



PENGAWASAN DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANDA ACEH TERHADAP PELAYANAN PARKIR DI TEPI JALAN UMUM

KOTA BANDA ACEH

Muhammad Roiyan Fadilah, Wais Alqarni^{2*}, Saddam Rassanjani^{2*},
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Unsyiah

Email: roiyan@mhs.unsyiah.ac.id

ABSTRAK

Qanun Kota Banda Aceh Nomor 3 tahun 2021 tentang Retribusi Pelayanan Parkir Di Tepi Jalan Umum dan Tempat Khusus Parkir, Pasal 8 menyebutkan tarif retribusi pelayanan parkir kendaraan roda dua dan roda tiga, sebesar Rp. 1.000 sekali parkir dan kendaraan roda empat sebesar Rp. 2.000 sekali parkir. Namun realitanya, masih terdapat juru parkir yang memungut retribusi pelayanan parkir tidak sesuai peraturan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui proses pengawasan dan hambatan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh terhadap retribusi pelayanan parkir di Tepi Jalan Umum Kota Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan teori pengawasan oleh Robbins dan Coulter dalam Satriadi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam mengumpulkan data menggunakan teknik pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan fokus utama pengawasan yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh pada meminimalisirkan Juru parkir liar dan pembinaan rutin kepada juru parkir yang bertugas di wilayah Kota Banda Aceh. Kurangnya pengawasan pemungutan retribusi pelayanan parkir oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh menyebabkan masih terdapat juru parkir yang melakukan pemungutan tidak sesuai peraturan. Terdapat enam hambatan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam melakukan proses pengawasan terhadap retribusi pelayanan parkir yaitu bukti pelanggaran, pengaduan dari masyarakat, jumlah juru parkir dan titik parkir, sumber daya petugas pengawasan, pemahaman pelayanan, dan penggunaan karcis. Untuk itu diharapkan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh mensosialisasikan tarif retribusi pelayanan parkir di media sosial dengan berkerjasama dengan pihak yang memiliki pengikut berangka tinggi, meningkatkan wadah tempat pelaporan pelanggaran juru parkir, mengaplikasikan pembayaran non-tunai, menambahkan plang tarif parkir di tepi jalan umum Kota Banda Aceh, dan penambahan sumber daya manusia pengawasan untuk meminimalisir pelanggaran oleh petugas parkir.

Kata Kunci: Pengawasan, Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, Retribusi Pelayanan

Corresponding Author: roiyan@mhs.unsyiah.ac.id

JIM FISIP Unsyiah:

¹Penulis/Mahasiswa,

²Pembimbing/Dosen



ABSTRACT

Banda Aceh City Qanun Number 3 of 2021 concerning Parking Service Fees on the Edge of Public Roads and Special Parking Areas Article 8 states that the fare for parking services for two-wheeled and three-wheeled vehicles is Rp. 1000 one-time parking and four-wheeled vehicles Rp. 2,000 per parking. But in reality, there are still parking attendants who collect parking service fees not according to regulations. The purpose of this study was to determine the process of supervision and barriers to the Banda Aceh City Transportation Service's retribution for parking services on the edge of the Banda Aceh City Public Road. This study uses the theory of supervision by Robbins and Coulter. This study uses a research method with a qualitative descriptive approach. In collecting data using data collection techniques, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that the main focus of supervision carried out by the Banda Aceh City Transportation Service was to minimize illegal parking attendants and routine guidance to parking attendants on duty in the Banda Aceh City area. the lack of supervision collection parking service retributions by the Banda Aceh City Transportation Service, causes there are still parking attendants who do not collect according to regulations. There are six obstacles to the Banda Aceh City Transportation Service in carrying out the process of supervising parking service fees, namely evidence of violation is hard to find, lack of complaints from the public, parking attendants and parking points, supervisory officer resources, service understanding, and use of tickets. For this reason, it is expected that the Banda Aceh City Transportation Service will socialize parking service retribution rates by collaborating with parties who have high-ranking followers, increasing violation reporting platforms, applying non-cash payments, adding a parking fee sign on the side of a public road in Banda Aceh City, and adding of human resources to minimize violations by parking attendants.

