksa Keuangan. dll.* Dalam hal pengawasan tanggapan Kepala Bidang Pengawasan, dan Pelaksana Tugas Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, yaitu:

“Ya kami memberikan pengawasan yaitu dengan cara patroli mengelilingi titik-titik parkir yang tersebar di Banda Aceh, dan kalau ada masalah yang terjadi dilapangan maka akan langsung di mintai keterangan yang sebenarnya terlebih dahulu, kami utamakan bisa diselesaikan secara baik-baik apabila itu hanya kesalahpahaman. Namun apabila ada pelanggaran pada petugas ataupun juru parkir yang terbukti melanggar maka akan diberikan peringatan awal dan apabila hal tersebut diulangi maka akan dikenakan sanksi sebagaimana yang berlaku dalam peraturan”

Berdasarkan pernyataan informan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, Petugas melakukan pengawasan dengan melakukan patroli rutin setiap hari, dan apabila ada masalah yang terjadi di lapangan baik dari juru parkir ataupun petugas Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, serta terbukti melakukan pelanggaran maka akan ditindak sesuai ketentuan yang berlaku. Hal yang perlu dilakukan masyarakat ketika adanya permasalahan dilapangan baik dari petugas Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh ataupun juru parkir.

Tanggapan Kepala Bidang Pengawasan, dan Pelaksana Tugas Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, yaitu:

“Nomor pengaduan bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melaporkan masalah terkait parkir, namun saat ini penggunaan tersebut kurang efektif, dikarenakan banyak masyarakat yang memilih melaporkan masalah parkir melalui sosial media seperti Instagram yang dimiliki Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh Kota Banda Aceh. Dan ketika kami

mendapat pengaduan dari masyarakat maka akan langsung kami tindak, contohnya kami pernah mendapatkan pengaduan dari masyarakat melalui sosial media Instagram, bahwa ada juru parkir yang berkata kasar dalam memberikan pelayanan maka langsung kami tindak ke lokasi dengan melihat bukti yang di kirimkan yaitu pada kode rompi yang digunakan juru parkir tersebut. penggunaan nomor pengaduan harus dipertahankan karena tidak semua masyarakat paham sosial media.'

Informasi lain juga diperoleh dari hasil wawancara dengan masyarakat yaitu, sebagai berikut:

“Melihat sosial media dinas perhubungan yang terus aktif, saya merasa apabila melaporkan melalui sosial media Instagram Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, lebih efektif dan mudah dibandingkan dengan nomor pengaduan.”

Berdasarkan pernyataan kedua informan, petugas Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh selalu memantau laporan dari nomor pengaduan ataupun media sosial Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh. Kedua informan menilai saat ini lebih efektif melaporkan keluhan kesahnyanya melalui sosial media. Ketika terjadi permasalahan dan buktinya ada, maka akan langsung ditindak ke lokasi oleh petugas Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh.

6) Rencana Peningkatan Pelayanan

Sebagaimana yang dijelaskan pada Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Kota Dan Retribusi Kota, Pasal 72 ayat 1, yaitu: (1) Prinsip dan sasaran dalam penetapan tarif Retribusi Jasa Umum ditetapkan dengan memperhatikan biaya penyediaan jasa yang bersangkutan, kemampuan masyarakat, aspek keadilan, dan efektivitas pengendalian atas pelayanan tersebut.³³ Sehingga berdasarkan uraian diatas terkait pelayanan parkir harus dilaksanakan dengan

³³ Walikota Banda Aceh, “Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Kota Dan Retribusi Kota.”

memperhatikan “aspek keadilan”, dan perencanaan kedepan terhadap kualitas pelayanan parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa.

Tanggapan Kepala Bidang Pengawasan, dan Pelaksana Tugas Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, yaitu:

“Untuk kedepannya masih menyesuaikan nanti, kedepannya ingin menerapkan sistem pembayaran non tunai menggunakan E-Money, namun hal ini masih sulit diterapkan di Kota Banda Aceh, dikarenakan banyak masyarakat yang belum siap ataupun belum memahami efektivitas dari penggunaan E-Money tersebut, meskipun sudah dilakukan sosialisasi. Sehingga saat ini masih adanya sistem parkir konvensional di beberapa titik parkir seperti di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa.”

Informasi lain juga diperoleh dari hasil wawancara dengan masyarakat yaitu, sebagai berikut:

“Menurut saya pelayanan parkir yang diberikan belum sepenuhnya adil, dikarenakan hanya karena mungkin tempat ini ramai di kunjungi lalu berbeda tarifnya dengan lokasi lainnya, dari segi kedepannya saya berharap adanya penerapan seperti didaerah lainnya diluar Aceh yang sudah menggunakan handheld agar retribusi parkir minim dari terjadinya penyelewengan dana.”

Berdasarkan pernyataan kedua informan, kedepannya keinginan dari pihak Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dan juga sebagian masyarakat yaitu menerapkan sistem parkir yang menggunakan *E-Money*. Sehingga lebih efektif dan kemungkinan adanya penyelewengan dana sangat kecil, namun hal ini, masih terhalangi karena banyak masyarakat yang belum memahami sistem kerja *E-Money* tersebut. Sehingga penerapan tersebut akan disesuaikan nanti.

