

**MANAJEMEN PARKIR DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK  
(Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh)**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**ILHAM MAULIDIS SABRI**  
**NIM. 160802017**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM-BANDA ACEH  
2022 M / 1443 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ilham Maulidis Sabri  
NIM : 160802017  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal Lahir : Idi Rayeuk/15 Agustus 1998 Alamat : Gp. Jalan, Idi Rayeuk, Aceh Timur

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 bertanggung jawab 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, 07 Juli 2022

Yang Menyatakan



**Ilham Maulidis Sabri**

**NIM. 160802017**

**“MANAJEMEN PARKIR DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK”  
(Studi Pada Dinas Perhubungan 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:

**ILHAM MAULIDIS SABRI**  
**NIM. 160802017**

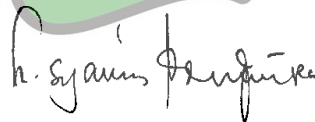
Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I **AR - RANI** Pembimbing II



Siti Nur Zalikha, M. Si.  
NIP. 1990022820280320



Hijrah Saputra, S. Fil.I.M. Sos.  
NIP. 199007212020121016

**“MANAJEMEN PARKIR DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK”  
(Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh)**

**SKRIPSI**

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

Pada Hari/Tanggal : Kamis, 24 November 2022 M  
29 Rabiul Awal 1444 H

Banda Aceh,  
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi :

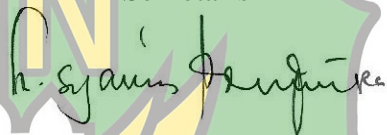
Ketua



Siti Nur Zalikha, M. Si.  
NIP. 1990022820280320

Penguji I

Sekretaris



Hijrah Saputra, S. Fil.I., M. Sos.  
NIP. 199007212020121016

Penguji II

Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si Said Mayzar Mulya, S.STP., MA  
NIP. 196110051982031007 NIP. 19905042010101001

Mengetahui :

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



Dr. Mujia Mulia, M. Ag.  
NIP. 19740327199931005

## ABSTRAK

Manajemen Parkir merupakan suatu proses Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan dan Pengawasan yang dilakukan oleh suatu Lembaga, baik itu Lembaga Pemerintah maupun Perusahaan Swasta untuk menertibkan Parkir yang layak dirasakan oleh masyarakat, Manajemen Parkir juga sangat berpengaruh pada Pelayanan Publik. Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pemerintah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Dalam Penelitian ini menjelaskan tentang “Manajemen Parkir Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh”. Latar belakang penelitian ini berdasarkan observasi awal peneliti, karena masih kurang optimalnya pelayanan publik dibidang perparkiran di Kota Banda Aceh. Penelitian ini bertujuan untuk melihat Manajemen Parkir dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dan apa saja hambatan yang dihadapi dalam manajemen parkir tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Manajemen Parkir oleh Dinas Perhubungan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Kota Banda Aceh dapat dilihat dari teori George R Terry yang menyebutkan fungsi-fungsi manajemen yaitu: Perencanaan (Planning), Pengorganisasian (Organizing), Pelaksanaan/Penggerakan (Actuating) dan Pengawasan (Controlling). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa secara umum manajemen parkir di Kota Banda Aceh sudah dilaksanakan dengan baik, hanya saja belum optimal. Hal ini dapat dilihat pada perencanaan yang sudah dilakukan dengan baik dan dipublikasikan ke website resmi milik Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh sehingga masyarakat bisa ikut melihat dan mengawasi bagaimana kinerja dari Dinas Perhubungan. Begitu pula dengan pengorganisasian yang sudah baik. Hanya saja dalam pelaksanaan masih banyak kekurangan dan hambatan yang terjadi di lapangan. Serta pengawasan yang masih perlu ditingkatkan kembali. Adapun faktor-faktor penghambat dalam manajemen parkir dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kota Banda Aceh diantaranya: Faktor Sumber Daya Manusia, Sistem yang belum modern sepenuhnya, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, kurangnya pengawasan serta kurangnya anggaran.

**Kata Kunci:** *Manajemen, Parkir, Pelayanan Publik*

## KATA PENGANTAR

Rasa Syukur yang tak terhingga penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan hidayah-Nya, serta shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Manajemen Parkir Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memudahkan segala urusan dalam penulisan dan kehidupan penulis.
2. Prof. Dr. Mujiburrahman, M. Ag selaku Rektor UIN Ar-Raniry.
3. Dr. Muji Mulia, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
4. Muazzinah, M. Ap sebagai Ketua Jurusan dan Siti Nur Zalikha, M.Si. sebagai Sekretaris Jurusan.
5. Siti Nur Zalikha, M.Si. selaku Dosen pembimbing Pertama dan Hijrah Saputra, S. Fil.I., M.Sos. selaku dosen pembimbing kedua yang sudah sangat banyak membimbing dan memberikan saran untuk penulis.



6. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah banyak membantu dan memberi dukungan yang bermanfaat sebagai penulis.
7. Staf Administrasi Program Studi, Mahzan, S.Pdi yang telah banyak membantu dalam pengurusan Administrasi.
8. Alm. Ayah, Ibunda serta seluruh keluarga yang telah memberi dukungan dan motivasi secara lahir&batin dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
9. Kepada seluruh Informan Penelitian yang telah membantu memberikan informasi mengenai penelitian ini.
10. Teman-teman yang telah memberi dukungan dan masukan saat sedang dalam proses penulisan.
11. Semua pihak support people yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas dukungannya.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Sehingga saran dan kritik sangat diperlukan demi kesempurnaan proposal ini, untuk akhirnya dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Banda Aceh, 05 Mei 2022  
Penulis,

**Ilham Maulidis Sabri**

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL.....</b>                     | <b>i</b>    |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....</b> | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBARAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>   | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK.....</b>                           | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                   | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                       | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                      | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                    | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                  | <b>xii</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                | <b>1</b>    |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....             | 1           |
| 1.2. Perumusan Masalah .....                  | 5           |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....                  | 6           |
| 1.4. Kegunaan Penelitian .....                | 6           |
| 1.5 Penjelasan Istilah .....                  | 7           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>          | <b>9</b>    |
| 2.1. Landasan Teori .....                     | 9           |
| 2.1.1 Teori Manajemen.....                    | 9           |
| 2.1.2 Teori Fungsi.....                       | 12          |
| 2.1.3 Teori Pelayanan Publik.....             | 19          |
| 2.1.4 Konsep Parkir .....                     | 29          |
| 2.2. Pembahasan Penelitian Yang Relevan ..... | 33          |
| 2.3. Kerangka Pemikiran .....                 | 37          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>         | <b>38</b>   |
| 3.1. Pendekatan Penelitian .....              | 38          |



|   |            |
|---|------------|
| 3.2. Fokus Penelitian .....   | 39         |
| 3.3. Lokasi Penelitian .....  | 40         |
| 3.4. Jenis dan Sumber Data .....  | 40         |
| 3.5. Informan Penelitian .....  | 41         |
| 3.6. Teknik Pengumpulan Data .....  | 42         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.</b>  | <b>45</b>  |
| 4.1 Gambaran Umum Kota Banda Aceh.....  | 45         |
| 4.1.1 Sejarah Umum dan Letak Geografis .....  | 45         |
| 4.1.2 Wilayah Administratif.....  | 47         |
| 4.1.3 Demografi.....  | 47         |
| 4.2 Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh .....   | 49         |
| 4.2.1 Lokasi Dinas Perhubungan kota Banda Aceh .....  | 49         |
| 4.2.2 Visi dan Misi .....   | 50         |
| 4.2.3 Tugas, Fungsi dan wewenang .....  | 51         |
| 4.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....  | 67         |
| 4.3.1 Manajemen Parkir oleh Dinas Perhubungan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Kota Banda Aceh ..... | 67         |
| 4.3.2 Faktor Penghambat Dalam Manajemen Pelayanan Publik Terkait Par kir di Kota Banda Aceh .....             | 91         |
| <b>BAB V PENUTUP</b> .....  | <b>99</b>  |
| 5.1 Kesimpulan.....   | 99         |
| 5.2 Saran .....   | 100        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>101</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>   | <b>105</b> |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>   | <b>113</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabel 3.1:</b> Teori Fungsi Manajemen George R. Terry ..... | 39 |
| <b>Tabel 3.2:</b> Informan Penelitian .....                    | 42 |
| <b>Tabel 4.3:</b> Retribusi Parkir .....                       | 83 |
| <b>Tabel 4.4:</b> Daftar Jumlah Juru Parkir .....              | 87 |
| <b>Tabel 4.5:</b> Jumlah Petugas Pengawasan Parkir .....       | 89 |



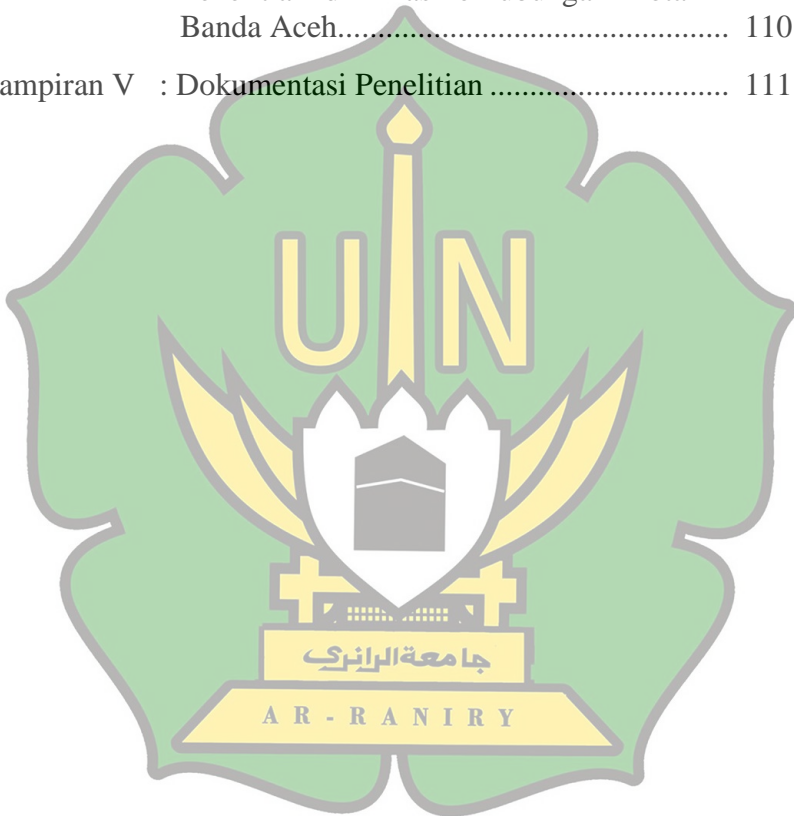
## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| <b>Gambar 2.1:</b> Kerangka Pemikiran .....   | 37 |
| <b>Gambar 3.1:</b> Peta Kota Banda Aceh .....   | 46 |
| <b>Gambar 4.1:</b> Persyaratan Pengelolaan Parkir dalam Wilayah Kota Banda Aceh ..... | 78 |
| <b>Gambar 4.2:</b> Prosedur Pembuatan Surat Perjanjian Tata Kelola Perparkiran .....  | 81 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran I : Daftar pertanyaan untuk Informan .....   | 105 |
| Lampiran II : SK pembimbing Skripsi .....   | 108 |
| Lampiran III : Surat Pengantar Penelitian .....   | 109 |
| Lampiran IV : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh..... | 110 |
| Lampiran V : Dokumentasi Penelitian .....   | 111 |



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pemerintah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Negara wajib melayani setiap warga negara akan pemenuhan hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Sesuai amanat Undang-Undang, negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat, seperti fasilitas-fasilitas umum. Amanat itu juga dituangkan dalam Pasal 15 Huruf d dan e Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik. Isi dalam Undang-Undang tersebut ditegaskan bahwa pemerintah berkewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang baik dan berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>1</sup>

---

1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Penyediaan pelayanan publik yang berkualitas juga telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Undang-Undang tersebut mengamanatkan bahwa salah satu tujuan dari otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat yang akan ditempuh melalui tiga jalur, yakni peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat, serta peningkatan daya saing.<sup>2</sup> Salah satu pelayanan publik yang wajib disediakan oleh negara adalah fasilitas pendukung seperti tepi jalan khusus bagi pejalan kaki (trotoar).

Setiap orang dilarang memanfaatkan ruang jalan yang berdampak pada terganggunya fungsi jalan. Adapun terganggunya fungsi jalan dapat disebabkan karena berkurangnya kapasitas jalan dan kecepatan lalu lintas sebagai dampak dari menumpuk barang/benda/material di bahu jalan, berjualan di badan jalan, parkir, dan berhenti untuk keperluan lain selain kendaraan dalam keadaan darurat.<sup>3</sup> Kecuali di jalan-jalan yang telah ditentukan oleh pemerintah daerah setempat berdasarkan Kawasan (*zoning*) engendalian parkir. Namun penyalahgunaan badan jalan sebagai lokasi parkir masih banyak terjadi terutama di kota-kota besar dan tentunya mengganggu hak pengguna jalan yang lain, termasuk di Kota Banda Aceh.

---

2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

3 Ibid,

Kota Banda Aceh menjadi salah satu daerah yang pertumbuhannya terus berkembang pesat dengan peningkatan jumlah penduduk setiap tahunnya yang signifikan. Sejalan dengan peningkatan jumlah penduduk, jumlah kendaraan pribadi yang dimiliki oleh masyarakat kota Banda Aceh juga semakin meningkat, sehingga mengakibatkan tingginya arus kendaraan di jalan raya dan meningkatkan kebutuhan akan kawasan parkir. Kondisi tersebut harusnya menjadi pembelajaran bagi pemerintah daerah selaku penyelenggara pelayanan publik untuk dapat menyediakan fasilitas sarana dan prasarana dalam pengaturan arus kendaraan serta menyediakan jasa pelayanan parkir yang memadai bagi masyarakat kota Banda Aceh.

Kota Banda Aceh sangat berpotensi dalam penyediaan lokasi parkir, Hal tersebut menjadikan pemerintah Kota Banda Aceh untuk lebih serius dalam mengelola parkir di Kota Banda Aceh. Karena sering kali dijumpai penataan parkir kendaraan yang masih semrawut dan belum tertata rapi, sehingga mengakibatkan trotoar sebagai pembatas jalan dan hak bagi pejalan kaki serta penyandang disabilitas tidak lagi berfungsi sebagaimana mestinya karena banyaknya masyarakat yang memberhentikan kendaraannya di trotoar tersebut. Dampak lainnya dari hal tersebut adalah terjadinya kemacetan hingga dapat merugikan pengguna jalan yang lain.



Kawasan parkir tidak secara mudah dapat disediakan di berbagai tempat, akan tetapi diperhatikan agar dampak dari penyediaan kawasan parkir tersebut tidak mengganggu ketertiban umum. Selain kawasan parkir, petugas parkir juga diperlukan untuk dapat mengarahkan kendaraan agar tertata rapi dan tidak mengganggu arus lalu lintas jalan umum demi keamanan dan kenyamanan.<sup>4</sup> Kota Banda Aceh, masih banyak terdapat juru parkir liar yang tidak sesuai ketentuan, hal ini dapat dilihat dari razia-razia yang dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan untuk menertibkan juru parkir liar yang ada.

Banyaknya juru parkir liar tentu akan berdampak pada realisasi penerimaan retribusi parkir di Kota Banda Aceh yang belum mencapai target yang telah ditentukan. Berdasarkan data retribusi parkir, target penerimaan dari retribusi parkir pada tahun 2018 adalah sebesar Rp 4,6 miliar, akan tetapi yang terealisasi hanya sebesar Rp 3.912.165.000 atau 85%. Pada tahun 2019 target penerimaan Rp 5 miliar tapi realisasi per minggu kedua bulan November masih Rp 3.682.363.000 atau 74%.<sup>5</sup>

- 
- 4 Suci Febrina (2020). Mekanisme Perparkiran Pada Qanun Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Retribusi Pelayanan Parkir Ditepi Jalan Umum (Studi Kasus Tarif Parkir JL. Pangeran Diponegoro Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh). Skripsi Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Prodi Ilmu Hukum
  - 5 Amuji Ade (2019) . Pengelolaan Parkir Sebagai Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (Studi Kasus Di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh). Skripsi Fakultas FISIP UIN Ar-Raniry

Saat ini terdapat peraturan baru sebagai salah satu upaya meningkatkan penerimaan retribusi parkir, yaitu dengan dinaikkannya tarif parkir di beberapa lokasi di Kota Banda Aceh hingga 100 persen, yakni, tarif retribusi parkir pada area padat lalu lintas untuk kendaraan roda dua sebesar Rp2.000 dan roda empat Rp. 4.000 yang sebelumnya tarif untuk kendaraan roda dua hanya sebesar Rp. 1.000 dan roda empat Rp. 2000.<sup>6</sup>

Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan penerimaan retribusi daerah yang selama ini belum memenuhi target. Masih banyaknya persoalan-persoalan yang harus dihadapi terkait manajemen perparkiran yang menjadi tanggungjawab Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh untuk terus berbenah agar pelayanan publik yang prima dapat dinikmati oleh semua masyarakat pengguna jalan. Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk menganalisis mengenai “Manajemen Parkir Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Banda Aceh (Studi Kasus Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh).”

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Manajemen Parkir yang dibuat oleh Dinas Perhubungan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Kota Banda Aceh?