Keywords: *Supervision, Banda Aceh City Transportation Service, Parking Service Retribution*



PENDAHULUAN

Pengawasan merupakan salah satu aktifitas yang sering dilakukan oleh sebuah manajemen organisasi pada proses pelaksanaan program-program yang direncanakan. Tujuan pengawasan untuk menemukan kesalahan-kesalahan agar dapat dikoreksi dan mencegah kesalahan terjadi kembali. Pengawasan berlangsung terhadap banyak hal, seperti terhadap manusia, perbuatan, benda, dan lain-lain. perencanaan erat sekali hubungannya dengan pengawasan, dapat dipahami bahwa pengawasan dan perencanaan merupakan kedua sisi dari mata uang, artinya rencana tanpa pengawasan dapat menyebabkan timbulnya kesalahan-kesalahan dengan tanpa ada cara untuk mencegahnya (Amiruddin, 2016: 12).

Pemerintah daerah dalam menyelenggarakan roda pemerintahan menggunakan fungsi-fungsi manajemen pemerintahan diantaranya perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi. Salah satu pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah daerah adalah pengawasan terhadap retribusi daerah. Retribusi merupakan pungutan oleh daerah atas jasa atau pemberian tertentu yang khusus disediakan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan masyarakat. Manfaat retribusi daerah adalah sebagai salah satu sumber pemasukan Pendapatan Asli Daerah (PAD) untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah yang bertujuan mensejahterakan masyarakat. Salah satu Pendapatan Asli Daerah (PAD) menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah berasal dari retribusi daerah. Retribusi parkir merupakan salah satu retribusi daerah yang di pungut oleh Pemerintah Kota Banda Aceh.

Tabel 1.1 Data Pendapatan Pertahun Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum Kota Banda Aceh

TAHUN	TARGET	REALISASI
2015	4.500.000.000	3.420.477.000
2016	4.600.000.000	3.536.602.000
2017	4.600.000.000	3.536.602.000
2018	4.600.000.000	3.912.165.000
2019	5.000.000.000	3.682.363.000

Sumber: Kota Banda Aceh dalam Angka 2016 dan 2019, di olah 2022.

Proses penyelenggaraan fasilitas dan jasa pelayanan parkir yang baik bagi masyarakat Kota Banda Aceh dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh. Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh merupakan Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) Pemerintah Kota Banda Aceh. Peraturan Walikota Banda Aceh

Correponding Author: roiyan@mhs.unsyiah.ac.id

JIM FISIP Unsyiah:

¹Penulis/Mahasiswa,

²Pembimbing/Dosen



pasal 7 Nomor 53 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh menyebutkan tugas dan fungsi Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh adalah melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perhubungan yang menjadi kewenangan kota dan tugas pembantuan yang diberikan kota. Salah satu prasarana transportasi yaitu tempat parkir, tempat parkir adalah prasarana transportasi yang harus dikelola dengan tepat, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap tempat parkir, baik itu di tempat khusus parkir maupun di tepi jalan umum (Purwa dkk, 2019: 1).

Pasal 27 Qanun Kota Banda Aceh Nomor 3 Tahun 2021 tentang Retribusi Pelayanan Parkir Di Tepi Jalan Umum dan Tempat Khusus Parkir menyebutkan bahwa Kepala Dinas melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan penyelenggaraan parkir dan retribusi parkir. Pada proses pelaksanaan penyelenggaraan pengawasan Kepala Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dibantu bidang perpajakan dalam melaksanakan bidang urusan pemerintahan perhubungan di bidang perpajakan. Fungsi bidang perpajakan adalah melakukan penyiapan dan 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.

Meskipun pengawasan telah dilakukan dan besaran tarif retribusi pelayanan parkir telah ditetapkan, pada kenyataan yang terjadi di lapangan masih terdapat pelayanan juru parkir yang memungut retribusi parkir diluar ketentuan yang berlaku. Minimnya pengawasan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh menyebabkan masih terdapat pemungutan retribusi parkir di luar ketentuan tarif yang berlaku yang dilakukan oleh juru parkir. Hal tersebut tentu merugikan masyarakat pengguna tempat parkir tepi jalan umum di kawasan Kota Banda Aceh. Beberapa warga mengeluhkan tarif parkir yang naik dua kali lipat di pusat keramaian di antaranya pasar, rumah sakit, dan tempat hiburan keluarga. Menurut Hasyim hal serupa juga menyatakan, tarif parkir di atas normal sering terjadi di pusat keramaian di antaranya Blangpadang dan Taman Budaya. "Biasanya saat ada panggung hiburan, tarif parkir roda dua bisa mencapai Rp 5 ribu," ujarnya (Serambinews, 2017).