4.3. Pembahasan Penelitian

Dalam penelitian ini diperoleh beberapa hasil terkait Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa Kota Banda Aceh, dan Mekanisme Pelayanan Parkir di Jalan Pelabuhan Ulee

Lheue - Gampong Jawa. Peneliti akan membandingkan indikator dengan nilai total rata-rata terendah dan tertinggi, berdasarkan hasil kuesioner yang peneliti sebarakan kepada masyarakat yang pernah menggunakan pelayanan parkir di Jalan Ulee Lheue - Gampong Jawa

Nilai ini diperoleh berdasarkan hitungan total rata-rata pernyataan yang termasuk kedalam 5 indikator yang peneliti gunakan dalam penelitian ini, terlihat pada diagram dibawah ini:

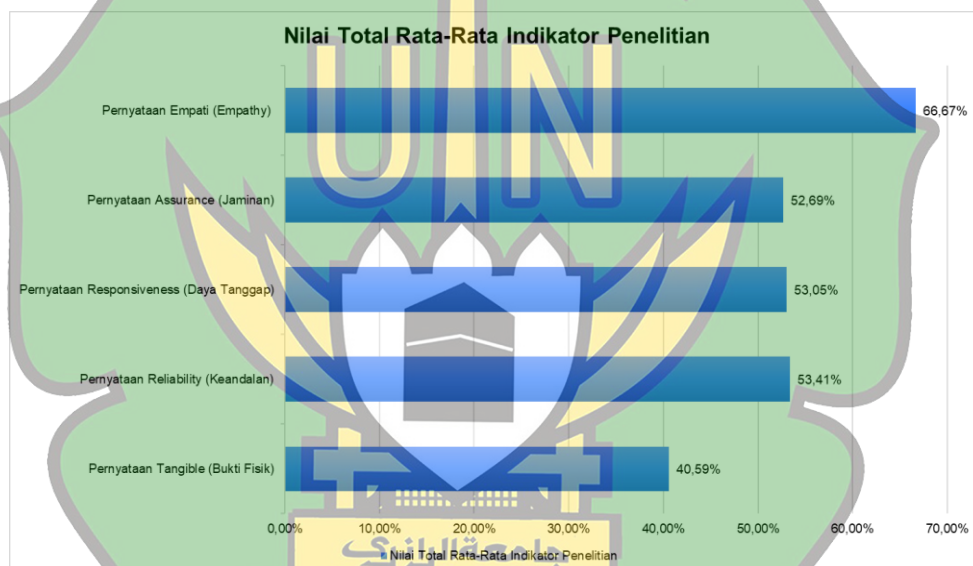


Diagram 4.27. Nilai Total Rata-Rata Setiap Indikator

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan diagram diatas nilai total rata-rata **terendah** terdapat pada indikator pernyataan *Tangible* (Bukti Fisik) yaitu sebesar **40,59%**. Hasil ini menunjukkan bahwa indikator *Tangible* (Bukti Fisik) pada Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue – Gampong Jawa Kota Banda Aceh masih belum maksimal.

Hal ini sejalan dengan hasil observasi lapangan oleh peneliti dan pernyataan dari masyarakat. Tidak adanya rambu-rambu dan media informasi tarif parkir di

jalan tersebut, serta masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui peningkatan tarif tersebut.³⁴ Masyarakat juga merasa penggunaan nomor pengaduan yang sudah tidak efektif untuk saat ini. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pengawasan, dan Pelaksana Tugas Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh beliau juga mengungkapkan hal yang sama, bahwa pada jalan tersebut masih belum dilengkapi rambu-rambu, dan media informasi tarif, serta beliau terus berupaya untuk mensosialisasikan kepada masyarakat terkait perbedaan tarif tersebut dan pengelolaan parkir di Kota Banda Aceh melalui sosial media Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh yang dinilai lebih efektif untuk penyampaian informasi ataupun melalui juru parkir yang di temui di lapangan. Beliau juga menyampaikan pengaduan masyarakat saat ini lebih efektif melalui sosial media Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dibandingkan dengan nomor pengaduan, namun penggunaan nomor pengaduan harus tetap dipertahankan karena tidak semua masyarakat paham sosial media.

Berdasarkan diagram diatas nilai total rata-rata **tertinggi** terdapat pada indikator pernyataan *Empathy R*(Empati) yaitu sebesar **66,67%**. Hasil ini menunjukkan bahwa indikator *Empathy* (Empati) pada Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue – Gampong Jawa Kota Banda Aceh lebih baik dari pada indikator kualitas pelayanan yang lain.

Hal ini sejalan dengan hasil observasi lapangan oleh peneliti dan juga pernyataan dari masyarakat, yang mana juru parkir menunjukkan sikap ramah

³⁴ Infobandaaceh. (Mei 2024). Kenapa Sekarang Sudah Ada Parkir Di Jalan Ulee Lheue - Gampong Jawa. Instagram Post.

kepada pengguna layanan parkir, begitu juga kepada peneliti terhadap kebutuhan informasi yang ingin peneliti ketahui terkait pelaksanaan parkir di Jalan Ulee Lheue - Gampong Jawa. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengawasan, dan Pelaksana Tugas Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, beliau juga mengungkapkan juru parkir diharuskan untuk menunjukkan sikap yang ramah kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik. Namun setiap juru parkir memiliki inisiatifnya sendiri dalam memberikan pelayanan, seperti memberikan penutup kendaraan ketika panas, ataupun mengeringkan jok motor ketika hujan, memindahkan kendaraan dari bahu jalan yang rusak ke jalan yang bagus. Oleh karena itu, menurut peneliti hal seperti ini harus terus dijaga konsistensinya, karena akan memberikan dampak yang baik kepada pihak Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dan juga kepada pengguna layanan parkir.