---

6 Parkir di lokasi tertentu naik hingga 100 persen diakses di <http://dishub.bandaacehkota.go.id/berita-mulai-1-februari-parkir-di-lokasi-tertentu-naik-jadi-2000.html> pada 10 Februari 2022

2. Apa faktor penghambat dalam Manajemen Pelayanan Publik terkait Parkir di Kota Banda Aceh?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Manajemen Parkir oleh Dinas Perhubungan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui Faktor Penghambat dalam Manajemen Pelayanan Publik terkait Parkir di Kota Banda Aceh.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan kajian studi Ilmu Administrasi Negara terkait dengan kebijakan Manajemen Parkir di Kota Banda Aceh yang bisa digunakan sebagai salah satu referensi atau sumber Pustaka bagi semua pihak yang akan melakukan penelitian selanjutnya. Selain itu penelitian ini juga dapat menjadi masukan bagi pemerintah, khususnya Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh mengenai kebijakan terhadap permasalahan manajemen parkir sebagai upaya peningkatan pelayanan publik, sehingga kedepannya pemerintah dapat lebih bijak dalam menentukan keputusan dan dapat melihat hal-hal yang perlu diperbaiki

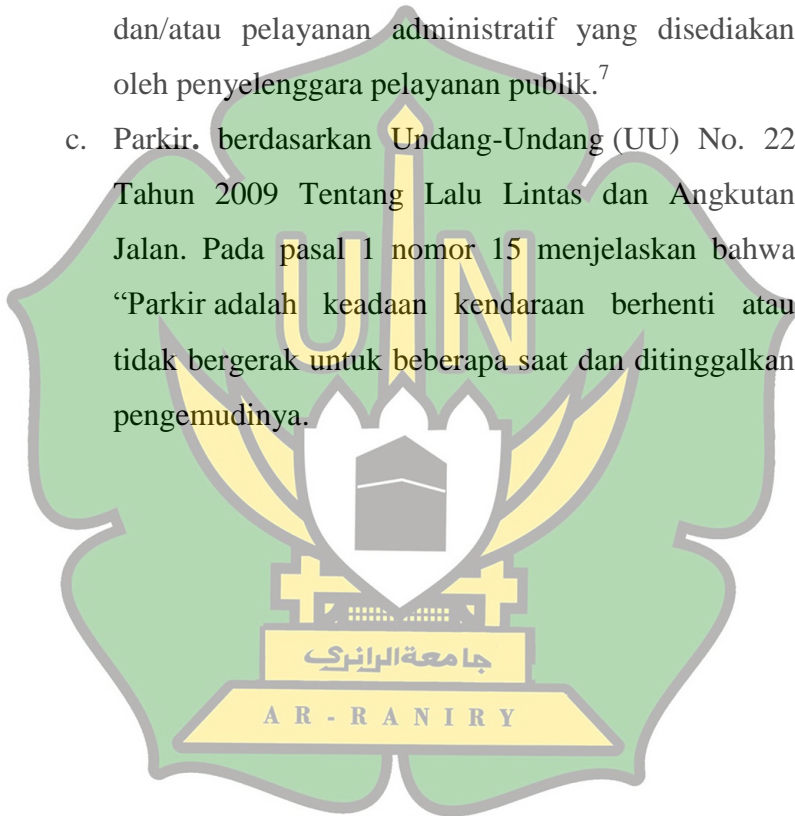
## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, yaitu dapat menambah pengetahuan dan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
- b. Bagi Pemerintah (khususnya Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh), sebagai masukan dan evaluasi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagai penyedia layanan publik dalam bidang parkir dan hak pengguna jalan.
- c. Bagi masyarakat, untuk menjadi sumber pengetahuan agar bisa menilai serta mengawasi kinerja pemerintah dan taat akan aturan yang telah ditetapkan.

### 1.5 Penjelasan Istilah

- a. Manajemen. Manajemen adalah seni dan ilmu dalam merencanakan, mengorganisasikan, menyusun, mengarahkan serta mengawasi sumberdaya manusia untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditentukan. Manajemen berasal dari kata "*to manage*" yang berarti mengatur, mengurus atau mengelola. Tercapainya tujuan dari suatu perusahaan atau bahkan lembaga pemerintahan akan sangat ditentukan oleh manajemen yang dikelola dengan baik.

- b. Pelayanan Publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>7</sup>
- c. Parkir. berdasarkan Undang-Undang (UU) No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pada pasal 1 nomor 15 menjelaskan bahwa “Parkir adalah keadaan kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat dan ditinggalkan pengemudinya.



---

7 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori Manajemen**

Manajemen adalah seni dan ilmu dalam merencanakan, mengorganisasikan, menyusun, mengarahkan serta mengawasi sumberdaya manusia untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditentukan. Tercapainya tujuan dari suatu perusahaan atau bahkan lembaga pemerintahan akan sangat ditentukan oleh manajemen yang dikelola dengan baik.

Manajemen merupakan suatu proses yang melibatkan arahan dari suatu kelompok kearah tujuan-tujuan organisasional. Manajemen berasal dari kata "*to manage*" yang berarti mengatur, mengurus atau mengelola.<sup>8</sup> Arti tersebut secara substantif dapat dimaknai bahwa manajemen mengandung unsur-unsur kegiatan yang bersifat pengelolaan (mengelola). Menurut terminologi, sampai saat ini istilah manajemen tidak ada standar baku yang disepakati. Istilah manajemen banyak mengandung arti yang berbeda yang dikemukakan oleh para ahli sesuai dengan titik fokus yang dianalisis.<sup>9</sup>

- 
- 8 Sri Mulyono Dkk (2021) Pengantar Manajemen. Bandung: Media Sains Indonesia hlm. 1
- 9 Moekiyat (1980) Kamus Management. Bandung: Alumni. hlm 320

Manajemen merupakan ilmu dan seni dalam proses pengaturan dan pemanfaatan berbagai sumber daya, termasuk sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya secara efektif dan efisien dengan maksud dan tujuan tertentu. Beberapa definisi manajemen, telah dijelaskan oleh para ahli, seperti pengertian manajemen yang dikemukakan oleh James A.F. Stoner dan Charles Wankel, yang berpendapat bahwa manajemen merupakan proses perencanaan pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya, demi terciptanya tujuan organisasi.<sup>10</sup>

Menurut Stoner dan Wankel, terdapat empat poin utama yaitu perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, serta pengendalian dalam mewujudkan suatu manajemen yang baik, berbeda dengan Terry dan Rue, yang berpendapat bahwa manajemen merupakan suatu kegiatan yang pelaksanaannya disebut “*managing*”, sedangkan pelaksanaannya dinamai “*manager*” atau pengelola. Manajemen sendiri mempunyai tujuan tertentu dan tujuan tersebut tidak dapat diraba, berusaha untuk mencapai hasil-hasil tertentu atau hal-hal yang nyata.<sup>11</sup>

---

10 James A.F. Stoner dan Charles Wankel (1986) dalam Siswanto. 2009. Pengantar Manajemen, Jakarta: PT. Bumi Aksara, Hlm 2

11 George R Terry dan W. Rue (2000) Dasar-Dasar Manajemen, Jakarta: PT Bumi Aksara



Manajemen menurut Parker dalam Husaini Usman merupakan seni melaksanakan pekerjaan melalui orang-orang (*the art of getting things done through people*). Manajemen dalam arti luas berarti termasuk dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian (P4) sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.<sup>12</sup> Perubahan lingkungan dapat juga berdampak pada prestasi sebuah perusahaan demi mencapai keuntungan atau memberi kontribusi terhadap pihak-pihak yang ikut terkait.<sup>13</sup>

Pengertian manajemen lainnya, disampaikan oleh Gullick yang menjelaskan bahwa ada beberapa hal dasar yang merupakan inti manajemen yakni: Manajemen mempunyai tujuan tertentu, manajemen tidak dilakukan sendiri dan kecakapan teknis (*technical skill*) serta latar belakang (*background*). Sehingga pengalaman dalam manajemen tidak menjamin seseorang bisa menjadi manajer, akan tapi tentang bagaimana ia memimpin dan membawa suatu organisasi dengan tepat dan efektif.<sup>14</sup>

Selanjutnya pengertian manajemen menurut Sofyan Syafri Harahap yaitu merupakan beberapa proses tertentu yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan tertentu

---

12 Husaini Usman. 2008. Metodologi Penelitian Sosial. Jakarta: Bumi Aksara

13 Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto. (2008) Dasar-dasar Public Relations (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, cet ke 6) hlm 89

14 Issakh, Henki Idris dan Zahrida Wiryawan. (2015) Pengantar Manajemen (Jakarta: In Media)

yang sudah ditentukan dengan memanfaatkan sumber daya manusia serta sumber-sumber lainnya.<sup>15</sup> kemudian, P. Siagian dalam pendapatnya mendefinisikan bahwa manajemen sebagai kemampuan dan keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.<sup>16</sup> Selanjutnya, pengertian manajemen menurut George R. Terry yaitu mencakup kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh orang-orang yang menyumbangkan upaya yang terbaik melalui berbagai tindakan yang telah ditentukan sebelumnya, yakni meliputi pengetahuan tentang apa yang harus dilakukan, menetapkan cara bagaimana untuk melakukannya, memahami bagaimana harus dilakukan serta mengukur efektivitas dari usaha-usaha tersebut.<sup>17</sup>

### 2.1.2 Teori Fungsi Manajemen

Menurut George R. Terry terbagi empat fungsi dasar manajemen, yaitu *Planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (pelaksanaan) dan *Controlling* (pengawasan):<sup>18</sup>

15 Sofyan Syafri Harahap (1992) Akuntansi Pengawasan dan Manajemen dalam Perspektif Islam, (Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti). Hlm. 121

16 Sondang P. Siagian. (1984) Filsafat Administrasi (Jakarta: Gunung Agung) hlm. 5

17 George R Terry dan W. Rue (2000) Dasar-Dasar Manajemen, Jakarta: PT Bumi Aksara

18 George R Terry dan W. Rue (2000) Dasar-Dasar Manajemen, Jakarta: PT Bumi Aksara

## 1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan tindakan memilih dan menghubungkan fakta-fakta dan membuat serta menggunakan berbagai asumsi tentang masa depan dalam hal menggambarkan dan merumuskan berbagai aktivitas yang telah diusulkan dan dianggap perlu untuk mencapai tujuan dan hasil yang diinginkan. Perencanaan berarti menetapkan apa yang harus dilakukan dan bagaimana cara melakukannya serta apa yang harus disediakan.<sup>19</sup>

Perencanaan merupakan proses penentuan rencana dan merupakan suatu tindakan memilih, menetapkan segala aktivitas serta sumberdaya yang akan dilaksanakan dan digunakan di masa yang akan datang untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>20</sup> Arti lainnya, perencanaan (*planning*) merupakan sesuatu yang berdasarkan fakta dengan membuat rencana mengenai hal yang harus dikerjakan dalam menghadapi situasi permasalahan.<sup>21</sup> Perencanaan merupakan hal yang penting agar tercapainya tujuan organisasi. Menurut Malayu S.P. Hasibuan, beberapa dampak yang akan terjadi jika perusahaan tidak memiliki perencanaan, yaitu:<sup>22</sup>

- 
- 19 Taufiqurokhman (2008) Konsep dan Kajian Ilmu Perencanaan. (Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama)
  - 20 Ibid,
  - 21 Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto. (2008) Dasar-dasar Public Relations (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, cet ke 6) hlm. 90
  - 22 Malayu S.P Hasibuan (2009) Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta: Bumi Aksara)

- a. Tidak ada tujuan yang jelas dan terukur.
- b. Tidak ada pedoman pelaksanaan sehingga banyak pemborosan.
- c. Tidak dapat melakukan pengendalian.
- d. Tidak ada keputusan dan proses manajemen.

Dalam sebuah perusahaan dengan adanya perencanaan akan dapat meminimalkan risiko kegagalan dan ketidakpastian tindakan dengan mengasumsikan kondisi di masa mendatang dan menganalisis konsekuensi dari setiap tindakan yang akan dilaksanakan. Perencanaan yang baik dapat dicapai dengan menimbang kondisi di waktu yang akan dilaksanakan.<sup>23</sup>

Adapun beberapa fungsi dari perencanaan, antara lain:

- a. Menjelaskan berbagai masalah
- b. Menentukan prioritas masalah
- c. Menentukan tujuan dan indikator keberhasilan
- d. Menganalisis hambatan dan kendala
- e. Menyusun rencana kerja operasional
- f. Mengurangi ketidakpastian serta perubahan pada waktu mendatang.
- g. Dimungkinkan melakukan pilihan dari berbagai alternatif tindakan.
- h. Merupakan sarana untuk mengadakan pengawasan
- i. Memudahkan melakukan koordinasi diantara berbagai

---

23 Morissan. (2009) Manajemen Media Penyiaran: Strategi Mengelola Radio Dan Televisi (Jakarta: Kencana) hlm. 130

organisasi

j. Meminimalkan pekerjaan yang tidak pasti.

Untuk menghasilkan perencanaan yang kondusif, maka perlu melakukan/mempertimbangkan beberapa jenis kegiatan yaitu;

1. *Self-audit*, yaitu menentukan keadaan organisasi sekarang,
2. Survey terhadap lingkungan,
3. *Objectives*, yaitu menentukan tujuan,
4. *Forecasting*, yaitu ramalan keadaan-keadaan yang akan datang,
5. Melakukan tindakan-tindakan dan sumber pengerahan
6. *Evaluate*, yaitu pertimbangan tindakan-tindakan yang diusulkan,
7. *Revise and adjust* (ubah dan sesuaikan), yaitu rencana-rencana sehubungan dengan hasil-hasil pengawasan dan keadaan-keadaan yang berubah-ubah.
8. *Communicate* atau berhubungan terus selama proses perencanaan.<sup>24</sup>

2. **Pengorganisasian (*Organizing*)**

Pengorganisasian merupakan penentuan, pengelompokan, penyusunan dan penempatan orang-orang (pegawai) untuk mencapai tujuan.<sup>25</sup> Pengorganisasian adalah

24 Mahmuddin, Manajemen Dakwah Rasulullah (Suatu Telaah Historis Kritis). (2004) Jakarta: Restu Ilahi. Hlm. 24

25 George R Terry dan W. Rue. (2000) Dasar-Dasar Manajemen, Jakarta: PT Bumi Aksara

kegiatan membagi tugas pada orang-orang (pegawai) yang bekerja sama dalam suatu institusi. Pengorganisasian menentukan siapa yang akan melaksanakan tugas serta mengalokasikan sarana dan prasarana untuk menunjang tugas orang-orang itu dalam organisasi dan mengatur mekanisme kerjanya sehingga dapat menjamin pencapaian tujuan sesuai dengan prinsip pengorganisasian. Pengorganisasian merupakan pengelompokan kegiatan yang diperlukan, yakni penetapan susunan organisasi serta tugas dan fungsi-fungsi dari setiap unit yang ada dalam organisasi, serta menetapkan kedudukan dan sifat hubungan antara masing-masing unit tersebut.

Menurut Malayu S.P Hasibuan, pengorganisasian adalah suatu proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan berbagai macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang – orang yang pada setiap aktivitas, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif terhadap aktivitas tersebut.<sup>26</sup> Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pengorganisasian, yaitu:<sup>27</sup>

- a. Struktur itu harus mencerminkan tujuan-tujuan ataupun rencana-rencana yang ingin dicapai organisasi tersebut.
- b. Struktur itu harus mencerminkan otoritas yang telah tersedia.

---

26 Malayu S.P Hasibuan. (2009) Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta: Bumi Aksara)

27 Ibid,



- c. Struktur organisasi setiap rencana manapun harus sesuai dengan lingkungannya.
- d. Organisasi harus dilengkapi dengan staf yang terdiri dari beberapa orang.

Ada empat pilar dalam pengorganisasian (*four building blocks of organizing*), antara lain:<sup>28</sup>

- a. Pembagian kerja (*division of work*).
- b. Pengelompokan pekerjaan (*departmentalization*).
- c. Penentuan relasi antar bagian dalam organisasi (*hierarchy*).
- d. Penentuan mekanisme untuk mengintegrasikan aktivitas antar bagian dalam organisasi atau koordinasi.

### 3. Pelaksanaan/Penggerakan (*Actuating*)

Penggerakan/pelaksanaan yaitu membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar berusaha bekerja dan melaksanakan tugas sesuai dengan perencanaan dan pengorganisasian untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

### 4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan proses penentuan apa yang harus dicapai serta mengawasi baik dalam perencanaan, pengorganisasian maupun pelaksanaan. Pengawasan berarti standar, apa yang sedang dilakukan (pelaksanaan), menilai pelaksanaan, agar dapat melakukan perbaikan-perbaikan,

---

28 Ibid,



sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana, yaitu selaras dengan standar (ukuran). George R. Terry menggambarkan proses-proses pengawasan, yaitu:<sup>29</sup>

1. *Determining the standard or basis for control* (menentukan standard atau dasar bagi pengawasan).
2. *Measuring the performance* (ukuran pelaksanaan).
3. *Comparing performance with the standard and ascertaining the difference, if any* (bandingkan pelaksanaan dengan standard dan temukan jika ada perbedaan).
4. *Correcting the deviation by means of remedial action* (perbaiki penyimpangan dengan cara-cara tindakan yang tepat).<sup>30</sup>

Adapun indikator yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yakni 4 faktor yang mempengaruhi manajemen pengelolaan yang di kemukakan oleh George R Terry:

- a. *Planning*. Meliputi perencanaan dalam pengelolaan perpustakaan, penyusunan rencana kegiatan proses pengelolaan perpustakaan.
- b. *Organizing*. Meliputi tugas yang diberikan, ketersediaan SDM, ketersediaan peralatan kerja,
- c. *Actuating*. Meliputi pemberian pengarahan kepada pengawas dan petugas parkir
- d. *Controlling*. Meliputi adanya seorang pengawas, melaksanakan pengawasan di lapangan.

---

29 George R Terry dan W. Rue. (2000) Dasar-Dasar Manajemen, Jakarta: PT Bumi Aksara

30 Ibid,

### 2.1.3. Teori Pelayanan Publik

Menurut Moenir pelayanan adalah seluruh kegiatan yang berhubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang memanfaatkan organisasi atau Lembaga dan perusahaan sebagai alat untuk menghubungkan interaksi yang terjadi.<sup>31</sup> Menurut Sampara Luqman yang dikutip oleh sinambela, pelayanan merupakan sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan antara orang dengan mesin dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>32</sup> Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan secara sengaja untuk membantu, menyiapkan beberapa urusan yang berupa barang atau jasa.

Menurut Sumaryadi, pelayanan publik adalah sesuatu yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat dan dibedakan dalam dua kelompok, yaitu pelayanan publik kepada kelompok dan pelayanan publik kepada perorangan. Pelayanan publik kepada kelompok yaitu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum tanpa memperhatikan orang perseorangan, yaitu meliputi penyediaan transportasi, sarana dan prasarana dan penyediaan pusat-pusat kesehatan. Pelayanan publik kepada perseorangan seperti kartu tanda

---

<sup>31</sup> Hardiansyah (2011), Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, (Yogyakarta: Gava Media) hlm. 17

<sup>32</sup> Ibid, hlm 18

penduduk dan surat-surat lainnya.<sup>33</sup>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>34</sup> Pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>35</sup>

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi karena adanya interaksi antara masyarakat dengan pemberi pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>36</sup>

<sup>33</sup> Ahmad Badu (2018), *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. (Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari) hlm 28

<sup>34</sup> Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

<sup>35</sup> Keputusan Menteri Negara Pendayaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

<sup>36</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2009) *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cet.VI), hal.2

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.<sup>37</sup>

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:<sup>38</sup>

- a. Kesederhanaan. Yakni prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan. Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
  - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
  - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

---

37 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan.

38 Ibid,

- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu.
  - d. Akurasi.
  - e. Keamanan.
  - f. Tanggung jawab.
  - g. Kelengkapan sarana dan prasarana.
  - h. Kemudahan akses.
  - i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.
  - j. Kenyamanan.