BAB V

PENUTUP

Bab ini merupakan penutup dari uraian sebelumnya. Setelah melakukan penelitian terkait Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa Kota Banda Aceh dan Mekanisme Pelayanan Parkir di lokasi tersebut, peneliti dapat memberikan kesimpulan dan saran sebagai berikut:

5.1. Kesimpulan

Perbedaan tarif parkir pada Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa Kota Banda Aceh, dipengaruhi karena jalan tersebut termasuk ke dalam lokasi wisata yang banyak dikunjungi masyarakat, sehingga memiliki potensi dalam penyediaan layanan parkir di area tersebut.

Penelitian ini menggunakan konsep kualitas pelayanan untuk mengetahui Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa Kota Banda Aceh. Maka dapat disimpulkan dan di peroleh hasil bahwa *Tangible* (Bukti Fisik), nilai total rata-rata 40,59%. *Reliability* (Keandalan), nilai total rata-rata 53,41%. *Responsiveness* (Daya Tanggap), nilai total rata-rata 53,05%. *Assurance* (Jaminan), nilai total rata-rata 52,69%. *Empathy* (Empati), nilai total rata-rata 66,67%.

Perspektif masyarakat terendah terhadap kualitas pelayanan parkir terdapat pada indikator *Tangible* (Bukti Fisik), yaitu sebesar 40,59%. Hal ini dipengaruhi oleh kelengkapan fasilitas parkir yang belum memadai seperti media informasi tarif

dan banyak masyarakat yang masih belum mengetahui adanya perbedaan tarif retribusi parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa, serta penggunaan nomor pengaduan yang dinilai sudah tidak efektif untuk saat ini. Perspektif masyarakat tertinggi terhadap kualitas pelayanan parkir terdapat pada indikator *Empathy* (Empati), yaitu sebesar 66,67%. Hal ini dipengaruhi salah satunya karena juru yang mempunyai inisiatif sendiri untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna layanan parkir.

5.2. Saran

1) **Bagi Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh untuk meningkatkan kualitas pelayanan parkir, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat secara optimal. Hasil Penelitian ini menemukan bahwa banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya perbedaan tarif parkir, dan juga fasilitas parkir yang tidak lengkap sesuai ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar fasilitas parkir ditingkatkan, seperti penerapan penggunaan *handheld* di seluruh titik parkir, serta dilengkapi dengan rambu-rambu dan media informasi tarif sesuai ketentuan yang berlaku, untuk memudahkan penyampaian informasi mengenai perbedaan tarif di lokasi tersebut, dan juga menambahkan nama sosial media Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh seperti instagram pada rompi yang digunakan juru parkir. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan efektivitas dalam penggunaan layanan parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa.

2) Bagi Bidang Akademik

Penulis menyarankan agar para akademisi selanjutnya dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai referensi untuk penelitian di masa mendatang terkait pelayanan parkir khususnya.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penulis menyarankan agar peneliti berikutnya menggunakan dan mengembangkan penelitian ini untuk menghasilkan pengetahuan baru terkait perspektif masyarakat terhadap kualitas pelayanan parkir.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2011.

Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT.Raja Grafindo Persada, 2017.

Moenir H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2015.

Rosianasfar. "Production & Operation Management: Kualitas Dan Total Quality Management," 2013.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, 2018.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. ALFABETA, 2017.

Jurnal:

Anggara, Herlambang Dwi, Kismartini Kismartini, and Ida Hayu Dwimawanti.

"Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum Di Kota Pekalongan."

Perspektif 11, no. 2 (2022): 625–31.

<https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.6033>.

Anggraini, Dian, and Syaiful. "Analisis Konsep Parkir Pada Plaza Ekalokasari Bogor." *Jurnal Rekayasa Sipil* Vol. 2, no. No. 2 (2013): hlm. 10.

Fitri, agus zaenul, and Nik Haryanti. "Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan Reasarch and Development." *Madani Media*, 2020, hal. 22.

Fuadi, Hasfar, Ilyas Ismail, and M Saleh. "Pertanggungjawaban Administratif

Juru Parkir Di Tepi Jalan Umum Dalam Pemungutan Retribusi” 4, no. 3 (2021): 419–34. <https://doi.org/10.20473/mi.v4i3.26806>.

Zul Bahri, Dedek Ariansyah, Bunyamin. “Efisiensi Pengelolaan Manajemen Parkir Offstreet Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Banda Aceh.” *Jurnal Teknik Sipil Universitas Teuku Umar.*, 2022.

Artikel:

Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh. “Mulai 1 Februari, Parkir Di Lokasi Tertentu Naik Jadi 2000.” *Diskominfotik*, 2022. <https://diskominfo.bandaacehkota.go.id/2022/01/30/Mulai-1-Februari-Parkir-Di-Lokasi-Tertentu-Naik-Jadi-2000/>.

Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh. “Perparkiran Di Kota Banda Aceh Semakin Tertip.” *Diskominfotik*, 2022. <https://diskominfo.bandaacehkota.go.id/2022/06/13/perparkiran-di-kota-banda-aceh-semakin-tertib/>.

Infobandaaceh. “Kenapa Sekarang Sudah Ada Parkir Di Jalan Ulee Lheue - Gampong Jawa.” *Instagram*, 2024. <https://www.instagram.com/p/C7HEMtQvhxW/?igsh=MW5ieXlhbmd1cHplbQ==>.

Putra, Irwansyah. “Jalan Alternatif Pesisir Pantai.” *Antara Foto*, 2016. <https://www.antarafoto.com/Id/View/567447/Jalan-Alternatif-Pesisir-Pantai>.

R, Mei Amelia. “Definisi Parkir Dan Berhenti Ramai Dibahas Di Medsos, Ini Penjelasan Polisi.” *Detiknews*, 2016. <https://news.detik.com/berita/d->

3125730/definisi-parkir-dan-berhenti-ramai-dibahas-di-medsos-ini-penjelasan-polisi.