Secara umum pedoman pelaksanaan norma-norma pelayanan publik dapat didasarkan pada asas-asas yang relevan digunakan dalam rangka pelayanan publik, sekaligus sebagai upaya pembatasan dan uji keabsahan pelayanan publik, dan mengacu pada Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun terdapat asas-asas yang dapat digunakan untuk mendasari pelayanan publik, yaitu:

- a. Asas Transparansi

Asas ini merupakan asas yang menghendaki bahwa dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik harus dilakukan secara terbuka bagi masyarakat dari mulai proses pengambilan keputusan tentang kebijakan, perencanaan, sampai dengan

pelaksanaan hingga pengawasannya. Pelayanan publik tersebut hendaknya dapat dengan mudah diakses oleh setiap orang yang membutuhkan informasi.<sup>39</sup>

#### b. Asas Keadilan

Keadilan merupakan harapan masyarakat agar semua aturan hukum dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam konteks keadilan hukum ini, maka ada pula yang menyatakan bahwa hukum yang tidak adil dianggap bukan hukum yang dapat dipahami, sebab bagaimana mungkin penegakan hukum bisa mewujudkan keadilan jika dalam aturan hukum tersebut berisi ketidakadilan.<sup>40</sup>

#### c. Asas Good Governance

Good governance dapat diartikan bahwa kekuasaan tidak lagi hanya menjadi urusan pemerintahan. Good governance menekankan pada pelaksanaan fungsi “memerintah” yang dilakukan secara bersama-sama oleh pemerintah, swasta dan masyarakat. Bahkan institusi non pemerintah, dapat saja memegang peran dominan dalam governance atau bahkan lebih dari itu pemerintah tidak mengambil peran apapun (governance without government).<sup>41</sup>

---

39 Husni Thamrin (2013) Hukum Pelayanan Publik di Indonesia, (Jakarta: Aswaja Pressindo), hal.38

40 Ibid,

41 Yodi Arista (2018). Peran Ombudsman Perwakilan Aceh Dalam Mencegah Maladministrasi Di Kota Banda Aceh, skripsi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh .



Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Prinsip Pelayanan Publik, terdapat standar pelayanan publik memiliki yang harus dipenuhi agar terciptanya kualitas pelayanan publik yang prima. Standar pelayanan yaitu ukuran yang diresmikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yang telah diatur sekurang-kurangnya meliputi:<sup>42</sup>

- a. Prosedur pelayanan. Harus jelasnya prosedur pelayanan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian. Yaitu sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.
- c. Biaya pelayanan. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan. Berupa hasil-hasil pelayanan yang kemudian akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat

---

42 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Prinsip Pelayanan Publik.



berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Manajemen pelayanan merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun, mengimplementasikan, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Manajemen pelayanan publik dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagai bentuk pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, sehingga memenuhi asas pelayanan publik. Asas pelayanan publik yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, memiliki kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban.<sup>43</sup>

Pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah yang dapat kita lihat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah dari pelayanan publik yang diberikan, karena sejatinya pelayanan publik yang baik menjadi kepentingan bagi orang banyak dan langsung dapat dirasakan dampaknya oleh masyarakat. Keberhasilan dalam menciptakan pelayanan publik yang profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan membentuk kembali citra positif pemerintah di mata masyarakat.

---

<sup>43</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Prinsip Pelayanan Publik.

Pemerintah memiliki kewenangan dalam membentuk dan menentukan standar pelayanan minimal. Sehingga, diperlukan perhatian semua pihak, mulai dari pemerintah sebagai pembuat regulasi, aparatur negara sebagai pelaksana, dan masyarakat sebagai pengawas jalannya pelayanan publik sesuai dengan yang diamanatkan oleh undang-undang.<sup>44</sup>

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih, manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan publik seringkali diidentikkan dengan manajemen instansi pemerintah.<sup>45</sup>

Manajemen pelayanan publik juga dapat didefinisikan sebagai sebuah proses perencanaan, pengimplementasian, pengarahan serta pengkoordinasian penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik agar tercapainya tujuan. Manajemen pelayanan yang baik akan menghasilkan pelayanan yang baik pula. Sehingga buruknya kualitas pelayanan tentu akan berpengaruh pada semakin menurunnya tingkat kepercayaan

---

44 Perusahaan Komisi Aparatur Sipil Negara. Manajemen Pelayanan Publik

[https://perpustakaan.kasn.go.id/index.php?p=show\\_detail&id=67&keywords=](https://perpustakaan.kasn.go.id/index.php?p=show_detail&id=67&keywords=)

45 Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2009) Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cet.VI) hlm.2

masyarakat terhadap pemerintah. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan merupakan suatu proses yang objek utamanya adalah pelayanan itu sendiri, sehingga manajemen pelayanan publik merupakan manajemen proses, yaitu manajemen yang mengatur proses-proses pelayanan, supaya kegiatan pelayanan dapat berjalan tepat sasaran dan memuaskan bagi masyarakat.

Model Manajemen Pelayanan Pelayanan yang baik hanya akan dapat terwujud apabila dalam lingkungan internal suatu organisasi penyelenggara layanan kepada masyarakat terdapat beberapa faktor yaitu, sistem pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik, budaya pelayanan dan sumber daya manusia yang mengutamakan kepentingan masyarakat.<sup>46</sup>

Dari beberapa uraian pengertian manajemen pelayanan publik diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan dengan mengutamakan prinsip-prinsip manajemen yang baik. Adapun sasaran manajemen pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Meskipun sasaran itu sederhana tapi untuk mencapainya perlu keseriusan dan aturan-aturan yang tidak mudah dilakukan. Yakni berkaitan dengan masalah kepuasan

---

46 Ida Yunari Ristiani. (2020)Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. Jurnal Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Jurnal 168 Coopetition, Vol XI, Nomor 2, Juli 2020, 165 ± 178 (E-ISSN : 2615-4978, P-ISSN : 2086-4620)

yang tentu tidak bisa diukur secara pasti namun bersifat relatif.<sup>47</sup> Adapun manajemen pelayanan yang baik akan dapat terwujud apabila ada beberapa faktor yang mendukung, yakni:<sup>48</sup>

### **1. Sumber Daya Manusia**

Manajemen pelayanan yang baik dapat dihasilkan dari para penyedia layanan yang memiliki kompetensi dan kredibilitas dalam menjalankan tugas, sehingga pemberdayaan dalam manajemen sumber daya manusia itu sangat dibutuhkan, sebab manusia yang menjadi pemeran dalam setiap kegiatan organisasi dari perencanaan hingga terwujudnya tujuan-tujuan organisasi.

### **2. Sistem Pelayanan**

Yaitu sistem pelayanan yang diarahkan bagi kepentingan masyarakat yang berhubungan dengan sistem pengembangan pelayanan berdasarkan tujuan yang dihasilkan, dengan sistem pelayanan yang baik maka keberhasilan pelayanan akan lebih mudah dicapai.

### **3. Kultur Organisasi**

Dalam pelayanan kultur organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam manajemen pelayanan karena organisasi merupakan pelaksana dalam berbagai proses

---

47 Moenir. (2008) Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (Bumi Aksara: Jakarta) hlm. 186

48 Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005) Manajemen Pelayanan (Yogyakarta: Pustaka Pelajar) hlm.54

dan kegiatan dalam sebuah program dan berhasil atau tidaknya sebuah manajemen dalam pelayanan tergantung pada budaya organisasi didalamnya. Penciptaan budaya organisasi ini penting untuk mengetahui dukungannya terhadap budaya pelayanan yang memungkinkan para petugas melaksanakan semua pekerjaan secara baik sesuai nilai yang dianut, yang akan memberikan kontribusi yang besar dalam peningkatan kinerja pegawai.

#### 2.1.4. Konsep Parkir

Undang-Undang (UU) No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menjelaskan Pada pasal 1 nomor 15 bahwa “Parkir adalah keadaan kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat dan ditinggalkan pengemudinya.<sup>49</sup> Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 32 menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara.<sup>50</sup>

Parkir juga dapat diartikan setiap kendaraan yang berhenti pada tempat-tempat tertentu baik yang dinyatakan dengan rambu-rambu ataupun tidak, serta dapat juga dilakukan semata-mata hanya untuk kepentingan menaikkan dan menurunkan barang.<sup>51</sup> Parkir berarti memangkalkan atau

---

49 Undang-Undang (UU) No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

50 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 32

51 Dirjen Perhubungan Darat 1998

menempatkan kendaraan bermotor di luar badan jalan, baik yang tersedia karena berkaitan dengan pokok usaha maupun yang tersedia sebagai suatu usaha termasuk penyediaan tempat penitipan kendaraan bermotor dan garasi kendaraan bermotor yang memungut bayaran. Sedangkan Tempat Parkir merupakan tempat untuk memarkir kendaraan di luar badan jalan yang telah disediakan oleh orang pribadi atau badan, baik yang berkaitan dengan pokok usaha maupun yang disediakan sebagai suatu usaha, termasuk penyediaan tempat penitipan kendaraan bermotor dan garasi kendaraan bermotor.

Tempat pemberhentian kendaraan sementara (parkir) tidak dapat disembarang tempat karena pemerintah maupun swasta harus memiliki lahan khusus terkait penyediaan lokasi parkir agar tidak mengganggu pengguna jalan yang lain. Untuk memudahkan setiap orang (sebagai pengguna jasa parkir) dalam memberhentikan kendaraannya, maka diperlukan adanya juru parkir yang kompeten.

#### **A. Dasar Regulasi Parkir**

Pemerintah telah memberikan kejelasan mengenai peraturan parkir, yakni tercantum dalam Undang-Undang (UU) No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pada pasal 1 nomor 15 menjelaskan bahwa “Parkir adalah keadaan kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat dan ditinggalkan pengemudinya. Sementara tercantum pada bagian kedua paragraf 7 pasal 120 bahwa “Parkir



kendaraan di jalan dilakukan secara sejajar atau membentuk sudut menurut arah lalu lintas.” Adapun parkir yang diperbolehkan dalam kondisi darurat. maka pengemudi wajib memasang segitiga pengaman, lampu isyarat peringatan bahaya, atau isyarat lain.<sup>52</sup>

Selain itu, aturan lainnya mengenai perparkiran tercantum pada Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2013 tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Adapun beberapa titik yang dilarang parkir menurut peraturan tersebut yaitu:<sup>53</sup>

1. Tempat penyeberangan pejalan kaki atau tempat penyeberangan sepeda yang telah ditentukan.
2. Jalur khusus pejalan kaki
3. Jalur khusus sepeda
4. Tikungan
5. Jembatan
6. Terowongan
7. Tempat yang mendekati perlintasan sebidang
8. Tempat yang mendekati persimpangan/kaki persimpangan
9. Muka pintu keluar masuk pekarangan/pusat kegiatan
10. Tempat yang dapat menutupi rambu atau alat pemberi isyarat lalu lintas

---

52 Undang-Undang (UU) No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

53 Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2013 tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.



11. Berdekatan dengan keran pemadam kebakaran atau sumber air untuk pemadam kebakaran
12. Pada ruas dengan tingkat kemacetan tinggi.

Selain itu terdapat pula Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan yang saat ini telah diterapkan. Berdasarkan Peraturan tersebut dikatakan bahwa Parkir adalah keadaan Kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat dan ditinggalkan pengemudinya. Parkir yang baik tentu akan berdampak pada kelancaran lalu lintas dan angkutan jalan. Kelancaran Lalu Lintas dan Angkutan Jalan adalah suatu keadaan berla-lu lintas dan penggunaan angkutan yang bebas dari hambatan dan kemacetan di Jalan.<sup>54</sup>

Adapun di Kota Banda Aceh, regulasi parkir telah diatur dalam Qanun Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum dan Tempat Khusus Parkir. Pada Pasal 1 ayat 10 telah dijelaskan bahwa “Retribusi tempat khusus parker adalah pembayaran atas pelayanan dan penyediaan tempat parker yang khusus disediakan dan/atau dikelola oleh Pemerintah Kota tidak termasuk yang disediakan, dimiliki dan dikelola oleh pemerintah BUMN, BUMD dan pihak swasta. Tempat parkir adalah tempat pemberhentian atau parker kendaraan pada lokasi yang ditentukan yang disediakan

---

54 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

oleh Pemerintah Kota.<sup>55</sup>

## 2.2. Pembahasan Penelitian Yang Relevan

Dalam melakukan suatu penelitian, perlu dilakukan peninjauan terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang terkait dengan persoalan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, terdapat beberapa hasil penelitian terdahulu yang akan dijadikan sebagai sandingan oleh penulis dalam melakukan proses penelitian mengenai “Manajemen Parkir Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh)”.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Putri Asih Budiwinanti dengan judul “Manajemen Parkir Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang)”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengelolaan manajemen parkir di Kabupaten Malang. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang menggunakan manajemen parkir sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen yang dikemukakan oleh GR Terry, yaitu *Planning*,

---

55 Qanun Kota Banda Aceh Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Retribusi Pelayanan Parkir Di Tepi Jalan Umum Dan Tempat Khusus Parkir.

*Organizing, Actuating dan Controlling*. Manajemen parkir di Kabupaten Malang dituntut untuk lebih inovatif agar tercipta pelayanan publik yang lebih baik.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Amuji Ade (2019) dengan Judul “Pengelolaan Parkir Sebagai Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (Studi Kasus Di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan parkir tepi jalan umum dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah dari sektor retribusi parkir di Kota Banda Aceh dan hambatan-hambatan pengelolaan parkir tepi jalan umum di Kota Banda Aceh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan parkir tepi jalan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh sudah tergolong transparan karena setiap informasi mengenai parkir pinggir jalan dapat diakses secara langsung oleh publik melalui website atau mendatangi kantor Dinas Perhubungan. Akuntabilitas pengelolaan parkir tepi jalan juga penuh tanggung jawab karena setiap petugas dinas dan juru parkir diberikan pelatihan dan pembinaan bahkan pengawasan. Responsibilitas pengelolaan parkir oleh Dinas Perhubungan juga sudah baik karena setiap tukang parkir diberikam atribut sehingga akan diketahui juru parkir yang berada di bawah pengawan pihak dinas. Independensi pengelolaan parkir terlihat saat mengambil kebijakan tanpa

kepentingan pribadi agar tidak saling merugikan salah satu pihak. Kegiatan monitoring terhadap juru parkir dan menindak juru parkir yang bermasalah tanpa ada perbedaan perlakuan. Kewajaran pengelolaan parkir tepi pihak dinas senantiasa memperhatikan kepentingan petugas lapangan dan masyarakat berdasarkan prinsip kesetaraan dan kewajaran.<sup>56</sup>

3. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Haerul Umam dengan judul “Manajemen Parkir di Kota Serang”. Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan menganalisis tentang manajemen parkir di Kota Serang dengan menggunakan teori George. R Terry yakni Perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), penggerakan (*Actuating*) dan pengawasan (*Controlling*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan parkir di Kota Serang masih belum dilakukan secara maksimal, masih perlu pembenahan dalam berbagai system yang ada, kurang koordinasi serta ketegasan dan pengawasan yang belum maksimal dalam hal evaluasi, sanksi dan alternatif solusi. Perlu perencanaan yang matang dalam berbagai segi, aturan yang jelas, sistem yang jelas, peningkatan

---

56 Amuji Ade (2019). Pengelolaan Parkir Sebagai Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (Studi Kasus Di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh). Skripsi Fakultas FISIP UIN Ar-Raniry

koordinasi dan peningkatan pengawasan.<sup>57</sup>

Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama bertujuan untuk melihat dan menganalisis bagaimana manajemen atau pengelolaan parkir dengan lokasi penelitian di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika dan menggunakan teori manajemen yang dikemukakan oleh George R. Terry. Akan tetapi terdapat perbedaan pula dengan penelitian-penelitian sebelumnya, yang mana penelitian ini dilakukan di Kota Banda Aceh. Belum ada penelitian mengenai manajemen parkir sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Banda Aceh dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh George. R Terry mengenai fungsi-fungsi manajemen yang terdiri dari perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), penggerakan (*Actuating*) dan pengawasan (*Controlling*). Sehingga penelitian ini merupakan penelitian pertama yang berfokus untuk melihat bagaimana manajemen pengelolaan parkir yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Banda Aceh dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dibidang parkir.

---

57 Haerul Umam (2016). Manajemen Parkir di Kota Serang. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Agung Tirtayasa

## 2.3 Kerangka Pemikiran



AR - RANIRY  
**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Menurut pendapat Moleong penelitian kualitatif merupakan sebuah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kewasannya maupun dalam peristilahannya.<sup>58</sup> Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena hasil yang diharapkan menuntun proses yang menjelaskan secara umum objek penelitian. Penjelasan tersebut di dapat dari data-data autentik yang kemudian di analisis dan di tinjau kesesuaiannya dengan kerangka teori.

Jenis penelitian ini ialah penelitian deskriptif analitis. Metode deskriptif merupakan prosedur pemecahan masalah yang diteliti pada saat ini (sekarang) berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya.<sup>59</sup> Metode deskriptif analitis adalah metode yang fungsinya untuk memberikan deskripsi terhadap objek yang akan diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya.<sup>60</sup>

- 
- 58 Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2006), h. 4.
- 59 Narwawi, Hadari, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2007), h. 67.
- 60 Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 29.



Adapun penelitian ini membahas mengenai manajemen parkir di Kota Banda Aceh, metode kualitatif deskriptif dirasa cocok digunakan dalam penelitian ini karena peneliti ingin mengungkapkan bagaimana manajemen parkir yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, dengan melakukan wawancara untuk mengetahui secara lebih mendalam dan mengungkapkan realita yang terjadi di lapangan.

### 3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan batasan penelitian, disebabkan karena di lapangan terdapat banyak gejala yang menyangkut tempat, pelaku, dan aktivitas, sehingga peneliti berupaya melakukan penyederhanaan terhadap riset yang terlalu luas dan rumit. Fokus penelitian merupakan suatu penetapan konsentrasi sebagai arah penelitian. Dalam penelitian ini fokus penelitian adalah mengenai bagaimana manajemen parkir oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam upaya meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat dengan menggunakan teori manajemen yang dikemukakan oleh George R Terry:

AR - RANIRY

**Tabel 3.1**

**Teori Fungsi Manajemen George R. Terry**

| <b>Dimensi</b>                                   | <b>Indikator</b>                    |
|--|-------------------------------------|
| Fungsi Manajemen menurut George. R. Terry (2000) | Planning (Perencanaan)              |
|  | Organizing (pengorganisasian)       |
|  | Actuating (Pelaksanaan/penggerakan) |
|  | Controlling (Pengawasan)            |

### 3.3 Lokasi Penelitian

Peneliti memilih Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Banda Aceh yang berlokasi di Jl. T. Nyak Arief No 130 Kota Banda Aceh, Peurada, Syiah Kuala, Aceh sebagai lokasi penelitian dengan pertimbangan bahwa Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh sebagai lokasi penelitian karena Dishub Kota Banda Aceh merupakan suatu lembaga pemerintahan yang melaksanakan kegiatan di bidang pengelolaan parkir di tepi jalan umum di Kota Banda Aceh. Selain itu karena Kota Banda Aceh merupakan Ibukota Provinsi Aceh dengan pertumbuhan dan kemajuan penduduk yang signifikan yang menjadikan mobilitas dan kepadatan penduduk juga bertambah sehingga mengakibatkan semakin ramainya pengguna kendaraan bermotor. Tentu hal ini akan berdampak pada bagaimana pengelolaan manajemen parkir yang baik sebagai upaya pemenuhan pelayanan publik kepada masyarakat.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

#### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang langsung didapatkan dari sumber data pertama di lokasi penelitian.<sup>61</sup>

Adapun data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa hasil dari wawancara dengan informan kunci yakni, Kepala Dinas, Kasi Perparkiran dan Juru Parkir.

---

61 Burhan, Bungin, Metodologi Penelitian Kuantitatif (Komuningkasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2011),..., h. 132.

Data primer juga berupa dokumentasi dan hasil observasi lapangan. Data primer ini bertujuan untuk menjawab objek penelitian. Objek penelitian yaitu sasaran dari penelitian. Sasaran penelitian tergambar dalam rumusan masalah yang telah ditetapkan.<sup>62</sup>

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua (sekunder) dari data yang kita butuhkan.<sup>63</sup> Adapun sumber data sekunder terdiri dari berbagai literatur yang masih memiliki relevansi dengan penelitian ini seperti Jurnal ilmiah, Skripsi, buku serta situs internet.

### **3.5 Informan Penelitian**

Informan penelitian merupakan pihak yang menjadi subjek tujuan peneliti untuk memberikan informasi penelitian. Informan penelitian dipilih secara sengaja dan menjadi pihak yang akan memberi informasi yang diperlukan selama penelitian.<sup>64</sup> Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian disebut dengan informan. Informan merupakan sumber informasi dalam penelitian A dalam Y menjawab berbagai pertanyaan yang diajukan. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan memakai teknik *purposive sampling*, yaitu

---

62 Ibid, hlm. 78.

63 Ibid, hlm. 132.

64 Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D,..hlm. 171.

sampel yang ditetapkan secara sengaja oleh peneliti.<sup>65</sup> Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini sebanyak kurang lebih 4 (empat) orang sebagaimana terdapat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.2 Informan Penelitian**

| No           | Informan                      | Jumlah         |
|--------------|-------------------------------|----------------|
| 1            | Kabid Perparkiran             | 1 orang        |
| 2            | Kasie Operasional Perparkiran | 1 orang        |
| 3            | Juru Parkir                   | 1 orang        |
| 4            | Masyarakat                    | 1 orang        |
| <b>TOTAL</b> |                               | <b>4 Orang</b> |

Sumber: Data diolah tahun 2022

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Data yang bersifat primer dan sekunder di atas, diperoleh dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu:

#### 1. Wawancara mendalam

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab yang dilakukan oleh seorang pewawancara sebagai penanya dan narasumber sebagai orang yang ditanya.<sup>66</sup> Menurut Lexy J. Moleong bahwa, wawancara merupakan suatu percakapan dengan tujuan-tujuan tertentu dan wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara berdialog, baik secara langsung

65 Faisal, Sanafiah. *Format-Format Penelitian Sosial*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007) hlm. 67.

66 *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*.

maupun tidak langsung yang melibatkan antara pewawancara dengan narasumber.<sup>67</sup> Wawancara yang dilakukan merupakan wawancara instruktur. Kegiatan wawancara instruktur ini biasanya dilakukan oleh peneliti dengan cara terlebih dahulu mempersiapkan pertanyaan yang akan diajukan dalam wawancaranya nanti.<sup>68</sup> Pada metode ini peneliti dan responden berhadapan langsung (*face to face*) untuk memperoleh informasi secara lisan dengan tujuan mendapatkan data yang dapat menjelaskan permasalahan penelitian.

Adapun dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara mendalam dengan beberapa orang informan penelitian, terutama kepada informan kunci dalam penelitian ini yakni Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Banda Aceh dan Kasi Perparkiran untuk menggali lebih dalam mengenai manajemen parkir dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Peneliti juga akan melakukan wawancara dengan juru parkir dan masyarakat sebagai penguat data penelitian.

## 2. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang hasilnya berupa catatan-catatan penting yang memiliki hubungan dengan masalah-masalah yang teliti sehingga data yang diperoleh akurat, sah dan bukan

67 Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 4.

68 Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, hlm. 107.

berdasarkan perkiraan.<sup>69</sup> Dokumen dapat berupa catatan peristiwa yang sudah berlalu, buku atau karya-karya monumental seseorang.<sup>70</sup> Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk memperkuat laporan dalam penelitian. Dokumen yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah dokumen resmi dan akurat. Dokumentasi dalam penelitian ini terbagi atas dokumen internal dan eksternal. Adapun dokumen internal dalam penelitian ini berasal dari pengumpulan dokumen resmi dari Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Banda Aceh sebagai instansi resmi pemerintah yang bertanggungjawab atas permasalahan perparkiran di Kota Banda Aceh. Sedangkan dokumen eksternal diperoleh peneliti dari sumber penelitian dan penelitian ilmiah terkait perparkiran di Kota Banda Aceh.

- 
- 69 Basrowi & Suwandi. Memahami Penelitian Kualitatif. (Jakarta: Rineka Cipta, 2008) hlm. 158.
- 70 Siyono, Sandu. Dasar Metodologi Penelitian, (Yogyakarta,: Literasi, Media Publishing, 2015).Hlm. 83.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Kota Banda Aceh**

##### **4.1.1 Sejarah Umum dan Letak Geografis**

Kota Banda Aceh merupakan salah satu dari 23 kabupaten/kota yang ada di Provinsi Aceh sekaligus merupakan ibukota Provinsi Aceh. Sebagai pusat pemerintahan, Banda Aceh menjadi pusat kegiatan ekonomi, politik, sosial dan budaya. Kota Banda Aceh juga merupakan kota Islam yang paling tua di Asia Tenggara, dimana Kota Banda Aceh merupakan ibu kota dari Kesultanan Aceh. Sebelum menjadi Ibukota Provinsi Aceh, Banda Aceh telah menjadi pusat dari Kerajaan Aceh Darussalam pada abad ke-13 Masehi dengan nama Banda Aceh Darussalam. Ketika berhasil dikuasai oleh Belanda pada tahun 1874, nama kota ini diubah menjadi Kutaraja. Setelah 89 tahun mengusung nama tersebut, pada tahun 1963 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Nomor Desember 52/1/43-43 Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah bertanggal 9 Mei-1963 diganti nama menjadi Kota Banda Aceh.<sup>71</sup>

Secara geografis Kota Banda Aceh berada pada posisi yang terletak di antara 050 16'15 – 050 36'16" Lintang Utara

---

<sup>71</sup> <https://inspektorat.bandaacehkota.go.id/2013/10/28sejarah-kota-banda-aceh/>



dan 950 -16°15'22"16" Bujur Timur.<sup>72</sup> Daratan Kota Banda Aceh memiliki rata-rata altitude 0,80 meter di atas permukaan laut. Kota Banda Aceh memiliki luas wilayah 61.359 Ha (61,36 Km<sup>2</sup>). Dengan luas wilayah 14,24 Km<sup>2</sup>, Kecamatan Syiah Kuala merupakan kecamatan terluas di Kota Banda Aceh sebesar 14.240 Ha atau dengan kisaran 61,36 Km<sup>2</sup>.<sup>73</sup> Berikut adalah peta Kota Banda Aceh:



**Gambar 3.1 Peta Kota Banda Aceh**

Berdasarkan peta tersebut, dapat diperhatikan bahwa secara geografis, Kota Banda Aceh berbatasan langsung dengan:

- Sebelah utara berbatasan dengan Selat Malaka,
- Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Darussalam

<sup>72</sup> <https://bandaacehkota.bps.go.id> (BPS: Kota Banda Aceh Dalam Angka 2021)

<sup>73</sup> Ibid,

dan Kecamatan Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar,

- c. Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Ingin Jaya dan Kecamatan Darul Imarah Kabupaten Aceh Besar dan
- d. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Peukan Bada Kabupaten Aceh Besar.<sup>74</sup>

#### 4.1.2 Wilayah Administratif

Kota Banda Aceh terdiri dari 9 kecamatan yaitu kecamatan Meuraxa, Jaya Baru, Banda Raya, Baiturahman, Lueng Bata, Kuta Alam, Kuta Raja, Syiah Kuala dan Ulee Kareng. Kota Banda Aceh memiliki 90 gampong dari 9 kecamatan tersebut dengan kode pos 23111-23244 (dari total 243 kecamatan dan 5827 gampong di seluruh Aceh). Masing-masing kecamatan tersebut memiliki luas wilayah yang berbeda, Adapun kecamatan dengan luas wilayah terbesar yaitu Kecamatan Syiah Kuala (14,24 km<sup>2</sup>) sedangkan kecamatan dengan luas terkecil yaitu Kecamatan Jaya Baru (3,78 km<sup>2</sup>).<sup>75</sup>

#### 4.1.3 Demografi

Secara demografis penduduk Kota Banda Aceh pada tahun 2021 berjumlah 252.899 jiwa yang terdiri dari 127.435 jiwa penduduk laki-laki dan 125.464 jiwa penduduk perempuan. Jumlah penduduk laki-laki di kota Banda Aceh

<sup>74</sup> <https://bandaacehkota.bps.go.id>, diakses 17 Mei 2022

<sup>75</sup> <https://bandaacehkota.bps.go.id>, diakses, 17 Mei 2022

secara keseluruhan lebih banyak dari pada jumlah penduduk perempuan yang bisa dilihat dari sex rasionya rata-rata 100 orang. Pada tahun 2021, dalam 100 orang penduduk terdapat 44 orang perempuan dan terdapat 106 penduduk laki-laki. Kecamatan terpadat di Kota Banda Aceh adalah Kecamatan Kuta Alam (sebanyak 42.505 jiwa) dan juga merupakan kecamatan yang terbanyak jumlah penduduknya di Kota Banda Aceh yakni 42.505 jiwa yang terdiri dari 20.262 laki-laki dan 22.243 perempuan. Sedangkan kecamatan yang memiliki kepadatan penduduk terkecil adalah kecamatan Kuta Raja (sebanyak 12.512 jiwa) sekaligus juga merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk paling sedikit di wilayah Kota Banda Aceh, yakni sebesar 12.512 jiwa yang terdiri dari 5.897 laki-laki dan 6.615 perempuan. Kota Banda Aceh didominasi penduduk usia muda. Jumlah penduduk terbesar di Kota Banda Aceh berada pada kelompok umur 20-24 tahun yaitu sebanyak 39.922 jiwa, kemudian diikuti oleh penduduk umur 25-29 tahun sebanyak 29.902 jiwa dan penduduk umur 0-4 tahun sebanyak 27.247 jiwa.<sup>76</sup>

Perkembangan jumlah penduduk Kota Banda Aceh sejak tiga tahun terakhir terus mengalami peningkatan, yakni dari tahun 2018-2020. Pada tahun 2018, jumlah penduduk di Kota Banda Aceh adalah sebanyak 265.111 jiwa, kemudian pada tahun 2019 naik menjadi 270.321 dan pada tahun 2020

---

76 BPS: Kota Banda Aceh Dalam Angka 2021

jumlah penduduk di Kota Banda Aceh mencapai 252.899 jiwa. Kenaikan jumlah penduduk ini salah satunya disebabkan karena faktor meningkatnya jumlah penduduk pendatang dari berbagai daerah dan bahkan juga dari luar provinsi lain ke Kota Banda Aceh, sedangkan penurunan jumlah penduduk dikarenakan meninggal dan pindah dari Kota Banda Aceh<sup>77</sup>

## **4.2 Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh**

### **4.2.1 Lokasi Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh**

Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Banda Aceh terletak di jalan T. Nyak Arief No 130 Gampong Peurada, Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh. Dishub Kota Banda Aceh memiliki tugas untuk menyelenggarakan urusan kebijakan perhubungan atau transportasi untuk daerah Kota Banda Aceh.

Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh telah dibentuk berdasarkan Qanun Kota Banda Aceh Nomor: 02 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, yang merupakan suatu lembaga pemerintah kota yang melaksanakan kegiatan di bidang Perhubungan.<sup>78</sup>

Dinas Perhubungan sebagai salah satu SKPD Pemerintah Kota Banda Aceh mempunyai tugas pokok membantu Walikota berdasarkan Peraturan Walikota Banda

---

77 <https://bandaacehkota.bps.go.id>, diakses, 17 Mei 2022

78 Qanun Kota Banda Aceh Nomor: 02 Tahun 2008 tanggal 24 Desember 2008, tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh

Aceh Nomor 25 Tahun 2009 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh yang merupakan *leading sector* penyelenggaraan pelayanan transportasi, sarana dan prasarana serta penyebaran informasi kepada masyarakat Kota Banda Aceh.<sup>79</sup>

#### 4.2.2 Visi dan Misi

Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh memiliki visi dan misi dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya, yaitu:

a. Visi

Memberikan Layanan Transportasi dan Komunikasi Yang Handal dan Akurat Berbasis Informasi dan Teknologi.<sup>80</sup>

b. Misi

Dalam rangka mewujudkan visi yang telah ditetapkan tersebut, Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh telah membentuk beberapa misi, yaitu:

1. Meningkatkan kapasitas aparatur dan sumber daya manusia yang mandiri dan bertanggung jawab serta berakhlak mulia.
2. Meningkatkan pelayanan, sarana dan prasarana angkutan sungai dan penyeberangan.
3. Menciptakan ketertiban dan kenyamanan berlalu

---

79 <http://dishub.bandaacehkota.go.id/>

80 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh diakses di <https://dishub.acehprov.go.id/profil/visi-dan-misi/> pada Tanggal 17 Mei 2022

lintas dalam Kota Banda Aceh.

4. Meningkatkan pelayanan jasa angkutan Kota Banda Aceh.<sup>81</sup>

#### 4.2.3 Tugas, Fungsi dan Wewenang

Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh mempunyai tugas melaksanakan wewenang Otonomi Daerah di Bidang Perhubungan dengan fungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan Kebijakan di bidang Perhubungan.
- b. Pelaksanaan kebijakan di Bidang Perhubungan.
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Perhubungan.
- d. Pelaksanaan administrasi Dinas Perhubungan sesuai dengan lingkup tugasnya.
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.<sup>82</sup>

Untuk melaksanakan fungsi tersebut diatas Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh mempunyai wewenang:

1. Urusan Pemerintahan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) yaitu :
  - a. Penetapan rencana induk jaringan LLAJ.
  - b. Penyediaan perlengkapan jalan di jalan kota.
  - c. Pengelolaan terminal penumpang tipe C

---

81 Ibid,

82 Tugas, Fungsi dan Wewenang Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh diakses di <https://dishub.acehprov.go.id/profil/tugas-fungsi-dan-wewenang/> pada Tanggal 17 Mei 2022



- d. Penerbitan izin penyelenggaraan dan pembangunan fasilitas parkir.
- e. Pengujian berkala kendaraan bermotor.
- f. Pelaksanaan manajemen dan rekayasa lalu lintas untuk jaringan jalan kota.
- g. Persetujuan hasil analisis dampak lalu lintas untuk jalan kota.
- h. Audit dan inspeksi keselamatan LLAJ di jalan kota.
- i. Penyediaan angkutan umum untuk jasa angkutan orang dan/atau barang.
- j. Penetapan kawasan perkotaan untuk pelayanan angkutan perkotaan.
- k. Penetapan rencana umum jaringan trayek perkotaan.
- l. Penetapan rencana umum jaringan trayek pedesaan.
- m. Penetapan wilayah operasi angkutan orang dengan menggunakan taksi dalam kawasan perkotaan yang wilayah operasinya berada dalam kota.
- n. Penerbitan izin penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek pedesaan dan perkotaan.
- o. Penerbitan izin penyelenggaraan taksi dan angkutan kawasan tertentu yang wilayah operasinya.
- p. Penetapan tarif kelas ekonomi untuk angkutan orang yang melayani trayek antarkota serta angkutan perkotaan dan pedesaan yang wilayah pelayanannya



dalam kota.<sup>83</sup>

2. Urusan Pemerintahan Bidang Pelayaran yaitu:
  - a. Penerbitan izin usaha angkutan laut bagi badan usaha yang berdomisili dalam kota dan beroperasi pada lintas pelabuhan di kota.
  - b. Penerbitan izin usaha angkutan laut pelayaran rakyat bagi orang perseorangan atau badan usaha yang berdomisili dan yang beroperasi pada lintas pelabuhan dalam kota.
  - c. Penerbitan izin usaha penyelenggaraan angkutan sungai dan danau sesuai dengan domisili orang perseorangan warga negara atau badan usaha.
  - d. Penerbitan izin trayek penyelenggaraan angkutan sungai dan danau untuk kapal yang melayani trayek dalam kota.
  - e. Penerbitan izin usaha penyelenggaraan angkutan penyeberangan sesuai dengan domisili badan usaha.
  - f. Penetapan lintas penyeberangan dan persetujuan pengoperasian kapal dalam kota yang terletak pada jaringan jalan kota.
  - g. Penetapan lintas penyeberangan dan persetujuan pengoperasian untuk kapal yang melayani penyeberangan dalam kota.
  - h. Penerbitan izin usaha jasa terkait dengan perawatan

---

83 Ibid,

dan perbaikan kapal.

- i. Penetapan tarif angkutan penyeberangan penumpang kelas ekonomi dan kendaraan beserta muatannya pada lintas penyeberangan dalam kota.
- j. Penetapan rencana induk dan Daerah Lingkungan Kerja (DLKR)/ Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKP) pelabuhan pengumpan lokal.
- k. Penetapan rencana induk dan DLKP untuk pelabuhan sungai dan danau.
- l. Pembangunan, penerbitan izin pembangunan dan pengoperasian pelabuhan pengumpan lokal.
- m. Pembangunan dan penerbitan izin pembangunan dan pengoperasian pelabuhan sungai dan danau.
- n. Penerbitan izin usaha badan usaha pelabuhan di pelabuhan pengumpul lokal.
- o. Penerbitan izin pengembangan pelabuhan untuk pelabuhan pengumpan lokal.
- p. Penerbitan izin pengoperasian pelabuhan selama 24 jam untuk pelabuhan pengumpan lokal.
- q. Penerbitan izin pekerjaan pengerukan di wilayah perairan pelabuhan pengumpan lokal.
- r. Penerbitan izin reklamasi di wilayah perairan pelabuhan pengumpan lokal.
- s. Penerbitan izin pengelolaan Terminal Untuk Kepentingan Sendiri (TUKS) di dalam DLKR/DLKP

pelabuhan pengumpan lokal.