Radar Aceh. "Jalan Lingkar Ulee Lheue-Kampung Jawa Rusak Parah," 2020.
<https://www.radaraceh.id/2020/10/jalan-lingkar-ulee-lheue-kampung-jawa.html>.

Perundang-Undangan:

Pemerintah Republik Indonesia. "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2013 Tentang Jaringan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan." In *Pemerintah Republik Indonesia*, 1–97, 2013.

Pemerintah Republik Indonesia. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah," Pasal 115, 2009.

Walikota Banda Aceh. "Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 6 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran," 2013.

Walikota Banda Aceh. "Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Kota Dan Retribusi Kota," 2024. R Y

Menteri PAN-RB RI. "Peraturan Menteri PAN-RB RI No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat," 2017.

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian


Kuesioner Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan

No.	1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Setuju	Tidak Setuju	Pernyataan Tidak Relevan
1	Juru parkir pernah memberikan karcis parkir kepada saya sebagai tanda retribusi parkir			
2	Saya mengetahui peningkatan tarif parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa, sesuai SK Walikota No. 475 tentang Penetapan Lokasi Tertentu			
3	Terdapat rambu-rambu, marka jalan dan media informasi tarif disekitar area parkir			
4	Saya pernah menggunakan nomor pengaduan pada rompi resmi yang digunakan juru parkir			
No.	2. <i>Reliability</i> (Keandalan)	Setuju	Tidak Setuju	Pernyataan Tidak Relevan
1	Juru parkir selalu berada di area parkir			
2	Pelayanan yang diberikan juru parkir tepat waktu dan dapat diandalkan ketika saya membutuhkannya			
3	Saya pernah mengalami masalah dalam pelayanan yang diberikan juru parkir			
No.	3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Setuju	Tidak Setuju	Pernyataan Tidak Relevan
1	Juru parkir selalu sigap merespon permintaan bantuan dengan cepat			
2	Juru parkir selalu responsif terhadap pertanyaan atau kebutuhan informasi terkait parkir			
3	Saya selalu dapat menyelesaikan proses parkir dengan cepat, seperti menemukan tempat parkir			
No.	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	Setuju	Tidak Setuju	Pernyataan Tidak Relevan
1	Juru parkir selalu profesional dalam menjalankan tugasnya			

2	Saya merasa juru parkir menepati kewajibannya untuk memberikan karcis parkir dan menagih uang retribusi parkir sesuai yang telah ditentukan			
3	Saya mengetahui sesuai PERWAL Banda Aceh No. 6 Tahun 2013, Apabila terjadi kehilangan atau kerusakan terhadap kendaraan, kelengkapan kendaraan dan/atau barang diatas kendaraan menjadi tanggung jawab pemilik kendaraan			
No.	5. <i>Empathy</i> (Empati)	Setuju	Tidak Setuju	Pernyataan Tidak Relevan
1	Juru parkir selalu menunjukkan sikap ramah kepada saya sebagai pengguna layanan parkir			
2	Juru parkir selalu menangani kebutuhan khusus, seperti membantu penyandang disabilitas atau orang tua di area parkir			
3	Juru parkir selalu memberikan layanan yang baik, terhadap masalah yang saya hadapi di area parkir			



Lampiran 2 SK Bimbingan



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 158/Un.08/FISIP/Kp.07.6/01/2024

TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang :

- a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian mawarayah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
- b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.

Mengingat :

1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2022, tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 statuta UIN Ar-Raniry banda Aceh;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 44 tahun 2021, tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelégasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag, RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KM.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menetapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan nomor PER-50/PB/2007 tentang Pelaksanaan Pengelolaan Keuangan Negara Bukan Pajak (PNBP) Oleh Satuan Kerja Instansi Pemerintah yang Menetapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU);
12. DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor: 025.04.1.423925/2024, Tanggal 24 November 2023.

Memperhatikan : Keputusan Senat Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 01 Desember 2023

MEMUTUSKAN

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

KESATU : Menunjuk dan mengangkat Saudara :


1. Sib Nur Zulkha, M.Si. Sebagai pembimbing I
2. Winy Dian Saefri, S.Si., M.Si. Sebagai pembimbing II

Untuk membimbing skripsi

Nama : Kamalurraddad
NIM : 200802041
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Di Kota Banda Aceh

KEDUA : Segala pembiayaan yang diakibatkan oleh surat keputusan ini dibebankan pada DIPA Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sesuai dengan peraturan-undangan yang berlaku.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.


Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 15 Januari 2024
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU PEMERINTAHAN,

SUJI MULLA

Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk ditaklami dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.

Lampiran 3 Surat Penelitian

04/08/24, 21.20

Document



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7357321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-921/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/05/2024
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth.
Kepala Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh
Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **KAMALURRADAD / 200802041**
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Administrasi Negara
Alamat sekarang : Komplek Guru Mibo, Desa Mibo, Kecamatan Banda Raya, Kota Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir Di Jalan Ulee Lheue - Gampong Jawa**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 21 Mei 2024
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,




Berlaku sampai : 19 November 2024

Eka Januar, M.Soc.Sc.