3. Urusan Pemerintahan Bidang Perkeretaapian yaitu :
  - a. Penetapan rencana induk perkeretaapian.
  - b. Penerbitan izin usaha, izin pembangunan dan izin operasi prasarana perkeretaapian umum.
  - c. Penetapan jaringan jalur kereta api.
  - d. Penetapan kelas stasiun untuk stasiun pada jaringan jalur kereta api.
  - e. Penerbitan izin operasi sarana perkeretaapian umum.
  - f. Penetapan jaringan pelayanan perkeretaapian
  - g. Penerbitan izin pengadaan atau pembangunan perkeretaapian.<sup>84</sup>

Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, merupakan suatu lembaga pemerintah kota yang melaksanakan kegiatan di bidang Perhubungan yang dibentuk berdasarkan Qanun Kota Banda Aceh Nomor: 02 Tahun 2008 tanggal 24 Desember 2008, tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh. Adapun susunan Organisasi Dinas Perhubungan terdiri dari:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat, yang membawahi:
  1. Sub Bagian Program dan Pelaporan
  2. Sub Bagian Keuangan
  3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

---

84 Ibid,

- c. Bidang Lalu Lintas dan Angkutan, yang membawahi:
  - 1. Seksi Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas
  - 2. Seksi Angkutan
  - 3. Seksi Perlengkapan Jalan dan Alur
- d. Bidang Sarana dan Prasarana Perhubungan, yang membawahi:
  - 1. Seksi Rancang Bangun dan Teknologi Sarana dan Prasarana
  - 2. Seksi Pengawasan Keselamatan Pelayaran
  - 3. Seksi Pelabuhan dan Terminal
- e. Bidang Perparkiran, yang membawahi:
  - 1. Seksi Penetapan Lokasi dan Potensi
  - 2. Seksi Pengutipan dan Penagihan
  - 3. Seksi Pengawasan dan Pengendalian Parkir
- f. Bidang Pembinaan dan Pengawasan Keselamatan, yang membawahi:
  - 1. Seksi Audit dan Manajemen Keselamatan
  - 2. Seksi Kemitraan dan Promosi Keselamatan
  - 3. Seksi Pengawasan Operasional dan Penindakan
- g. Kelompok Jabatan Fungsional
- h. Unit Pelaksana Teknis Dinas

Adapun pada penelitian ini, peneliti berfokus pada Bidang Perparkiran karena secara khusus penelitian ini membahas mengenai manajemen parkir. Adapun Kepala

Bidang Perparkiran mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan Bidang Urusan Pemerintahan Perhubungan dibidang Perparkiran. Untuk melaksanakan tugas bidang perparkiran Kepala Bidang Perparkiran menyelenggarakan fungsi:

1. Penyiapan bahan penyusunan program kerja dan rencana kerja bidang penetapan lokasi parkir, pemeliharaan, pengawasan, pengelolaan fasilitas parkir, pembinaan, pengadministrasian dan penertiban parkir, penelitian dan pengkajian terhadap potensi parkir.
2. Penyiapan bahan penyusunan perumusan kebijakan bidang penetapan lokasi parkir, pemeliharaan, pengawasan, pengelolaan fasilitas parkir, pembinaan, pengadministrasian dan penertiban parkir, penelitian dan pengkajian terhadap potensi parkir sesuai dengan lingkup tugasnya.
3. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan bidang penetapan lokasi parkir, pemeliharaan, pengawasan, pengelolaan fasilitas parkir, pembinaan, pengadmi-nistrasian dan penertiban parkir, penelitian dan pengkajian terhadap potensi parkir sesuai dengan lingkup tugasnya.
4. Pelaksanaan kebijakan bidang penetapan lokasi parkir, pemeliharaan, pengawasan, pengelolaan fasilitas parkir, pembinaan, pengadministrasian dan penertiban parkir, penelitian dan pengkajian terhadap potensi parkir sesuai

dengan lingkup tugasnya. Kelima, pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan bidang penetapan lokasi parkir, pemeliharaan, pengawasan, pengelolaan fasilitas parkir, pembinaan, pengadministrasian dan penertiban parkir, penelitian dan pengkajian terhadap potensi parkir sesuai dengan lingkup tugasnya.

5. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang perpikiran ini memiliki Tupoksi tersendiri. Berikut uraian tugas dan fungsi bidang perkapiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh.

- a. Menyusun program kerja dan rencana kerja berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk pedoman pelaksanaan kegiatan.
- b. Membagi tugas dan memberi petunjuk kepada bawahan dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- c. Mengkoordinasikan dan mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan bawahan dan mengecek hasilnya secara langsung atau melalui laporan untuk mengetahui pencapaian kemajuan pekerjaan.
- d. Membina dan memotivasi bawahan dalam upaya peningkatan produktifitas kerja dan pengembangan karir.
- e. Mempelajari dan memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang di perlukan untuk menunjang pelaksanaan tugas menyiapkan bahan

- pelaksanaan kebijakan bidang penetapan lokasi parkir, pemeliharaan, pengawasan, pengelolaan, fasilitas parkir, pembinaan, pengadministrasian dan penertiban parkir, penelitian dan pengkajian terhadap potensi parkir
- f. Pelaksanaan kebijakan bidang penetapan lokasi parkir pemeliharaan, pengawasan, pengelolaan fasilitas parkir, pembinaan, pengadministrasian dan penertiban parkir, penelitian dan pengkajian terhadap potensi parkir.
- g. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan bidang penetapan lokasi parkir, pemeliharaan, pengawasan, pengelolaan, fasilitas parkir, pembinaan,
- h. Pengadministrasian dan penertiban parkir, penelitian dan pengkajian terhadap potensi parkir
- i. Pembinaan ketatausahaan perparkiran; pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas Pengelolaan Perparkiran Melakukan koordinasi dan konsultasi dengan Lembaga dan instansi terkait sesuai ketentuan berlaku dalam rangka sinkronisasi pelaksanaan tugas.
- j. Melakukan monitoring, pengawasan dan evaluasi pelaksanaan Kegiatan baik secara langsung maupun melalui laporan dalam rangka pencapaian sasaran yang telah ditetapkan.
- k. Melaporkan Pelaksanaan Tugas Kepada Atasan.
- l. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya.



Bidang parkir ini membawahi tiga kepada seksi lainnya yakni Kasie Penetapan Lokasi dan Potensi, Kasie Pengawasan dan Pengendalian Bidang Perparkiran dan Kasie Operasional dan Pengutipan. Masing-masing kasie tersebut memiliki tupoksi tersendiri, yakni sebagai berikut:

- (1) Kasie Penetapan Lokasi dan Potensi Bidang ini bertugas memimpin seksi penetapan lokasi dan potensi dalam pelaksanaan tugas di bidang lokasi dan potensi perparkiran, rencana wilayah perparkiran baru, rencana pengadaan rambu-rambu, memonitoring evaluasi dan pengkajian serta penegakan hukum sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk mendukung tugas dan fungsi. Seksi Pengawasan Operasional dan Penindakan mempunyai tugas :
  - a. Mempersiapkan dan mempelajari bahan serta mengevaluasi rencana kerja tahun sebelumnya
  - b. Menyusun rencana kerja sesuai dengan bidang tugas
  - c. Membagi tugas dan memberi petunjuk kepada bawahan
  - d. Memeriksa hasil pekerjaan bawahan secara langsung
  - e. Membaca dan mempelajari laporan yang disampaikan bawahan
  - f. Melakukan pembinaan dan penilaian kinerja bawahan
  - g. Memberikan motivasi untuk memberikan peningkatan produktifitas bawahan

- h. Memotivasi bawahan dalam rangka produktifitas kerja
- i. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan
- j. Membuat resume dan hasil dari mempelajari peraturan perundangundangan
- k. Menginventarisasi penyusunan rencana kerja bidang penetapan lokasi dan potensi perpajakan, rencana wilayah perpajakan baru, rencana pengadaan rambu-rambu dan informasi perpajakan sesuai rencana kerja
- l. Mengumpulkan bahan petunjuk teknis penyusunan rencana kerja bidang penetapan lokasi dan potensi perpajakan, rencana wilayah perpajakan baru, rencana pengadaan rambu-rambu dan informasi perpajakan sesuai rencana kerja
- m. Menyiapkan bahan rencana kerja bidang penetapan lokasi dan potensi perpajakan, rencana wilayah perpajakan baru, rencana pengadaan rambu-rambu dan informasi perpajakan sesuai rencana kerja
- n. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian penetapan lokasi dan potensi perpajakan, rencana wilayah perpajakan baru, rencana pengadaan rambu-rambu dan informasi perpajakan sesuai rencana kerja sesuai undang-undang
- o. Mempelajari dokumen perumusan kebijakan bidang penetapan lokasi dan potensi perpajakan, rencana

wilayah perparkiran baru, rencana pengadaan rambu-rambu dan informasi perparkiran sesuai rencana kerja sesuai undang-undang

- p. Menyimpulkan dan menginventarisasi dokumen perumusan kebijakan bidang penetapan lokasi dan potensi perparkiran, rencana wilayah perparkiran baru, rencana pengadaan rambu-rambu dan informasi perparkiran sesuai undang-undang
- q. Melakukan monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang penetapan dan lokasi parkir, pemeliharaan, pengawasan pengelolaan fasilitas parkir, penelitian dan pengkajian terhadap potensi parkir
- r. Melakukan pengendalian monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang penetapan dan lokasi parkir, pemeliharaan, pengawasan pengelolaan fasilitas parkir, penelitian dan pengkajian terhadap potensi parkir
- s. Menyusun petunjuk teknis monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang penetapan dan lokasi parkir, pemeliharaan, pengawasan pengelolaan fasilitas parkir, penelitian dan pengkajian terhadap potensi parkir
- t. Memimpin rapat dalam pelaksanaan tugas
- u. Mengikuti rapat dalam pelaksanaan tugas
- v. Membuat telaahan staf kepada atasan terhadap hal hal

yang memerlukan saran atasan

w. Membuat resume terhadap temuan /hasil pemeriksaan jika diperlukan oleh atasan.

(2) Kasie Pengawasan dan Pengendalian Bidang Perparkiran.

Bidang ini bertugas untuk melakukan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan kegiatan teknis perparkiran, penyiapan perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pembinaan dan koordinasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk mendukung tugas dan fungsi Bidang Perparkiran pada Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh:

- a. Menyusun program kerja dan rencana kerja berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk pedoman pelaksanaan kegiatan;
- b. Membagi tugas dan memberi petunjuk kepada bawahan dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
- c. Mengkoordinasikan dan mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan bawahan dan mengecek hasilnya secara langsung atau melalui laporan untuk mengetahui pencapaian kemajuan pekerjaan;
- d. Membina dan memotivasi bawahan dalam upaya peningkatan produktifitas kerja dan pengembangan karir;
- e. Mempelajari dan memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang di perlukan untuk menunjang pelaksanaan tugas

- f. Menyiapkan bahan penyusunan rencana kerja dibidang pengawasan ketertiban, pengendalian, pembinaan, penanggulangan, pengaturan, menciptakan suasana yang aman dan tertib di lokasi parkir;
- g. Mempersiapkan bahan penyusunan kebijakan dan petunjuk teknis dibidang pengawasan ketertiban, pengendalian, pembinaan, penanggulangan, pengaturan menciptakan suasana aman dan tertib di lokasi parkir;
- h. Mempersiapkan bahan pelaksanaan rencana kerja dibidang pengawasan ketertiban, pengendalian, Pembinaan, penanggulangan, pengaturan, menciptakan suasana yang aman dan tertib di lokasi parkir;
- i. Melaksanakan tugas pengawasan dan pengendalian dibidang pengawasan, penertiban, pengendalian, pembinaan, penanggulangan, pengaturan, menciptakan suasana yang aman dan tertib di lokasi parkir sesuai peraturan perundang-undangan;
- j. Menyiapkan bahan monitoring dan evaluasi dibidang pengawasan, penertiban, pengendalian, pembinaan, penanggulangan, pengaturan, menciptakan suasana yang aman dan tertib di lokasi parkir sesuai dengan lingkup tugasnya;
- k. Melakukan koordinasi dan konsultasi dengan lembaga dan instansi terkait sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka sinkronisasi pelaksanaan tugas;

- l. Melakukan monitoring, pengawasan dan evaluasi pelaksanaan kegiatan baik secara langsung maupun melalui laporan dalam rangka pencapaian sasaran yang telah ditetapkan;
  - m. Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan; dan
  - n. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya.
- (3) Kasie Operasional dan Pengutipan Bidang ini memiliki tugas mengkoordinir petugas pengutip retribusi parkir dalam pelaksanaan kegiatan teknis dan administrasi, penyiapan perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pembinaan dan koordinasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk mendukung tugas dan fungsi Bidang Perparkiran pada Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh:
- a. Menyusun program kerja dan rencana kerja berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk pedoman pelaksanaan kegiatan;
  - b. Membagi tugas dan memberi petunjuk kepada bawahan dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
  - c. Mengkoordinasikan dan mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan bawahan dan mengecek hasilnya secara langsung atau melalui laporan untuk mengetahui pencapaian kemajuan pekerjaan.

- d. Membina dan memotivasi bawahan dalam upaya peningkatan produktifitas kerja dan pengembangan karir.
- e. Mempelajari dan memahami peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang di perlukan untuk menunjang pelaksanaan tugas.
- f. Menyiapkan bahan penyusunan rencana kerja dibidang pengutipan dan penagihan, kebutuhan perparkiran, memeriksa kelayakan lokasi perparkiran, regulasi tarif parkir.
- g. Melaksanakan tugas dibidang pengutipan dan penagihan, kebutuhan perparkiran, memeriksa kelayakan lokasi perparkiran, regulasi tarif parkir sesuai rencana kerja.
- h. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian dibidang pengutipan dan penagihan kebutuhan perparkiran, memeriksa kelayakan lokasi perparkiran, regulasi tarif parkir sesuai peraturan perundang-undangan.
- i. Menyiapkan bahan monitoring dan evaluasi dibidang pengutipan dan penagihan, kebutuhan perparkiran memeriksa kelayakan lokasi perparkiran, regulasi tarif parkir sesuai dengan lingkup tugasnya.
- j. Mengikuti rapat-rapat dalam rangka sinkronisasi pelaksanaan bidang tugas .
- k. Melakukan koordinasi dan konsultasi dengan lembaga dan instansi terkait sesuai ketentuan yang berlaku dalam rangka sinkronisasi pelaksanaan tugas .



- l. Melakukan monitoring, pengawasan dan evaluasi pelaksanaan kegiatan baik secara langsung maupun melalui laporan dalam rangka pencapaian sasaran yang telah ditetapkan.
- m. Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan; dan
- n. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang tugasnya.<sup>85</sup>

### **4.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **4.3.1 Manajemen Parkir yang dibuat oleh Dinas Perhubungan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Kota Banda Aceh**

Kota Banda Aceh menjadi salah satu daerah yang pertumbuhannya terus berkembang pesat dengan peningkatan jumlah penduduk setiap tahunnya yang signifikan. Sejalan dengan peningkatan jumlah penduduk, jumlah kendaraan pribadi yang dimiliki oleh masyarakat kota Banda Aceh juga semakin meningkat, sehingga mengakibatkan tingginya arus kendaraan di jalan raya dan meningkatkan kebutuhan akan kawasan parkir.

Kondisi tersebut harusnya menjadi perhatian bagi pemerintah daerah selaku penyelenggara pelayanan publik untuk dapat menyediakan fasilitas sarana dan prasarana dalam pengaturan arus kendaraan serta menyediakan jasa pelayanan

---

85 Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh

parkir yang memadai bagi masyarakat kota Banda Aceh. Oleh karenanya diperlukan manajemen yang baik dalam penyediaan pelayanan publik dibidang parkir.

Menurut George R. Terry terdapat empat fungsi dasar manajemen, yaitu *Planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (pelaksanaan) dan *Controlling* (pengawasan). Untuk mewujudkan manajemen yang baik dalam bidang perparkiran di Kota Banda Aceh maka harus diperhatikan bagaimana fungsi manajemen dalam pengelolaan perparkiran di Kota Banda Aceh. Di bawah ini akan dijelaskan secara lebih terperinci bagaimana manajemen pengelolaan parkir di Kota Banda Aceh berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan beberapa pihak sebagai informan kunci, terutama pihak Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh.

### 1. **Perencanaan (*Planning*)**

Kota Banda Aceh sangat berpotensi dalam penyediaan lokasi perpakistan. Hal tersebut menjadikan pemerintah Kota Banda Aceh untuk lebih serius dalam mengelola perpakistan di Kota Banda Aceh. Karena sering kali dijumpai penataan parkir kendaraan yang masih semrawut dan belum tertata rapi, sehingga mengakibatkan trotoar sebagai pembatas jalan dan hak bagi pejalan kaki serta penyandang disabilitas tidak lagi berfungsi sebagaimana mestinya. Dampak lainnya dari hal tersebut adalah terjadinya kemacetan hingga dapat merugikan pengguna jalan yang lain. Oleh karenanya dibutuhkan

perencanaan secara matang bagaimana membangun sistem parkir yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan Kepala Bidang Perparkiran di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh yang mengatakan bahwa:

“Biasanya memang sudah dilakukan perencanaan mengenai masalah-masalah parkir ini di tahun anggaran saat ini untuk tahun depannya. Kita merencanakan terkait bagaimana pelaksanaan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan parkir di Kota Banda Aceh untuk satu tahun kedepan.”<sup>86</sup>

Selain itu, Kasie Operasional Perparkiran juga menambahkan:

“Perencanaan dilakukan setiap tahun. Bahkan dipublikasi di website resmi milik Dinas Perhubungan, ada rencana aksi tahun berjalan. Dapat diakses oleh seluruh masyarakat.”<sup>87</sup>

Langkah awal dalam perencanaan adalah pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan sangat penting untuk merancang bagaimana perencanaan akan dilakukan, berlandaskan apa perencanaan dilakukan, dan bagaimana cara atau alternatif yang akan diambil dalam pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan yang diambil dalam manajemen parkir di Kota Banda Aceh diantaranya: penetapan aturan dasar, penetapan zona dan penetapan tarif parkir.

---

86 Wawancara dengan Mahdani, S.E. Kabid Perparkiran di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh pada tanggal 27 Juni 2022

87 *Ibid*,

Penetapan aturan dasar mengenai parkir telah diatur dalam Qanun Kota Banda Aceh Qanun Kota Banda Aceh Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Retribusi Pelayanan Di Tepi Jalan Umum Dan Tempat Khusus Parkir. Aturan-aturan tersebut tentu dibuat berdasarkan kebutuhan dan digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan perparkiran di Kota Banda Aceh. Selain itu di Internal Dishub sendiri juga terdapat SOP dan peraturan khusus terkait pelayanan publik dibidang perhubungan, baik jalur darat dan laut. Termasuk mengenai perparkiran.

Adapun penetapan zona, Dishub Banda Aceh telah menetapkan zona lokasi yang diperbolehkan parkir dan yang dilarang. Akan tetapi di Kota Banda Aceh, masih banyak terdapat juru parkir liar yang tidak sesuai ketentuan, hal ini dapat dilihat dari razia-razia yang dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan untuk menertibkan juru parkir liar yang ada. Hanya saja masih banyak ulah juru parkir liar yang tanpa persetujuan dari Dishub membuat lokasi parkir sendiri yang illegal. Hal ini tentu sangat merugikan karena dapat menimbulkan kebocoran PAD, sehingga saat ini pihak dishub sudah mulai melakukan pengawasan secara lebih rutin untuk menertibkan juru parkir liar tersebut. Berdasarkan pengakuan dari juru parkir sendiri, mereka mengaku bahwa memang sudah diberi tahu mengenai tempat-tempat yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan untuk parkir. Begitu pula mengenai tarif parkir yang seharusnya. Karena sebelum mereka menjadi

jujur parkir resmi dibawah naungan Dinas Perhubungan, mereka harus mendaftar ke Dinas Perhubungan dengan melengkapi berbagai persyaratan yang ada.<sup>88</sup>

Kemudian, penetapan tarif parkir. Penetapan tarif parkir pada dasarnya telah diatur. Peraturan terbaru mengenai tarif parkir telah diatur oleh Pemerintah Kota Banda Aceh yang telah menetapkan tarif parkir baru di sejumlah lokasi di ibu kota Provinsi Aceh. Tarif parkir terbaru tersebut naik 100 persen dan sudah berlaku sejak 1 Februari 2022 yang lalu. Adapun tarif baru retribusi parkir pada lokasi tertentu menjadi Rp 2.000 untuk roda dua dan Rp 4.000 roda empat sekali parkir seperti di area parkir yang padat lalu lintas. Akan tetapi untuk hal ini, masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, sehingga masyarakat awam belum mengetahui mengenai peraturan ini. Hal ini berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu masyarakat di Kota Banda Aceh: “Tarif parkirnya berubah-ubah di mana tarif parkir ini kadang tidak sesuai dengan yang telah diterapkan oleh pemerintah atau dinas perhubungan dan di beberapa Pelayanan juru parkir juga tidak maksimal.”<sup>89</sup>

Perencanaan merupakan tindakan memilih dan menghubungkan fakta-fakta dan membuat serta menggunakan

---

88 Wawancara dengan Toni, salah satu Juru Parkir di Kota Banda Aceh pada tanggal 04 Juli 2022

89 Wawancara dengan Muhammad Halim, salah satu masyarakat Kota Banda Aceh pada tanggal 04 Juli 2022

berbagai asumsi tentang masa depan dalam hal menggambarkan dan merumuskan berbagai aktivitas yang telah diusulkan dan dianggap perlu untuk mencapai tujuan dan hasil yang diinginkan. Perencanaan berarti menetapkan apa yang harus dilakukan dan bagaimana cara melakukannya serta apa yang harus disediakan.<sup>90</sup> Perencanaan merupakan proses penentuan rencana dan merupakan suatu tindakan memilih, menetapkan segala aktivitas serta sumberdaya yang akan dilaksanakan dan digunakan di masa yang akan datang untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>91</sup> Perencanaan merupakan hal yang penting agar tercapainya tujuan organisasi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian bersama dengan Kabid Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh:

“Perencanaan memang rutin dilakukan, ibaratnya begini, kalau tidak ada perencanaan maka tidak ada tujuan yang jelas dan terukur, tidak ada pedoman pelaksanaan sehingga banyak pemborosan, tidak dapat melakukan pengendalian serta tidak ada keputusan dan proses manajemen.”<sup>92</sup>

Kemudian beliau juga menambahkan bahwa dengan adanya perencanaan, akan lebih mudah dalam menjelaskan berbagai masalah, menentukan prioritas masalah serta menentukan tujuan dan indikator keberhasilan melalui analisa

---

90 Taufiqurokhman (2008) Konsep dan Kajian Ilmu Perencanaan. (Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama)

91 Ibid,

92 Wawancara dengan Mahdani, S.E. Kabid Perparkiran di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh pada tanggal 27 Juni 2022



hambatan dan kendala apa saja yang dihadapi.”<sup>93</sup>

Salah satu perencanaan yang telah dilakukan dan telah direalisasikan (meskipun belum sepenuhnya) yaitu perencanaan mengenai pembangunan 20 titik e-parkir (parkir dengan sistem elektronik) dalam lima tahun ke depan. Pembangunan e-parkir itu bertujuan untuk menghindari kesemrawutan dan menambah pendapatan asli daerah (PAD). Rencana tersebut sudah dimasukkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Banda Aceh pada tahun 2018 lalu. Beberapa kawasan yang direncanakan sudah dibangun. Akan tetapi di tahun 2018 tidak ada e-parkir yang ditambah, karena tidak ada dana yang dianggarkan untuk proyek tersebut. Selain e-parkir, Dishub Kota Banda Aceh juga merencanakan pembangunan satu gedung khusus parkir di Kawasan Peunayong dikarenakan kawasan tersebut sudah dipenuhi pertokoan dan tidak memiliki area parkir. Sehingga pemilik kendaraan memarkirkan kendaraannya di badan jalan. Meskipun sampai saat ini perencanaan tersebut belum direalisasikan sepenuhnya. Pada intinya, perencanaan sudah dilakukan dengan sangat baik dengan memperhatikan kebutuhan dan kemajuan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pernyataan Kasie Operasional Perparkiran yang mengatakan bahwa:

---

93 *Ibid*,



“Perencanaan ini sangat penting dilakukan karena merupakan sarana untuk mengadakan pengawasan juga ya bagaimana realisasinya. Tentunya hal ini sangat memudahkan juga nantinya untuk melakukan koordinasi diantara berbagai organisasi serta dapat meminimalkan pekerjaan yang tidak pasti, sehingga menghemat waktu, usaha dan dana.”<sup>94</sup>

Selain itu, berdasarkan hasil penelusuran yang dilakukan peneliti pada website resmi milik Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, peneliti melihat bahwa mereka sangat aktif dan terbuka dalam memberikan informasi, termasuk publikasi rencana aksi tahun berjalan, ini menunjukkan bahwa perencanaan untuk pelaksanaan berbagai hal di Dinas Perhubungan sudah dilaksanakan dengan baik dan transparan, sehingga masyarakat pun ikut bisa mengawasi.

## 2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan penentuan, pengelompokan, penyusunan dan penempatan orang-orang (pegawai) untuk mencapai tujuan.<sup>95</sup> Pengorganisasian adalah kegiatan membagi tugas pada orang-orang (pegawai) yang bekerja sama dalam suatu institusi. Pengorganisasian menentukan siapa yang akan melaksanakan tugas serta mengalokasikan sarana dan prasarana untuk menunjang tugas orang-orang itu dalam organisasi dan mengatur mekanisme

94 Wawancara dengan Ainomi S.E, Kasie Operasional Perparkiran di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh pada tanggal 20 Juni 2022

95 George R Terry dan W. Rue. (2000) Dasar-Dasar Manajemen, Jakarta: PT Bumi Aksara

kerjanya sehingga dapat menjamin pencapaian tujuan sesuai dengan prinsip pengorganisasian. Pengorganisasian merupakan pengelompokan kegiatan yang diperlukan, yakni penetapan susunan organisasi serta tugas dan fungsi-fungsi dari setiap unit yang ada dalam organisasi, serta menetapkan kedudukan dan sifat hubungan antara masing-masing unit tersebut.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Kabid Perparkiran di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, beliau mengatakan bahwa:

“Pengorganisasian ini kan berarti mengelompokkan dan memilih orang-orang atau staf dalam bidang tertentu dan mengerjakan tugas sesuai dengan tupoksinya, nah di Dinas Perhubungan, terutama dalam hal perparkiran ya, kita ada bidang khusus yang menangani masalah perparkiran, bidang perparkiran sendiri membawahi 3 (tiga) seksi lainnya, yaitu seksi penetapan lokasi dan potensi, seksi pengawasan dan pengendalian, serta seksi operasional dan pengutipan. Jadi ketiga seksi ini bekerja sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya. Misalnya seksi penetapan lokasi dan potensi, mereka ini menangani terkait lokasi mana saja yang boleh/bisa digunakan sebagai lokasi parkir dengan mempertimbangkan potensi yang ada. Kemudian ada seksi pengawasan dan pengendalian, serta seksi operasional dan pengutipan. Jadi inilah yang termasuk dalam pengorganisasian. Kalau di Dishub saya rasa sudah sangat baik.”<sup>96</sup>

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh terkait bidang perparkiran,

---

96 Wawancara dengan Mahdani, S.E. Kabid Perparkiran di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh pada tanggal 27 Juni 2022

yang khusus menangani permasalahan mengenai perparkiran. Berikut adalah tupoksi masing-masing seksi tersebut:

- a. Seksi Penetapan Lokasi dan Potensi Bidang ini bertugas memimpin seksi penetapan lokasi dan potensi dalam pelaksanaan tugas di bidang lokasi dan potensi perparkiran, rencana wilayah perparkiran baru, rencana pengadaan rambu-rambu, memonitoring evaluasi dan pengkajian serta penegakan hukum sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk mendukung tugas dan fungsi.
- b. Seksi Pengawasan dan Pengendalian Bidang Perparkiran. Bidang ini bertugas untuk melakukan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan kegiatan teknis perparkiran, penyiapan perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pembinaan dan koordinasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk mendukung tugas dan fungsi Bidang Perparkiran pada Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh
- c. Seksi Operasional dan Pengutipan. Bidang ini memiliki tugas mengkoordinir petugas pengutip retribusi parkir dalam pelaksanaan kegiatan teknis dan administrasi, penyiapan perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pembinaan dan koordinasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk mendukung tugas dan fungsi Bidang Perparkiran pada Dinas Perhubungan Kota Banda

Aceh.

Jadi, secara umum Dinas Perhubungan telah melaksanakan pengorganisasian dengan sangat baik dalam upaya manajemen parkir sebagai peningkatan pelayanan publik dibidang perparkiran. Hal ini sejalan dengan wawancara yang dilakukan dengan Kasie Operasional Perparkiran:

“Untuk pengorganisasian atau pengelompokan kerja, pihak Dishub sudah secara jelas membagi tugas-tugas sesuai dengan tupoksi nya masing-masing. Bisa dilihat dari adanya struktur organisasi yang jelas mengenai hierarki kepemimpinan di Dishub ini, kemudian juga mengenai permasalahan parkir yang juga ada bidang khusus perparkiran yang membawahi 3 seksi lainnya yang tentunya juga berhubungan dengan parkir.”<sup>97</sup>

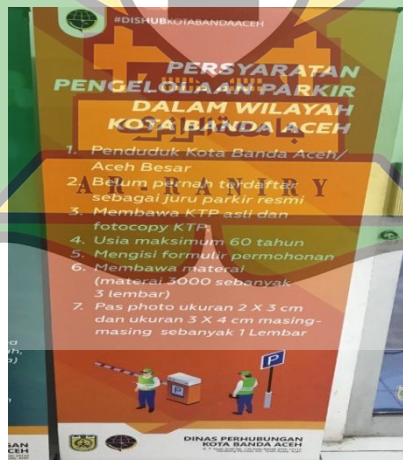
Selain pengelompokan staf di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, pengorganisasian juga dilakukan kepada juru-juru parkir sebagai orang yang langsung bekerja dilapangan dan berhubungan dengan masyarakat. Perlu adanya kejelasan tentang pengelompokan kerja dan lokasi masing-masing juru parkir agar bisa dipertanggungjawabkan nantinya. Dalam hal ini, pihak Dishub juga perlu menyeleksi dan memperhatikan mengenai juru parkir yang akan bekerja. Hal ini juga telah diatur dan ditampilkan secara jelas di Kantor Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh. Adapun untuk menjadi juru parkir di Kota Banda Aceh harus memenuhi beberapa persyaratan berikut ini, yaitu:

---

97 Wawancara dengan Ainomi, S.E, Kasie Operasional Perparkiran di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh pada tanggal 20 Juni 2022

1. Merupakan penduduk Kota Banda Aceh dan Aceh Besar
2. Belum pernah terdaftar sebagai juru parkir resmi
3. Membawa KTP asli dan Fotocopy KTP
4. Usia maksimum 60 tahun
5. Mengisi formulir permohonan
6. Membawa materai (materai 3000 sebanyak 3 lembar)
7. Pas foto ukuran 2x3 dan 3x4 masing-masing sebanyak 1 lembar

Aturan ini sejatinya memang perlu untuk ditampilkan agar masyarakat yang ingin menjadi juru parkir tidak kebingungan dalam mencari informasi dan lebih mempercepat berbagai proses pengurusannya. Berikut peneliti tampilkan aturan/syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi juru parkir di Kota Banda Aceh yang peneliti abadikan saat melakukan wawancara dengan narasumber terkait:



**Gambar 4.1 Persyaratan Pengelolaan Parkir Dalam Wilayah Kota Banda Aceh**

Informasi tersebut peneliti abadikan saat melakukan wawancara dengan narasumber di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh. Informasi tersebut dijelaskan dan ditampilkan secara jelas di depan ruang Bidang Perparkiran. Informasi ini memang penting untuk ditampilkan sebagai bentuk keterbukaan dan kemudahan dalam memperoleh informasi. Sehingga dalam tahap pengorganisasian, Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh telah melaksanakan tugasnya dengan baik.

### **3. Pelaksanaan (*Actuating*)**

Pelaksanaan yaitu membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar berusaha bekerja dan melaksanakan tugas sesuai dengan perencanaan dan pengorganisasian untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pelaksanaan merupakan inti dari terwujudnya manajemen parkir yang baik sebagai upaya dari penyediaan pelayanan publik. Dalam menjalankan tugasnya melaksanakan berbagai kebijakan yang telah diatur sebelumnya, tentu harus mengacu kepada Standar Operasional Prosedur sebagai acuan.

Setiap lembaga/badan/instansi memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam melaksanakan tugasnya. SOP ini lah kemudian yang dapat menjadi tolak ukur sudah sesuai atau belum dengan ketentuan yang berlaku. Adapun Standar Operasional Prosedur Dinas Perhubungan kota Banda Aceh didasarkan pada peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 51 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur pada Dinas



Perhubungan Kota Banda Aceh. Pada pasal 4 disebutkan bahwa ruang lingkup SOP Dinas Perhubungan meliputi:

- a. Jenis pelayanan. Adapun jenis pelayanan di Dishub harus dijelaskan secara jelas, jenis pelayanan apa saja yang menjadi tanggungjawab Dinas Perhubungan, sehingga masyarakat tidak kekurangan informasi.
- b. Kelengkapan persyaratan. Kelengkapan persyaratan dalam mengurus apapun juga harus disertakan, dapat dilihat pada beberapa tempat di Dinas Perhubungan, mereka mencetak seperti baliho yang berisi informasi dan syarat-syarat untuk mengurus beberapa hal yang terkait dengan administrasi. Seperti syarat untuk menjadi juru parkir, hal ini menjadi sehingga bisa lebih cepat dalam pelayanan. Dalam hal ini dishub sudah melaksanakan dengan baik.
- c. Jangka waktu proses. Biasanya, dalam pemberian pelayanan disertakan estimasi penyelesaiannya memakan waktu berapa lama. Hal ini penting karena agar ada acuan baik bagi pelaksana maupun bagi masyarakat yang berkepentingan. Dalam hal ini, dishub sudah menerapkannya dan sudah diinformasikan melalui baliho persyaratan disertakan dengan waktu penyelesaiannya. Sebagai contoh, di Dinas Perhubungan peneliti melihat terdapat baliho yang berisi mengenai prosedur pembuatan surat perjanjian tata kelola perparkiran. Pada baliho tersebut tertulis secara jelas apa saja prosedurnya beserta





progress pengurusannya, sehingga akan lebih efektif dan efisien dalam pengerjaannya.

Kewenangan pejabat yang menetapkan. Dalam penetapan suatu aturan tentu harus melewati proses yang panjang sampai kepada disahkannya aturan tersebut. Pengesahan tersebut tentu dilakukan oleh orang-orang yang bertanggungjawab akan hal tersebut. Biasanya dalam mengurus hal tersebut terdapat hierarki. Dengan adanya hierarki yang jelas maka lebih jelas pertanggungjawabannya.

Pelaksanaan merupakan aksi dan perwujudan dari perencanaan dan pengorganisasian yang telah diatur sebelumnya. Dalam upaya pelaksanaan, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan bersama dengan Kabid Perparkiran di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh: "Pelaksanaan dalam manajemen perparkiran sudah dilaksanakan, bisa dilihat dari penetapan tempat parkir dan penetapan tarif parkir serta penertiban juru-juru parkir liar yang tidak sesuai ketentuan."<sup>98</sup>

Retribusi Parkir merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai penyelenggaraan pembangunan dan pemerintahan daerah. Untuk mengetahui manajemen parkir dalam upaya meningkatkan pelayanan public, sebagaimana dijelaskan dalam tabel 4. Sebagai berikut:

---

98 Wawancara dengan Mahdani, S.E. Kabid Perparkiran di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh pada tanggal 27 Juni 2022

**Tabel 4.3**  
**Retribusi Parkir di Kota Banda Aceh Tahun 2022**

| No | Tahun Retribusi | Target Retribusi Parkir | Realisasi Retrubusi | Persentase |
|----|-----------------|-------------------------|---------------------|------------|
| 1. | 2018            | Rp. 4.600.000.000.-     | Rp. 3.912.165.000   | 85%        |
| 2. | 2019            | Rp. 5.000.000.000.-     | Rp. 3.682.363.000   | 75%        |
| 3  | 2020            | Rp. 5.100.000.000.-     | Rp. 3.860.463.000   | 83%        |
| 4  | 2021            | Rp. 10.100.000.000      | Rp. 7.635.231.000   | 80%        |
| 5  | <b>Jumlah</b>   | Rp. 24.800.000.000      | Rp. 19.090.222.000  | 73%        |

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh Tahun 2022.

Banyaknya juru parkir liar tentu akan berdampak pada realisasi penerimaan retribusi parkir di Kota Banda Aceh yang belum mencapai target yang telah ditentukan. Berdasarkan data retribusi parkir, target penerimaan dari retribusi parkir pada tahun 2018 adalah sebesar Rp 4,6 miliar, akan tetapi yang terealisasi hanya sebesar Rp 3.912.165.000 atau 85%. Pada tahun 2019 target penerimaan Rp 5 miliar tapi realisasi per minggu kedua bulan November masih Rp 3.682.363.000 atau 74%. Pada tahun 2020 target penerimaan Rp 5,1 miliar yang terealisasi sebesar Rp 3.860.463.000 atau 83%.<sup>99</sup> Oleh karenanya, untuk mencapai realisasi target penerimaan pada tahun 2021-2022 Sebesar Rp 10,1 miliar dan untuk menjalankan regulasi yang telah ada, maka tarif parkir dinaikkan hingga 100% di beberapa daerah tertentu di Kota Banda Aceh, seperti di Pelabuhan Ulee Lheue-Gampong Jawa

99 Amuji Ade (2019). Pengelolaan Parkir Sebagai Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (Studi Kasus Di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh). Skripsi Fakultas FISIP UIN Ar-Raniry

dan di Jalan Diponegoro (depan Pasar Aceh). Penetapan tarif baru sesuai dengan Qanun No 3 Tahun 2021 tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum dan Tempat Khusus Parkir, hal tersebut juga sesuai dengan SK Wali Kota Nomor 475 tentang Penetapan Lokasi Parkir Tertentu.