AR - RANIRY

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian KESBANGPOL



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Terb. Hayati Banda Muda No. 1, Telepon Banda Aceh (0651) 22888
Faksimile (0651) 22888, Website : <http://kesbangpol.bandaacehkota.go.id>, Email : kesbangpolpendokoh@gmail.com

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 070/431/BNA/2024

Dasar :

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018, tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian
2. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 66 Tahun 2016, tentang Susunan Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.
3. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 31 Tahun 2020, tentang Standar Operasional Prosedur pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh
4. Surat dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Nomor: B-921/Un.08/FSIP/PP.00.09/05/2024 Tanggal 21 Mei 2024 tentang Permohonan Izin Penelitian


DENGAN INI MENERANGKAN BAHWA :

Nama/NIM	: Kamalurradd / 200802041
Jabatan/Pekerjaan	: Mahasiswa
Alamat	: Jl. Wedana, Dm. Ujung Ala, Gp. Lhong Cut, Kec. Banda Raya Kota Banda Aceh
Lokasi Penelitian	: Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh
Jangka Waktu	: 29 Mei s/d 24 Juli 2024
Peserta	: -
Penanggung jawab	: Eka Januar, M. Soc. Sc (Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan)
Judul Penelitian	: Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Parkir di Jalan Ulee Lheue dan Gampong Jawa.
Tujuan Penelitian	: Untuk Mengetahui Perspektif Masyarakat Terhadap Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Parkir di Jalan Ulee Lheue dan Gampong Jawa.

CATATAN :

1. Surat Keterangan Penelitian ini dibagikan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan.
2. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian Survei yang tidak sesuai/tidak ada kaitannya dengan judul kegiatan Penelitian/Survei tersebut di atas.
3. Melaporkan hasil Penelitian/Survei kepada Walikota Banda Aceh Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.
4. Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila pemegangnya tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Dikeluarkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 29 Mei 2024



Ir. Yustanidar
Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh,
Sekretaris,

(Signature)
Ir. Yustanidar
Pembina Tk. I/ NIP. 19670711 200112 2 002

Tembusan disampaikan kepada Yth

1. Walikota Banda Aceh (sebagai laporan)
2. Para Kepala SKPK/Camat di Wilayah Kota B. Aceh;
3. Dekan Fakultas/PTN/PTS/Lembaga
4. Arsip

Lampiran 5 Regulasi Dasar Penelitian

- 60 -

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 28 TAHUN 2009
TENTANG
PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang :

- bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan negara hukum berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, bertujuan untuk mewujudkan tata kehidupan bangsa yang aman, tertib, sejahtera, dan berkeadilan;
- bahwa dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah, maka penyelenggaraan pemerintahan daerah dilakukan dengan memberikan kewenangan, yang seluas-luasnya, disertai dengan pemberian hak dan kewajiban menyelenggarakan otonomi daerah dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara;
- bahwa pajak daerah dan retribusi daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah;
- bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan kemandirian daerah, perlu dilakukan perluasan objek pajak daerah dan retribusi daerah dan pemberian diskresi dalam penetapan tarif;
- bahwa kebijakan pajak daerah dan retribusi daerah dilaksanakan berdasarkan prinsip demokrasi, pemerataan dan keadilan, peran serta masyarakat, dan akuntabilitas dengan memperhatikan potensi daerah;
- bahwa . . .

WALIKOTA BANDA ACEH
QANUN KOTA BANDA ACEH
NOMOR 1 TAHUN 2024
TENTANG
PAJAK KOTA DAN RETRIBUSI KOTA
BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM
DENGAN RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA
WALIKOTA BANDA ACEH,

Menimbang :

- bahwa sesuai Pasal 286 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pemerintahan Daerah, Pajak Daerah dan Retribusi Daerah ditetapkan dengan undang-undang yang pelaksanaan di Daerah diatur lebih lanjut dengan peraturan daerah;
- bahwa sesuai dengan Pasal 94 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah, disebutkan bahwa dasar pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah ditetapkan dalam 1 (satu) peraturan daerah;
- bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b perlu membentuk Qanun tentang Pajak Kota dan Retribusi Kota;

Mengingat :

- Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- Undang-Undang Nomor 8 (Drt) Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-Kota Besar Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1103);
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

5. Undang...

- kartu tanda penduduk;
- kartu keterangan bertempat tinggal;
- kartu identitas kerja;
- kartu penduduk sementara;
- kartu identitas penduduk musiman;
- kartu keluarga; dan
- akta catatan sipil yang meliputi akta perkawinan, akta perceraian, akta pengesahan dan pengakuan anak, akta ganti nama bagi warga negara asing, dan akta kematian.

Pasal 114

Objek Retribusi Pelayanan Pemakaman dan Pengabuan Mayat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 110 ayat (1) huruf d adalah pelayanan pemakaman dan pengabuan mayat yang meliputi:

- pelayanan penguburan/pemakaman termasuk penggalan dan pengurusan, pembakaran/pengabuan mayat; dan
- sewa tempat pemakaman atau pembakaran/pengabuan mayat yang dimiliki atau dikelola Pemerintah Daerah.

Pasal 115

Objek Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 110 ayat (1) huruf e adalah penyediaan pelayanan parkir di tepi jalan umum yang ditentukan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 116

- Objek Retribusi Pelayanan Pasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 110 ayat (1) huruf f adalah penyediaan fasilitas pasar tradisional/ederhana, berupa pelataran, los, kios yang dikelola Pemerintah Daerah, dan khusus disediakan untuk pedagang.
- Dikecualikan dari objek Retribusi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pelayanan fasilitas pasar yang dikelola oleh BUMN, BUMD, dan pihak swasta.

Pasal 117 . . .