Peraturan tersebut telah dilaksanakan pada 1 Februari 2022 tarif baru retribusi parkir menjadi Rp. 2000.- untuk roda 2 dan Rp. 4000.- untuk roda 4 meskipun menurut pengakuan beberapa masyarakat, mereka belum mengetahui mengenai peraturan tersebut, sehingga terkadang mereka tidak mengetahui berapa tarif parkir yang sebenarnya.<sup>100</sup> Akan tetapi, menurut Kepala Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, pihaknya sudah mensosialisasikan tarif baru parkir sebelum diberlakukan. Di lokasi-lokasi parkir juga dipasang spanduk serta informasi pemberlakuan tarif baru parkir. Dishub juga pernah menggelar rapat koordinasi untuk mensosialisasikan tarif baru bersama Dinas Pariwisata Kota Banda Aceh, Camat Meuraxa, Koramil, Polsek, dan pengelola parkir jalan Pelabuhan Ulee Lheue. Juga penyebaran informasi yang dilakukan melalui media sosial.<sup>101</sup>

Kemudian peneliti juga mewawancarai salah satu masyarakat Kota Banda Aceh terkait perparkiran di Kota

---

100 Wawancara dengan Muhammad Halim, salah satu masyarakat Kota Banda Aceh pada Tanggal 04 Juli 2022

101 Wawancara dengan Mahdani, S.E. Kabid Perparkiran di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh pada tanggal 27 Juni 2022

Banda Aceh yang menurutnya belum efektif:

“Menurut saya pelaksanaannya belum baik dan belum efektif pertama hambatan yang sering kita alami selaku masyarakat ketika memarkirkan kendaraan adalah lokasi parkirnya yang tidak teratur atau amburadul dan masih banyak lokasi parkir yang masih menggunakan pinggiran jalan umum yang bisa membuat kemacetan bagi pengguna jalan lalu lintas.”<sup>102</sup>

Memang berdasarkan pengalaman dan observasi peneliti sendiri masih ada kasus seperti itu, akan tetapi pihak Dinas Perhubungan berkomitmen akan terus melakukan pengawasan dan penertiban juru parkir yang tidak sesuai dengan ketentuan. Untuk menjadi juru parkir juga harus membuat surat perjanjian tata kelola perparkiran, sehingga mereka bisa dikenai sanksi apabila melanggarnya. Adapun Prosedur pembuatan surat perjanjian tata kelola perparkiran:

1. Calon juru parkir datang ke Dishub Kota Banda Aceh dengan membawa KTP Asli Banda Aceh/ Aceh Besar dan memberitahukan lokasi yang ingin dikelola
2. Petugas menyerahkan surat izin sementara dan persyaratan yang harus dilengkapi sebagai juru parkir (surat izin sementara berlaku selama satu minggu)
3. Calon Juru Parkir datang kembali ke Dishub setelah masa satu minggu habis dengan membawa bahan kelengkapan administrasi yang telah ditentukan dan surat sementara

---

102 Wawancara dengan Muhammad Halim, salah satu masyarakat Kota Banda Aceh pada Tanggal 04 Juli 2022

- diperpanjang kembali satu minggu lagi menunggu surat permanen selesai di proses (waktu lebih kurang 10 menit)
4. Jika hasil verifikasi menunjukkan lokasi sudah ada yang mengelola atau calon jukir (juru parkir) sudah terdata sebagai jukir resmi maka permohonan di tolak dan berkas akan dikembalikan.

Dengan adanya Prosedur pembuatan surat perjanjian tata kelola perparkiran tersebut, maka akan lebih mudah mengawasi kinerjanya. Selain itu, Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, telah menata dan membenahi kawasan parkir di sepanjang depan pertokoan di Jalan H. Muhammad Hasan, Gampong Batoh, Kecamatan Luengbata, Banda Aceh. Penataan lahan parkir sepanjang 78 meter, lebar 14,5 meter di seberang jalan depan SPBU Batoh yang sudah dimulai pada bulan Juni 2022 lalu, itu menjadi titik pertama dilaksanakan pekerjaan. Pembenahan lahan parkir itu diharapkan mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Banda Aceh dari sektor retribusi parker. Di samping itu adalah untuk mengurangi kemacetan di Kawasan lalu lintas yang padat serta menjadi lokasi lahan parkir publik dan lebih representatif. Hal ini berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Kabid Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh:

“Untuk tahun 2022 ini Dishub Kota Banda Aceh, menata empat kawasan parkir di sepanjang Jalan Muhammad Hasan. Ini menjadi lokasi pertama kita benahi dengan luas lahan parkir yang akan



dilaksanakan pengerjaannya sepanjang 78 meter, lebar 14,5 meter. Dan akan dilanjutkan ke kawasan parkir lainnya. Alhamdulillah untuk penataan empat kawasan parkir di sepanjang Jalan Muhammad Hasan ini tidak ada komplain dari pemilik toko.”<sup>103</sup>

Berikut adalah tabel daftar juru parkir dari setiap wilayah yang ada di Kota Banda Aceh.

**Tabel 4.4**  
**Daftar Jumlah Juru Parkir di Kota Banda Aceh**

| NO            | Kecamatan    | Luas Wilayah                | Jumlah Juru Parkir |
|---------------|--------------|-----------------------------|--------------------|
| 1             | Baiturrahman | 455 Km <sup>2</sup>         | 67 Orang           |
| 2             | Kuta Alam    | 1.005 Km <sup>2</sup>       | 128 Orang          |
| 3             | Meuraxa      | 726 Km <sup>2</sup>         | 44 Orang           |
| 4             | Syiah Kuala  | 1.424 Km <sup>2</sup>       | 63 Orang           |
| 5             | Lhueng Bata  | 534 Km <sup>2</sup>         | 56 Orang           |
| 6             | Kuta Raja    | 521 Km <sup>2</sup>         | 39 Orang           |
| 7             | Banda Raya   | 479 Km <sup>2</sup>         | 35 Orang           |
| 8             | Jaya Baru    | 378 Km <sup>2</sup>         | 29 Orang           |
| 9             | Ulee Kareng  | 615 Km <sup>2</sup>         | 48 Orang           |
| <b>JUMLAH</b> |              | <b>6.137 Km<sup>2</sup></b> | <b>509 Orang</b>   |

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh Tahun 2022.

Pelaksanaan dalam manajemen perparkiran pada dasarnya sudah dilaksanakan dengan baik sebagaimana perencanaan yang telah dilakukan, hanya saja di lapangan banyak terdapat hambatan-hambatan, terutama masalah yang berhubungan dengan juru parkir. Hal ini bisa dilihat dari masih

103 Wawancara dengan Mahdani, S.E. Kabid Perparkiran di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh pada tanggal 27 Juni 2022



banyaknya juru parkir yang tidak bekerja sesuai dengan tupoksinya, mereka kurang menggunakan atribut lengkap dan karcis parkir yang belum sesuai ketentuan dari Dinas Perhubungan. Kemudian, mengenai tarif parkir yang juga terkadang masih belum sesuai dengan aturan. Sehingga hal tersebut menyebabkan terjadinya kebocoran PAD terhadap realisasi pendapatan daerah serta kurangnya anggaran dalam merealisasikan program-program yang menunjang peningkatan pelayanan dibidang parkir.

#### 4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan proses penentuan apa yang harus dicapai serta mengawasi baik dalam perencanaan, pengorganisasian maupun pelaksanaan. Pengawasan berarti standar, apa yang sedang dilakukan (pelaksanaan), menilai pelaksanaan, agar dapat melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana, yaitu selaras dengan standar (ukuran). Berdasarkan wawancara dengan Kabid Perparkiran di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh:

“Kita memang ada tim pengawasan yang melakukan monitoring setiap hari ke lapangan untuk melihat lokasi-lokasi parkir dan juru parkir yang ada. Jadi memang nanti kalau ada juru parkir yang melakukan pelanggaran atau tidak bagus dalam melayani itu akan ditegur agar mereka bisa bekerja sesuai dengan tupoksi yang diberikan”<sup>104</sup>

---

104 Wawancara dengan Mahdani, S.E. Kabid Perparkiran di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh pada tanggal 27 Juni 2022

Namun meskipun telah dilakukan razia untuk menertibkan para juru parkir liar yang ada, terkadang masih ada yang luput. Karenanya, pihak Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh meminta masyarakat untuk turut serta mengawasi kinerja juru parkir, dan bisa melapor apabila mereka tidak melayani dengan baik. Pihak Dinas Perhubungan juga menyarankan masyarakat agar meminta karcis resmi dari Dinas Perhubungan yang diberikan oleh juru parkir yang telah tertera tarif parkirnya. "Warga yang memarkirkan kendaraannya diharap meminta karcis parkir pada juru parkir, dan pihak Dishub juga akan melakukan pengawasan terhadap juru parkir dalam melakukan pengutipan retribusi parkir."<sup>105</sup>

Berdasarkan tugas dan wewenangnya Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh juga membagikan anggotanya yang bertugas untuk mengawasi perparkiran sesuai dengan tupoksinya yang ada di Kota Banda Aceh, hal itu dapat dilihat dari data tabel berikut:

**Tabel 4.5 Daftar Jumlah Petugas Pengawasan Parkir di Kota Banda Aceh**

| No | Tugas                      | Jumlah   |
|----|----------------------------|----------|
| 1  | Koordinator Parkir (KOKIR) | 11 Orang |
| 2  | Pengawas Parkir (WASKIR)   | 18 Orang |

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh Tahun 2022.

---

105 *Ibid*,

Terkait pengawasan, pada dasarnya pihak Dinas Perhubungan telah melakukan pengawasan secara rutin dan turun kelapangan untuk memeriksa keadaan perparkiran beserta para juru parkir yang bekerja. Hal ini berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan salah satu juru parkir di kawasan Lampineung, beliau mengatakan bahwa memang pihak Dinas Perhubungan sering melakukan pengawasan kelapangan untuk mengecek juru-juru parkir yang bekerja, terkadang juga melakukan razia terhadap juru parkir liar. Dan merazia kendaraan-kendaraan yang parkir sembarangan.<sup>106</sup>

Pengawasan harus dilakukan di semua lini terkait hal-hal yang berhubungan dengan perparkiran. Tidak hanya mengawasi juru parkir, akan tetapi perlu juga mengawasi bagaimana kinerja Dishub dalam setiap kegiatan mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan agar tetap berjalan sebagaimana mestinya. Masyarakat pun harus ikut berpartisipasi dalam mengawasi kinerja dishub dan juru parkir. Masyarakat dapat melaporkan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang baik. Jadi kerjasama antar berbagai pihak merupakan kunci utama dalam terwujudnya manajemen parkir yang baik.

---

106 Wawancara dengan Toni, Salah Satu Juru Parkir di Kota Banda Aceh pada Tanggal 04 Juli 2022

### 4.3.2 Faktor Penghambat Dalam Manajemen Pelayanan Publik terkait Parkir di Kota Banda Aceh

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah diperoleh, peneliti menganalisa ada beberapa hambatan dalam proses melaksanakan manajemen pelayanan parkir di Kota Banda Aceh dalam upaya peningkatan pelayanan publik, diantaranya yaitu:

#### 1. Masalah Sumber Daya Manusia.

Dalam hal ini masih sangat dibutuhkan pembenahan. Terutama para juru parkir. Terkadang dalam memarkirkan kendaraan banyak masyarakat yang mengeluh terkait dengan pelayanan parkir yang hanya meminta uangnya saja tetapi tidak membantu untuk memarkirkan/mengeluarkan kendaraannya. Ini tentu menimbulkan banyak kekecewaan dari masyarakat, bukan hanya masyarakat yang memarkirkan kendaraan, akan tetapi juga masyarakat pengguna jalan yang terganggu dengan parkir yang tidak sesuai dan menyebabkan macet. Hal ini berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan salah satu masyarakat di Kota Banda Aceh:

“Menurut saya belum baik dan belum efektif pertama hambatan yang sering kita alami selaku masyarakat ketika memarkirkan kendaraan adalah lokasi parkirnya yang tidak teratur atau amburadul dan masih banyak lokasi parkir yang masih menggunakan pinggir jalan umum yang bisa membuat kemacetan bagi pengguna jalan lalu lintas. Selai itu, terkadang juru parkir ini tidak benar-benar membantu masyarakat dalam memarkirkan kendaraannya, habis ambil uang

tidak dilayani. Lalu, Tarif parkirnya berubah-ubah di mana tarif parkir ini kadang tidak sesuai dengan yang telah diterapkan oleh pemerintah atau dinas perhubungan.”<sup>107</sup>

Selain itu, masih ada beberapa kasus ditemukan juru parkir liar yang tidak terdaftar secara resmi di Dinas perhubungan Kota Banda Aceh, sehingga menyebabkan kebocoran PAD. Juga juru parkir liar yang menentukan tarif parkir tidak sesuai aturan. Padahal seharusnya, realisasi pendapatan dari retribusi parkir yang telah ditentukan sebelumnya, melihat dari potensi yang ada mencukupi, bahkan melebihi target. Akan tetapi sampai saat ini penerimaan retribusi parkir masih jauh dibawah target yang telah ditentukan. Hal ini berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Kabid Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh.

“Banyaknya juru parkir liar tentu akan berdampak pada realisasi penerimaan retribusi parkir di Kota Banda Aceh yang belum mencapai target yang telah ditentukan. Oleh karenanya, untuk mencapai realisasi target penerimaan pada tahun 2022, tarif parkir dinaikkan hingga 100 persen di beberapa daerah tertentu di Kota Banda Aceh, seperti di Pelabuhan Ulee Lheue-Gampong Jawa dan di Jalan Diponegoro (depan Pasar Aceh). Penetapan tarif baru sesuai dengan Qanun No 3 Tahun 2021 tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum dan Tempat Khusus Parkir, hal tersebut juga sesuai dengan SK

---

107 Wawancara dengan Muhammad Halim, salah satu masyarakat Kota Banda Aceh pada Tanggal 04 Juli 202

Wali Kota Nomor 475 tentang Penetapan Lokasi Parkir Tertentu.”

Kemudian, sumber daya manusia pada dinas perhubungan juga perlu diperhatikan, karena sampai saat ini sistem penggajian juru parkir belum jelas. Tidak ada patokan berapa target pencapaian dan sistem pembayaran upah juru parkir, apakah perhari atau perbulan. Sehingga ini menimbulkan ketidakjelasan. Terlepas dari itu semua, kesadaran masyarakat juga perlu ditingkatkan agar tidak parkir disembarang tempat yang dapat mengganggu ketertiban umum. Karena kerjasama antar berbagai pihak adalah kunci kesuksesan dalam penyediaan manajemen parkir yang baik dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

## 2. Sistem

Perlu adanya pembaruan sistem yang lebih modern terkait perparkiran. Yakni penerapan e-Parkir. Sistem parkir yang berlaku saat ini di Kota Banda Aceh sudah diupayakan beralih ke sistem pelayanan e-parkir. Namun, karena kurangnya anggaran rencana ini kemudian tidak dilanjutkan lagi. Hal ini berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama dengan Kabid Perparkiran Dishub Kota Banda Aceh:

“Perencanaan mengenai pembangunan 20 titik e-parkir (parkir dengan sistem elektronik) dalam lima tahun ke depan. Pembangunan e-parkir itu bertujuan untuk menghindari kesemrawutan dan menambah pendapatan asli daerah (PAD). Rencana tersebut sudah dimasukkan dalam Rencana Pembangunan Jangka



Menengah (RPJM) Banda Aceh pada tahun 2018 lalu. Beberapa kawasan yang direncanakan sudah dibangun. Akan tetapi di tahun 2018 tidak ada e-parkir yang ditambah, karena tidak ada dana yang dianggarkan untuk proyek tersebut. Selain e-parkir, Dishub Kota Banda Aceh juga merencanakan pembangunan satu gedung khusus parkir di Kawasan Peunayong dikarenakan kawasan tersebut sudah dipenuhi pertokoan dan tidak memiliki area parkir. Sehingga pemilik kendaraan memarkirkan kendaraannya di badan jalan. Meskipun sampai saat ini perencanaan tersebut belum direalisasikan sepenuhnya.”<sup>108</sup>

Padahal dengan diberlakukannya sistem e-parkir, akan meminimalisir terjadinya kemacetan dan kecurangan-kecurangan yang terjadi dilapangan untuk meningkatkan realisasi PAD dari retribusi parkir. Penerapan e-Parkir bisa menjadi salah satu inovasi baru dikalangan masyarakat dalam digitalisasi sebagai salah satu bentuk Banda Aceh sebagai Smart City. Berdasarkan wawancara dengan salah satu masyarakat kota Banda Aceh...terkait modernisasi sistem perparkiran yang mengatakan bahwa “Harapan saya pengelolaan parkir di kota Banda Aceh ini lebih baik lagi lebih cocok nya memodernisasi sistem pengelolaan parkir atau dengan kata lain menggunakan e-parkir.”<sup>109</sup>

---

108 Wawancara dengan Mahdani Kabid Perparkiran di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh pada tanggal 27 Juni 2022

109 Wawancara dengan Muhammad Halim, salah satu masyarakat Kota Banda Aceh pada Tanggal 04 Juli 202



Penerapan e-parkir yang saat ini sudah dilaksanakan diantaranya di Jalan Sri Ratu Safiatuddin, Peunayong dan di Jalan T.Panglima Nyak Makam. Agar terciptanya manajemen parkir yang baik, sistem penerapan e-parkir perlu segera direalisasikan secara keseluruhan di wilayah Kota Banda Aceh.

### 3. Kurangnya Sosialisasi.

Sosialisasi kepada masyarakat menjadi penting karena masyarakat menjadi subjek utama dalam manajemen pelayanan perparkiran. Mereka berhak mengetahui aturan-aturan terbaru mengenai parkir. Peraturan mengenai zona parkir yang diperbolehkan dan dilarang, serta peraturan berkendara lainnya agar dapat berkendara dengan baik dan tidak mengganggu masyarakat lain. Selain itu, sosialisasi mengenai kenaikan tarif parkir di sejumlah wilayah di Kota Banda Aceh, juga mengenai peraturan-peraturan lainnya yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Hal ini dapat dilihat berdasarkan pengakuan salah satu masyarakat Kota Banda Aceh mengenai ketidaktahuannya terhadap naiknya tarif parkir di sejumlah lokasi di Kota Banda Aceh:

“Menurut saya terkait manajemen pelayanan parkir pihak dinas perhubungan kota Banda Aceh mensosialisasi kan terkait kebijakan di kota Banda Aceh Baik mengenai aturan dan tarif supaya tidak Beda antara titik parkir yang satu dengan titik parkir lainnya juga membekali pengetahuan juga teknis

kepada tukang parkir supaya memberikan kepuasan kepada kami.”<sup>110</sup>

Meskipun dari pihak Dishub sendiri mengatakan bahwa pihaknya telah mensosialisasikan kepada masyarakat terkait perpajakan, termasuk tarif parkir yang naik. Baik dengan memasang baliho-baliho yang berisi informasi-informasi tersebut, maupun dari media sosial. Namun, sosialisasi mengenai perubahan-perubahan terkait perpajakan di Kota Banda Aceh tetap harus lebih aktif di sosialisasikan karena berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada beberapa masyarakat di Kota Banda Aceh, banyak dari mereka yang belum mengetahui aturan-aturan terbaru dari Dishub.