Pasal 72

- Prinsip dan sasaran dalam penetapan tarif Retribusi Jasa Umum ditetapkan dengan memperhatikan biaya penyediaan jasa yang bersangkutan, kemampuan masyarakat, aspek keadilan, dan efektivitas pengendalian atas pelayanan tersebut.
- Biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi biaya operasional dan pemeliharaan, biaya bunga dan biaya modal.
- Dalam hal penetapan tarif hanya memperhatikan biaya penyediaan jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penetapan tarif hanya untuk menutup sebagian biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (2)

(4) Prinsip...

- Prinsip dan sasaran dalam penetapan tarif Retribusi Jasa Umum yang diberikan oleh BLUD ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai BLUD

3. RETRIBUSI PELAYANAN PARKIR DI TEPI JALAN UMUM

No.	Jenis Kendaraan	Tarif (Rp)	Keterangan
A. Retribusi Parkir di Tepi Jalan Umum			
1.	Roda 2 (dua) dan Roda 3 (tiga)	1.000,-/sekali parkir	
2.	Roda 4 (empat)	2.000,-/sekali parkir	
3.	Di atas roda 4 (empat)	6.000,-/sekali parkir	
B. Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum pada Lokasi Tertentu			
1.	Roda 2 (dua) dan Roda 3 (tiga)	2.000,- untuk 1 (satu) jam pertama	Setiap jam berikutnya ditambah Rp. 1.000,- hingga 4 (empat) jam
2.	Roda 4 (empat)	4.000,- untuk 1 (satu) jam pertama	Setiap jam berikutnya ditambah Rp. 2.000,- hingga 4 (empat) jam
3.	Di atas Roda 4 (empat)	10.000,-/sekali parkir	
C. Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum Bulanan Bagi Kendaraan yang Parkir Tetap dan Secara Terus Menerus pada Tempat yang Sama			
1.	Roda 2 (dua) dan Roda 3 (tiga)	50.000,-/kendaraan/bulan	
2.	Roda 4 (empat)	100.000,-/kendaraan/bulan	
D. Pelayanan Parkir di Tempat Parkir Insidental (Temporer)			
1.	Roda 2 (dua) dan Roda 3 (tiga)	2.000,-/sekali parkir	
2.	Roda 4 (empat)	5.000,-/sekali parkir	

4. RETRIBUSI PELAYANAN PASAR

NO.	JENIS OBJEK	TARIF RETRIBUSI (Rp)		
		TEMPAT BERJUALAN (Rp)		LAYANAN OPERASIONAL (Rp)
		BULAN (Rp.)	TAHUN (Rp.)	
I	Pasar Al Mahira Lamdingin Banda Aceh			
1	Lamdingin I (Pasar Ikan)			
a.	Kios	300.000,-/Bulan	3.300.000,-/Tahun	10.000,-/Hari


WALIKOTA BANDA ACEH
 PERATURAN WALIKOTA BANDA ACEH
 NOMOR 6 TAHUN 2013
 TENTANG
 PENYELENGGARAAN PERPARKIRAN
 WALIKOTA BANDA ACEH.

- Memimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan kelancaran lalu lintas dan untuk menata sistem perparkiran yang berorientasi kepada ketertiban, kenyamanan dan keamanan bagi pengguna jasa perparkiran, maka dipandang perlu mengatur penyelenggaraan perparkiran;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota Tentang Penyelenggaraan Perparkiran;
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 8 (Drt) Tahun 1956 Tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-Kota Besar Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1103);
 - 2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
 - 3. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 132, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4444);
 - 4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 Tentang Pemerintah Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4633);
 - 5. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5025);
 - 6. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1983 Tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Banda Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3247);

7. Peraturan....

- 8. Tempat Parkir adalah tempat pemberhentian kendaraan di lokasi yang ditentukan, yaitu di tepi jalan umum atau di badan jalan termasuk tempat parkir tidak tetap atau parkir kendaraan dibadan jalan secara tetap atau rutin di lokasi yang sama atau tempat diluar badan jalan yang merupakan fasilitas parkir untuk umum meliputi Tempat Khusus Parkir, dan tempat penitipan kendaraan yang memungut biaya tertentu.
- 9. Tempat Parkir Di Tepi Jalan Umum adalah tempat parkir di tepi jalan umum yang ditentukan oleh Walikota sebagai tempat parkir kendaraan.
- 10. Tempat Khusus Parkir adalah tempat parkir kendaraan beserta fasilitas penunjangnya yang dimiliki Pemerintah Daerah yang dapat dikelola oleh Pemerintah Daerah atau badan atau orang pribadi yang meliputi gedung parkir, taman parkir dan pelataran atau lingkungan parkir.
- 11. Tempat Khusus Parkir Swasta adalah tempat parkir yang dimiliki oleh swasta yang dikelola oleh orang pribadi atau badan.
- 12. Tempat Parkir Tidak Tetap adalah parkir yang dilaksanakan pada tempat dan waktu yang tidak tetap.
- 13. Petugas Parkir adalah orang yang dipekerjakan oleh Penyelenggara Tempat Parkir sebagai tukang parkir pada Tempat Khusus Parkir.
- 14. Juru Parkir adalah orang yang ditugaskan pada tempat parkir di tepi jalan umum berdasarkan surat tugas.
- 15. Pembantu juru parkir adalah orang yang membantu tugas juru parkir di tepi jalan umum.

**BAB II
KAWASAN DAN LOKASI PARKIR
Pasal 2**

Penetapan kawasan dan lokasi parkir memperhatikan :

- a. rencana tata ruang kota;
- b. keselamatan dan kelancaran lalu lintas;
- c. penataan dan kelestarian lingkungan; dan
- d. kemudahan bagi pengguna tempat parkir.