#### 4. Kurangnya Pengawasan

Pengawasan terhadap pelaksanaan sangat penting untuk dilakukan sebagai bentuk monitoring dan evaluasi pelaksanaan program-program yang sedang direncanakan dan dilaksanakan. Bila perlu diberikan sanksi bagi para pelanggar. Baik pihak Dinas Perhubungan, Juru Parkir maupun masyarakat yang tetap melanggar aturan. Pelaksanaan dalam manajemen perpajakan belum sepenuhnya terlaksana dengan baik dan optimal. Hal ini berdasarkan wawancara dengan salah satu masyarakat Kota Banda Aceh yang mengatakan bahwa “Sebaiknya pengawasan pihak Dishub lebih ditingkatkan lagi kepada para juru parkir

---

110 Wawancara dengan Muhammad Halim, salah satu masyarakat Kota Banda Aceh pada Tanggal 04 Juli 202

yang sedang bertugas, karena terkadang dilapangan banyak juru parkir yang berlaku curang terhadap masyarakat.”<sup>111</sup>

Didukung oleh pernyataan Kabid Perparkiran yang juga merasa perlunya pengawasan yang lebih ketat dilapangan, meskipun telah dilakukan razia untuk menertibkan para juru parkir liar yang ada, terkadang masih ada yang luput. Karenanya, pihak Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh meminta masyarakat untuk turut serta mengawasi kinerja juru parkir, dan bisa melapor apabila mereka tidak melayani dengan baik. Pihak Dinas Perhubungan juga menyarankan masyarakat agar meminta karcis resmi dari Dinas Perhubungan yang diberikan oleh juru parkir yang telah tertera tarif parkirnya. Hal ini sesuai wawancara dengan Kabid Perparkiran yang mengatakan bahwa “Warga yang memarkirkan kendaraannya diharap meminta karcis parkir pada juru parkir, dan pihak Dishub juga akan melakukan pengawasan terhadap juru parkir dalam melakukan pengutipan retribusi parkir”<sup>112</sup>

Hal ini bisa dilihat dari masih banyaknya juru parkir yang tidak bekerja sesuai dengan tupoksinya, mereka kurang menggunakan atribut lengkap dan karcis parkir yg belum sesuai ketentuan dari Dinas Perhubungan. Kemudian, mengenai tarif parkir yang juga terkadang masih belum sesuai

---

111 Wawancara dengan Muhammad Halim, salah satu masyarakat Kota Banda Aceh pada Tanggal 04 Juli 202

112 Wawancara dengan Mahdani Kabid Perparkiran di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh pada tanggal 27 Juni 2022

dengan aturan. Sehingga hal tersebut menyebabkan terjadinya kebocoran PAD terhadap realisasi pendapatan daerah.

## 5. Kurangnya Anggaran

Dalam melaksanakan sebuah program, mulai dari tahap perencanaan hingga pengawasan, semua memerlukan anggaran untuk merealisasikannya. Dengan adanya anggaran maka semua hal yang akan dilaksanakan menjadi lebih mudah. Kurangnya anggaran menjadi salah satu penghambat dalam manajemen pelayanan parkir yang baik. Hal ini bisa dilihat dari belum terlaksananya penerapan e-parkir secara menyeluruh di Kota Banda Aceh yang disebabkan karena kurangnya anggaran. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti bersama dengan Kabid Perparkiran Dishub Kota Banda Aceh yang mengatakan bahwa:

“Rencana tersebut sudah dimasukkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Banda Aceh pada tahun 2018 lalu. Beberapa kawasan yang direncanakan sudah dibangun. Akan tetapi di tahun 2018 tidak ada e-parkir yang ditambah, karena tidak ada dana yang dianggarkan untuk proyek tersebut.”<sup>113</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dilihat bahwa anggaran merupakan penentu utama berhasilnya pembangunan. Sehingga dalam upaya mewujudkan manajemen parkir yang baik dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, diperlukan anggaran yang cukup.

---

113 Wawancara dengan Mahdani, S.E. Kabid Perparkiran di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh pada tanggal 27 Juni 2022

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Manajemen Parkir oleh Dinas Perhubungan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Kota Banda Aceh dapat dilihat dari teori George R Terry yang menyebutkan fungsi-fungsi manajemen yaitu: Perencanaan (Planning), Pengorganisasian (Organizing), Pelaksanaan/Penggerakan (Actuating) dan Pengawasan (Controlling). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa secara umum manajemen parkir di Kota Banda Aceh sudah dilaksanakan dengan baik, hanya saja belum optimal. Hal ini dapat dilihat pada perencanaan yang sudah dilakukan dengan baik dan dipublikasikan ke website resmi milik Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh sehingga masyarakat bisa ikut melihat dan mengawasi bagaimana kinerja dari Dinas Perhubungan. Begitu pula dengan pengorganisasian yang sudah baik. Hanya saja dalam pelaksanaan masih banyak kekurangan dan hambatan yang terjadi di lapangan seperti banyaknya juru parkir liar yang tidak sesuai ketentuan dan lain-lain. Selain itu, pengawasan yang masih perlu ditingkatkan kembali.

2. Adapun faktor-faktor penghambat dalam manajemen parkir dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kota Banda Aceh diantaranya: Faktor Sumber Daya Manusia, Sistem yang belum modern sepenuhnya, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, kurangnya pengawasan serta kurangnya anggaran.

## 5.2 Saran

1. Perlunya membenahi sumberdaya manusia. Karena manusia merupakan objek utama dalam pelayanan perparkiran. Sehingga apabila manusianya baik semuanya menjadi baik dan teratur sebagaimana mestinya.
2. Memperbaiki dan memperbaharui sistem yang berlaku saat ini menjadi lebih modern sehingga memperkecil kemungkinan untuk berlaku curang kepada masyarakat.
3. Perlunya meningkatkan pengawasan terhadap manajemen perparkiran agar tetap sesuai dengan ketentuan dan tidak ada pihak yang dirugikan, bila perlu terapkan sistem *reward and punishment*, sehingga kinerja menjadi lebih baik.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Basrowi & Suwandi. Memahami Penelitian Kualitatif. (Jakarta: Rineka Cipta, 2008).
- Burhan, Bungin, Metodologi Penelitian Kuantitatif (Komuningkasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2011).
- Faisal, Sanafiah. Format-Format Penelitian Sosial, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007).
- George R Terry dan W. Rue (2000) Dasar-Dasar Manajemen, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Husaini Usman. 2008. Metodologi Penelitian Sosial. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husni Thamrin (2013) Hukum Pelayanan Publik di Indonesia, (Jakarta: Aswaja Pressindo), hal.38.
- Issakh, Henki Idris dan Zahrída Wiryawan. (2015) Pengantar Manajemen (Jakarta: In Media).
- James A.F. Stoner dan Charles Wankel (1986) dalam Siswanto. 2009. Pengantar Manajemen, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006).
- Mahmuddin, Manajemen Dakwah Rasulullah (Suatu Telaah Historis Kritis). (2004) Jakarta: Restu Ilahi.
- Malayu S.P Hasibuan (2009) Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta: Bumi Aksara).
- Moekiyat (1980) Kamus Management. Bandung: Alumni
- Moenir. (2008) Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (Bumi Aksara: Jakarta).



- Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2006).
- Morissan. (2009) Manajemen Media Penyiaran: Strategi Mengelola Radio Dan Televisi (Jakarta: Kencana).
- Muhammad Idrus, Metode Penelitian Ilmu Sosial, hlm. 107.
- Narwawi, Hadari, Metode Penelitian Bidang Sosial, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2007), h. 67.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2009) Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cet.VI).
- Siyono, Sandu. Dasar Metodologi Penelitian, (Yogyakarta: Literasi, Media Publishing, 2015).
- Sofyan Syafri Harahap (1992) Akuntansi Pengawasan dan Manajemen dalam Perspektif Islam, (Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti).
- Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto. (2008) Dasar-dasar Public Relations (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, cet ke 6).
- Sondang P. Siagian. (1984) Filsafat Administrasi (Jakarta: Gunung Agung) .
- Sri Mulyono Dkk (2021) Pengantar Manajemen. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D, (Bandung: Alfabeta, 2012).
- Taufiqurokhman (2008) Konsep dan Kajian Ilmu Perencanaan. (Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama).

### **Undang-Undang**

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

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2013 tentang Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan.

Qanun Kota Banda Aceh Nomor 2 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh.

Qanun Kota Banda Aceh Nomor 3 Tahun 2021 tentang Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum Dan Tempat Khusus Parkir.

### **Jurnal**

Amuji Ade (2019). Pengelolaan Parkir Sebagai Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (Studi Kasus Di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh). Skripsi Fakultas FISIP UIN Ar-Raniry.

Haerul Umam (2016). Manajemen Parkir di Kota Serang. Skripsi Fakultas -Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Agung Tirtayasa.

Ida Yunari Ristiani. (2020) Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. Jurnal Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Jurnal 168 Coopetition, Vol XI, Nomor 2, Juli 2020, 165 ± 178 (E-ISSN : 2615-4978, P-ISSN : 2086-4620).

Suci Febrina (2020). Mekanisme Perparkiran Pada Qanun Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Retribusi Pelayanan Parkir Ditepi Jalan Umum (Studi Kasus Tarif Parkir JL. Pangeran Diponegoro Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh). Skripsi Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Prodi Ilmu Hukum.

Yodi Arista (2018). Peran Ombudsman Perwakilan Aceh Dalam Mencegah Maladministrasi Di Kota Banda Aceh, skripsi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

### **Website Resmi Pemerintah**

Parkir di lokasi tertentu naik hingga 100 persen diakses di <http://dishub.bandaacehkota.go.id/berita-mulai-1-februari-parkir-di-lokasi-tertentu-naik-jadi-2000.html> pada 10 Februari 2022.

Perusahaan Komisi Aparatur Sipil Negara. Manajemen Pelayanan Publik [https://perpustakaan.kasn.go.id/index.php?p=show\\_detail&id=67&keywords](https://perpustakaan.kasn.go.id/index.php?p=show_detail&id=67&keywords).

<https://bandaacehkota.bps.go.id> (BPS: Kota Banda Aceh Dalam Angka 2019).

BPS: Kota Banda Aceh Dalam Angka 2018:3 <https://bandaacehkota.bps.go.id>, diakses 17 Mei 2022.

Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh diakses di <https://dishub.acehprov.go.id/profil/visi-dan-misi/> pada Tanggal 17 Mei 2022.

## LAMPIRAN

Lampiran I : Daftar pertanyaan untuk Informan Penelitian

A. Daftar pertanyaan wawancara dengan Pihak Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh

1. Nama/sejak kapan menjabat menjadi Kepala Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh?
2. Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh mempunyai tugas melaksanakan wewenang Otonomi Daerah di Bidang Perhubungan dengan fungsi sebagai berikut :
  - a. Perumusan Kebijakan di bidang Perhubungan, dalam hal ini termasuk kedalam tahap perencanaan dan pengorganisasian (Planning-organizing) berdasarkan teori manajemen yang dikemukakan oleh George R.Terry, apakah tahap perumusan kebijakan ini telah dilaksanakan/berjalan sebagaimana mestinya? Bagaimana mekanisme perumusan kebijakan dalam mewujudkan manajemen parkir dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Kota Banda Aceh? Berikut dengan manajemen pengorganisasian dalam pembentukan pihak-pihak yang bertanggungjawab?
  - b. Pelaksanaan kebijakan di Bidang Perhubungan (teori George R. Terry: Actuating), apakah fungsi ini sudah terlaksana dengan baik? Bagaimana kinerja Dinas Perhubungan dalam melaksanakan kebijakan yang telah dirumuskan sebelumnya terkait manajemen parkir dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan publik di Kota banda Aceh?
  - c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Perhubungan (teori George R. Terry: Controlling), apakah fungsi evaluasi ini sudah terlaksana dengan baik? bagaimanakah pihak dinas perhubungan ini melakukan kontrol dalam mewujudkan manajemen parkir di Kota Banda

- Aceh sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan publik, mulai dari tahap perencanaan hingga tahap pengerjaan?
- d. Pelaksanaan administrasi Dinas Perhubungan sesuai dengan lingkup tugasnya. Bagaimana Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh menjalankan fungsi ini? Apakah sudah terlaksana dengan baik?
  - e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.
3. Berdasarkan peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 51 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur pada Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh pada pasal 4 disebutkan bahwa ruang lingkup SOP Dinas Perhubungan meliputi:
- a. Jenis pelayanan, apakah Dishub Kota Banda Aceh sudah menetapkan SOP terkait jenis pelayanan apa saja yang menjadi tanggungjawab Dishub?
  - b. Kelengkapan persyaratan, terkait penyediaan pelayanan bagi masyarakat apakah SOP di Dishub sudah menyertakan kelengkapan persyaratan?
  - c. Jangka waktu proses, apakah SOP tersebut juga memberikan kejelasan mengenai jangka waktu terkait proses-proses penyediaan pelayanan publik bagi masyarakat?
  - d. Kewenangan pejabat yang menetapkan, apakah dalam SOP sudah diatur mengenai siapa saja yang memiliki kewenangan dalam penyediaan pelayanan publik dan bertanggungjawab atas hal tersebut?

Secara umum apakah Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh telah menjalankan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan?

4. Apa sajakah faktor yang menghambat perwujudan manajemen parkir yang baik sebagai upaya untuk

meningkatkan pelayanan publik di Kota Banda Aceh?

5. Apakah ada solusi/upaya yang saat ini sedang direncanakan dalam memperbaiki manajemen perparkiran di Kota Banda Aceh?

B. Daftar pertanyaan wawancara dengan juru parkir

1. Nama/sejak kapan bekerja sebagai juru parkir?
2. Selama menjadi juru parkir apakah terdapat hambatan? Apa saja hambatan tersebut?
3. Apakah sebelumnya mendapat bimbingan/pelatihan dulu dari dinas perhubungan?
4. Apakah ada control langsung yang dilakukan oleh dinas perhubungan?
5. Apa harapan bapak mengenai manajemen perparkiran di Kota Banda Aceh? Apakah sudah baik?
6. Adakah saran dan harapan bapak untuk dinas perhubungan Kota Banda Aceh sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Banda Aceh?

C. Daftar pertanyaan untuk masyarakat

1. Nama?
2. Menurut bapak/ibu, bagaimana pengelolaan parkir yang dilakukan oleh Dishub di Kota Banda Aceh? Apakah sudah baik dan efektif?
3. Apa hambatan yang sering dialami ketika memarkirkan kendaraan? Baik terkait lokasi parkir, tarif parkir maupun pelayanan juru parkir?
4. Apa harapan bapak/ibu mengenai pengelolaan parkir di Kota Banda Aceh?
5. Apa saran bapak/ibu terkait manajemen pelayanan parkir yang telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan?



## Lampiran II : SK pembimbing Skripsi

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
 Nomor : 855/Un.08/FISIP/Kp.07.6/03/2022

**TENTANG**

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
 UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah 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.
- 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 Pemerintah 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 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag, RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011, tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 07 Maret 2022
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan :  
**PERTAMA** : Menunjuk Saudara :  
 1. Siti Nur Zalkha, M.Si. Sebagai pembimbing pertama  
 2. Hijrah Saputra, S.F.I.I., M.Sos. Sebagai pembimbing kedua  
 Untuk membimbing skripsi  
 Nama : Ilham Maulidis Sabri  
 NIM : 166802017  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
 Judul : Manajemen Parkir dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh)
- KEDUA** : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2020.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023 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 : 23 Maret 2022  
 An. Rektor  
 Dekan

  
 Ernita Dewi

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

## Lampiran III : Surat Pengantar Penelitian



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

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-0982/Un.08/FISIP/PP.00.9/04/2022

Lamp : -

Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,  
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 : **ILHAM MAULIDIS SABRI / 160802017**  
Semester/Jurusan : XII / Ilmu Administrasi Negara  
Alamat sekarang : Gp. Lamjame, Jaya Baru, 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 *Manajemen parkir dalam upaya meningkatkan pelayanan publik (studi kasus pada Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh)*

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

Banda Aceh, 05 April 2022

an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan,



*Berlaku sampai : 17 Oktober  
2022*

Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.

Lampiran IV : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH  
**DINAS PERHUBUNGAN**

Jl. T. NYAK ARIEF NO 130 BANDA ACEH Telp/Fax: 0651-7551641 KODE POS 23115

Banda Aceh, 05 Juli 2022

Kepada

Nomor : 800.183.  
Lampiran : -  
Sifat : -  
Perihal : -

Yth Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Pemerintahan Universitas Islam Negeri  
Ar-Raniry Banda Aceh

Telah Selesai Melaksanakan  
Penelitian

di-

**BANDA ACEH**

Sehubungan dengan surat saudara No. B-0982/Un 08 FISIP PP 00 9 04/2022 tanggal 05 April 2022 Hal Penelitian Ilmiah Mahasiswa, untuk itu dapat kami informasikan bahwa mahasiswa yang namanya tersebut dibawah ini:

Nama : Ilham Maulidis Sabri  
NIM : 160802017  
Semester / Jurusan : XII / Ilmu Administrasi Negara  
Alamat : Gp Lamjame Jaya Baru, Kota Banda Aceh

Telah selesai melaksanakan Penelitian dan Pengambilan Data pada Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh

Demikian kami sampaikan untuk menjadi bahan seperlunya.

An KEPALA DINAS PERHUBUNGAN  
KOTA BANDA ACEH  
SEKRETARIS  
MULHAMMAD ZUBIR, S.Si.T, M.Si  
NIP. 197308162000121001

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Lampiran V : Dokumentasi Penelitian.



Wawancara dengan Mahdani, SE, Kepala Bidang Perparkiran  
di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh Pada Tanggal 27 Juni  
2022



Wawancara dengan Mahdani, SE, Kepala Bidang Perparkiran  
di Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh Pada Tanggal 27 Juni  
2022





Wawancara dengan Juru Parkir di Kota Banda Aceh pada tanggal 04 Juli 2022



Wawancara dengan Muhammad Halim, salah satu masyarakat Kota Banda Aceh pada tanggal 04 Juli 2022