Pasal 3

- (1) Lokasi tempat parkir dibedakan menjadi :
 - a. tempat parkir di tepi jalan umum;
 - b. tempat khusus parkir;
 - c. tempat khusus parkir swasta;
 - d. tempat-tempat tertentu yang digunakan sebagai tempat parkir tidak tetap.

(2) Tempat.....

- (2) Tempat khusus parkir sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dibagi menjadi :
- tempat khusus parkir yang disediakan, dimiliki dan/atau dikelola oleh Pemerintah Kota; dan
 - tempat khusus parkir yang disediakan, dimiliki dan/atau dikelola BUMN, BUMD dan pihak swasta.
- (3) Tempat parkir tidak tetap sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d disediakan oleh Pemerintah Kota dan/atau pihak swasta (organisasi pemuda/karang taruna Gampong).

Pasal 4

Lokasi tempat parkir sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf a, huruf b dan huruf d ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

BAB III PENYELENGGARAAN PARKIR DI TEPI JALAN UMUM Pasal 5

- Dalam menyelenggarakan parkir di tepi jalan umum Walikota atau Pejabat yang ditunjuk, menugaskan Juru Parkir dengan Surat Tugas.
- Juru Parkir sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab kepada Walikota atau Pejabat yang ditunjuk.
- Juru parkir sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dibantu oleh pembantu juru parkir.
- Surat tugas bagi juru parkir berlaku selama 6 (enam) bulan dan dapat diperpanjang.

Pasal 6

Juru Parkir wajib untuk :

- menggunakan pakaian seragam, tanda pengenal serta perlengkapan lainnya yang ditetapkan oleh Walikota atau Pejabat yang ditunjuk;
- menjaga kebersihan, keindahan dan kenyamanan lingkungan parkir;
- menyerahkan karcis parkir sebagai tanda bukti untuk setiap kali parkir pada saat memasuki lokasi parkir dan memungut retribusi sesuai dengan qanun;
- menggunakan karcis parkir resmi yang diterbitkan Pemerintah Kota yang disediakan untuk satu kali parkir dan tidak boleh digunakan lebih dari satu kali;
- menyetorkan hasil retribusi sesuai ketentuan yang berlaku;

f. menata.....

- Besarnya bagi hasil untuk juru parkir di Tepi Jalan Umum adalah sebesar maksimal 65% (enam puluh lima perseratus) dari potensi parkir.
- Besarnya bagi hasil untuk juru parkir pada Tempat Parkir Tidak Tetap dan pengelola tempat khusus parkir adalah sebesar maksimal 60% (enam puluh perseratus) dari potensi parkir.
- Potensi parkir sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Walikota.

BAB VII GANTI RUGI ATAS KEHILANGAN Pasal 13

- Apabila terjadi kehilangan atau kerusakan terhadap kendaraan, kelengkapan kendaraan dan/atau barang diatas kendaraan menjadi tanggung jawab pemilik.
- Setiap pengendara kendaraan bermotor wajib memasang/menggunakan kunci pengaman tambahan bagi kendaraannya.

BAB VIII TATA TERTIB PARKIR Pasal 14

Setiap pemilik dan/atau pengemudi kendaraan roda empat atau lebih yang memarkir kendaraan di badan jalan secara tetap atau rutin di lokasi yang sama, wajib mendapatkan izin dari Walikota atau Pejabat yang ditunjuk dengan pertimbangan tertentu.

Pasal 15

Ruas jalan yang dapat dipergunakan sebagai tempat parkir dinyatakan dengan rambu parkir, dan/atau marka parkir sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IX PEMBINAAN DAN PENGAWASAN Pasal 16

- Walikota atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab dalam melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan perparkiran.
- Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

BAB X KETENTUAN PENUTUP Pasal 17

Peraturan Walikota ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.

Agar ...

- menata dengan tertib kendaraan yang diparkir, baik pada waktu datang maupun pergi, dan tidak lebih dari satu baris; dan
- melakukan pembinaan terhadap pembantu juru parkir.

BAB IV PENYELENGGARAAN TEMPAT KHUSUS PARKIR Pasal 7

- Pembangunan Tempat Khusus Parkir sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (2) harus memenuhi persyaratan:
 - dapat menjamin keselamatan dan kelancaran lalu lintas di dalam dan di luar gedung parkir dengan melaksanakan Analisis Dampak Lalu Lintas;
 - mudah dijangkau oleh pengguna jasa;
 - konstruksi sesuai peraturan perundang-undangan apabila tempat khusus parkir berupa gedung parkir;
 - memiliki batas-batas tertentu apabila berupa taman parkir; dan
 - terdapat sirkulasi dan posisi parkir kendaraan yang dinyatakan dengan rambu lalu lintas atau marka jalan.
- Tempat Khusus Parkir sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilengkapi dengan bangunan penunjang berupa tempat peristirahatan pengemudi dan awak kendaraan, tempat ibadah, Kamar mandi/WC, kios/los, fasilitas keamanan dan fasilitas kebersihan.

Pasal 8

Pengelola Tempat Khusus Parkir wajib :

- bertanggung jawab atas segala kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan tempat khusus parkir, termasuk kebersihan, pemeliharaan sarana dan prasarana serta keamanan dan ketertiban tempat parkir;
- memenuhi kewajiban atas pungutan negara dan pungutan Kota;
- mencetak karcis retribusi parkir sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- memasang papan tarif parkir dan rambu di tempat parkir;
- menyediakan pakaian seragam petugas parkir di tempat parkir;

Pasal 9

- BUMN, BUMD dan pihak swasta yang menyediakan, memiliki dan/atau mengelola tempat khusus parkir wajib memiliki izin dari Walikota atau Pejabat yang ditunjuk.

(2) Persyaratan.....



SALINAN

PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 79 TAHUN 2013

TENTANG

JARINGAN LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 18, Pasal 20 ayat (3), Pasal 21 ayat (5), Pasal 25 ayat (2), Pasal 42, Pasal 43 ayat (4), Pasal 46 ayat (2) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, perlu menetapkan Peraturan Pemerintah tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;

Mengingat : 1. Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN PEMERINTAH TENTANG JARINGAN LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Pemerintah ini yang dimaksud dengan:

1. Jaringan . . .

Pasal 108

- (1) Penyediaan fasilitas parkir di dalam ruang milik jalan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 105 dapat dipungut tarif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara parkir di dalam ruang milik jalan wajib:
 - a. menyediakan tempat parkir yang sesuai standar teknis yang ditentukan;
 - b. melengkapi fasilitas parkir paling sedikit berupa rambu, marka dan media informasi tarif, dan waktu;
 - c. memastikan kendaraan keluar masuk satuan ruang parkir yang aman dan selamat dengan memprioritaskan kelancaran lalu lintas;
 - d. menjaga keamanan kendaraan yang diparkir; dan
 - e. mengganti . . .



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 56 -

e. mengganti kerugian kehilangan atau kerusakan kendaraan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (3) Pengguna parkir di dalam ruang milik jalan wajib:
 - a. mematuhi ketentuan tentang tata cara parkir dan tata cara berlalu lintas; dan
 - b. mematuhi tata tertib yang dikeluarkan oleh penyelenggara parkir.
- (4) Penyelenggara parkir sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat bekerjasama dengan pihak ketiga sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Lampiran 6 Pedoman Wawancara

Indikator	Pertanyaan
Pertanyaan Umum	Hal apa yang menyebabkan kenaikan tarif parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa sehingga masuk ke dalam penetapan lokasi tertentu oleh pemerintah?
	Apa saja jenis-jenis parkir di Kota Banda Aceh dan contoh karcisnya?
	Upaya apa saja yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam memberikan pengarahan terhadap juru parkir?
	Apakah ada perencanaan kedepannya terkait peningkatan kualitas pelayanan parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa?
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Apakah juru parkir diberikan instruksi mengenai kewajiban memberikan karcis parkir sebagai tanda retribusi sesuai peraturan yang berlaku?
	Apakah penyelenggaraan parkir di dalam ruang milik jalan, sudah dilengkapi fasilitas parkir berupa rambu, marka dan media informasi tarif, dan waktu sesuai ketentuan yang berlaku?
	Tujuan dari nomor pengaduan pada rompi resmi yang digunakan juru parkir?
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Bagaimana mekanisme yang tepat dalam pemberian karcis, mulai dari Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh hingga ke juru parkir dan masyarakat?
	Apakah layanan yang diberikan juru parkir harus tepat waktu dan dapat diandalkan ketika dibutuhkan masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku?
	Bagaimana pertanggung jawaban yang seharusnya dilakukan petugas Dinas Perhubungan dan juru parkir, serta pelanggaran apa yang diterima jika tidak melakukan tanggung jawab sebagaimana mestinya?
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Apa saja upaya Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam mensosialisasikan kenaikan tarif parkir di Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa?
	Bagaimana solusi bagi masyarakat yang tidak mendapatkan informasi, terkait peningkatan tarif parkir pada Jalan Pelabuhan Ulee Lheue - Gampong Jawa?
	Hal apa yang akan dilakukan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh ketika mendapatkan pengaduan dari masyarakat?
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Hal apa yang menjadi jaminan dalam pelayanan parkir yang disediakan pemerintah?

	Bagaimana sikap dan profesionalisme dari juru parkir yang seharusnya saat melayani masyarakat?
	Apakah petugas dari Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh memberikan upaya pengawasan dan pengendalian terhadap pelayanan parkir?
<i>Empathy</i> (Empati)	Apakah juru parkir diarahkan untuk menunjukkan sikap empati seperti, memberikan penutup bagi kendaraan masyarakat yang terkena panas, atau mengeringkan jok kendaraan ketika hujan, yang mana hal ini diluar tugasnya sebagai juru parkir?



Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian

Masyarakat pengguna layanan parkir Jalan Pelabuhan Ulee Lheue –
Gampong Jawa sebagai responden dan informan penelitian



Wawancara dengan Juru Parkir Jalan
Pelabuhan Ulee Lheue – Gampong Jawa



Wawancara dengan Kepala Bidang Pengawasan, dan Pelaksana
Tugas Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Identitas Diri

Nama : Kamalurradad
 Tempat Tanggal Lahir : Banda Aceh, 24 September 2002
 Nomor Handphone : 0852 9600 8780
 Alamat : Dusun Ujong Alo, Desa Lhong Cut, Kec. Banda Raya,
 Kota Banda Aceh
 Email : kamalradad02@gmail.com

Pendidikan

Sekolah Dasar : SDIK Nurul Qur'an
 Sekolah Menengah Pertama : SMPIT Al-Fityan School Aceh
 Sekolah Menengah Atas : MAN 1 Banda Aceh

Sertifikasi

Ma'had Al-Jamiah : 76 | 2021 | Ma'had Al-Jamiah
 TOEFL : 400 | 2024 | Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry
 Komputer : 86.95 | 2024 | ICT UIN Ar Raniry
 Magang : 87 | 2023 | Dinas Perhubungan Aceh

Banda Aceh, 01 Agustus 2024

KAMALURRADAD

NIM. 200802041