Berdasarkan penjelasan permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul "Pengawasan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh Terhadap Pelayanan Parkir Di Tepi Jalan Umum Kota Banda Aceh"

TINJAUAN PUSTAKA

Corresponding Author: roiyan@mhs.unsyiah.ac.id

JIM FISIP Unsyiah:

¹Penulis/Mahasiswa,

²Pembimbing/Dosen



Dengan demikian, untuk mengetahui proses pengawasan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh terhadap retribusi pelayanan parkir di Tepi Jalan Umum Kota Banda Aceh maka perlu adanya indikator pengawasan, menurut Robbins dan Coulter dalam Satriadi (2015: 290) pengawasan memiliki empat indikator sebagai berikut:

1. Menetapkan standar (*Standards*) yaitu menetapkan target atau hasil yang diinginkan, sebagai alat perbandingan hasil ketika kegiatan organisasi dilaksanakan. Standar juga merupakan batasan kewenangan yang harus dilakukan ketika melaksanakan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan dan target organisasi.
2. Pengukuran (*Measurement*) yakni kegiatan yang sering dilakukan secara terus menerus dan tepat, dalam rentang waktu harian, mingguan, atau bulanan sehingga tampak yang diukur antara kualitas dan jumlah hasil.
3. Membandingkan (*Compare*) adalah membandingkan hasil kegiatan dengan target yang telah ditentukan, untuk melihat mungkin kinerja lebih baik atau lebih buruk atau sama dengan standar.
4. Melakukan tindakan (*Action*) adalah keputusan mengambil tindakan korektif. Ketika terjadi perbedaan (deviasi) antara standar dengan kenyataan tindakan follow-up berupa mengoreksi penyimpangan yang terjadi perlu dilakukan.

Agar pelaksanaan pengawasan dapat terlaksana dengan baik dan mencapai tujuan yang direncanakan, pada proses pelaksanaan pengawasan harus berkomitmen pada prinsip-prinsip pengawasan. Handayaniingrat dalam Sopi (2013:19) mengemukakan bahwa prinsip-prinsip pengawasan sebagai berikut:

1. Pengawasan berorientasi pada tujuan organisasi.
2. Pengawasan harus objektif, jujur dan mendahulukan kepentingan umum.
3. Pengawasan harus berorientasi terhadap kebenaran menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam pelaksanaan pekerjaan.
4. Pengawasan harus menjamin sumber daya dan hasil guna pekerjaan.
5. Pengawasan harus berdasarkan atas standar yang objektif, teliti dan tepat.
6. Pengawasan harus bersifat terus menerus.
7. Hasil pengawasan, harus dapat memberikan umpan balik terhadap perbaikan dan penyempurnaan dalam pelaksanaan, perencanaan serta kebijaksanaan waktu yang akan datang.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Metode Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang melahirkan penemuan yang tidak bisa didapatkan dengan menggunakan metode statistik atau dengan cara



kuantitatif lainnya (Nugrahani, 2014: 4). Teknik pengumpulan data dari penelitian ini bersumber dari observasi, dokumentasi dan wawancara. Adapun informan peneliti dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, Kepala Seksi Pengawasan dan Pengendalian Parkir Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, Staff tim pengawasan dan pengendalian parkir, Juru parkir dan Masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengawasan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh terhadap retribusi pelayanan parkir di Tepi Jalan Umum Kota Banda Aceh ditinjau dari Teori Robbins dan Coulter

a. Menetapkan Standar

Standar berperan untuk memberikan batasan tugas dan kewenangan tentang apa yang harus dilakukan dalam melaksanakan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan dan target organisasi. Dengan adanya SOP semua kegiatan di suatu instansi dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai tujuan instansi (Gabriele, 2018: 2). Fokus utama pengawasan yang ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh didalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pengawasan dan penertiban parkir berfokus pada meminimalisirkan juru parkir liar dan melakukan pembinaan rutin kepada juru parkir wilayah Kota Banda Aceh. Pengawasan terhadap pemungutan retribusi hanya sebagai tugas pendukung Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam melakukan pengawasan.

Untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan pelaksanaan pengawasan harus dapat berjalan dengan efektif sehingga organisasi dapat mencapai tujuan yang direncanakan. Pada proses dilaksanakannya pengawasan harus berkomitmen pada prinsip-prinsip pengawasan. Handyaningrat dalam Sopi (2013: 19) mengemukakan bahwa prinsip-prinsip pengawasan sebagai berikut:

1. Pengawasan berorientasi pada tujuan organisasi.

Kegiatan yang dilakukan berorientasi pada tujuan organisasi menunjukkan pelaksana kegiatan fokus dalam menyelesaikan tugas yang telah diperintahkan untuk mencapai hasil-hasil atau tujuan yang direncanakan oleh organisasi sebelumnya. Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam melaksanakan proses pengawasan dan penertiban parkir berdasarkan tujuan organisasi yaitu untuk meminimalisir adanya juru parkir liar yang beroperasi di wilayah Kota Banda Aceh

2. Pengawasan harus objektif, jujur dan mendahulukan kepentingan umum



Pengawasan yang objektif serta jujur pelaksanaannya harus sesuai dengan peraturan yang berlaku dan pada proses pelaksanaannya tidak dipengaruhi oleh kepentingan pribadi dari petugas pengawasan. Kepentingan umum adalah hal yang menjadi prioritas paling utama, sehingga pelaksanaan pengawasan benar-benar berjalan secara objektif dan menunjukkan realita lapangan yang sebenarnya terjadi agar pencapaian tujuan organisasi dapat tercapai. Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam melaksanakan pengawasan berpedoman dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku dalam proses pengawasan yaitu untuk meminimalisirkan juru parkir liar

3. Pengawasan harus berorientasi terhadap kebenaran menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam pelaksanaan pekerjaan
Setiap kegiatan lembaga pemerintah yang akan dilaksanakan tentu harus memiliki dasar hukum yang berlaku, tanpa peraturan dan perundang-undangan yang berlaku maka suatu kegiatan tidak boleh dilakukan karena tidak memiliki dasar hukum yang kuat. Dinas perhubungan Kota Banda Aceh dalam melaksanakan pengawasan dan penertiban parkir juga memiliki dasar hukum peraturan perundang undangan, yaitu Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 53 Tahun 2016 yang mengatur Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan Dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh seperti penetapan lokasi parkir, pengkajian terhadap potensi parkir pengelolaan fasilitas parkir, pembinaan, pengawasan dan penertiban parkir.
4. Pengawasan harus menjamin sumber daya dan hasil guna pekerjaan
Pengawasan yang dilakukan secara efektif dan efisien merupakan pengawasan yang pelaksanaannya sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi dan memanfaatkan sumber daya yang ada dengan baik tanpa melakukan pemborosan baik sumber daya berupa materil maupun non materil. Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam melakukan pengawasan juga menggunakan prinsip efektif dan efisien dalam pelaksanaan pengawasan. Ditinjau dari sisi efektif pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh meliputi dua line menggunakan dua tim pengawasan, sehingga dua line tersebut dilakukan pengawasan secara bersamaan untuk menindaklanjuti permasalahan yang terjadi. Jika ditinjau dari sisi efisien, pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam pelaksanaannya hanya menggunakan satu tim ketika tidak ada laporan pengaduan dari masyarakat. Jika terdapat laporan pengaduan dari



masyarakat barulah Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh menggunakan menggunakan dua tim yang kemudian dibagi tempat pelaksanaan pengawasannya, sehingga pengawasan yang dilakukan tidak membuang waktu, biaya operasional mobil patroli dan tenaga personil. Cara kerja yang efisien merupakan cara yang dilakukan tanpa sedikitpun mengurangi hasil yang hendak dicapai seperti, cara termudah, tercepat, termurah, teringan, dan terpendek (Syam, 2020: 133).

5. Pengawasan harus berdasarkan atas standar yang objektif, teliti dan tepat
Pelaksanaan pengawasan harus berdasarkan ketelitian dan ketepatan, yaitu pengawasan yang dilakukan harus cermat baik dalam bentuk sikap maupun perbuatan dan tidak boleh dilakukan secara terburu-buru harus ada perhitungan serta pengkajian yang dilakukan. Tim pengawasan dan penertiban parkir Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh melakukan pengkajian terlebih dahulu mencari bukti kesalahan yang dilakukan juru parkir. Ketika kesalahan tersebut benar dilakukan oleh juru parkir tersebut barulah tim pengawasan dan penertiban parkir melakukan penindakan untuk memberikan teguran dan pembinaan kepada juru parkir yang melanggar tersebut. Tim pengawasan dalam menindak juru parkir tidak melakukan tindakan secara terburu-buru, namun mencari bukti-bukti dan informasi terlebih dahulu sebelum melakukan tindakan kepada juru parkir yang menyalahi aturan.
6. Pengawasan harus bersifat terus menerus
Pengawasan yang dilakukan secara terus menerus membantu organisasi untuk mengetahui kekurangan dan juga kesalahan pada proses pelaksanaan kegiatan tertentu sehingga pelaksanaan suatu kegiatan menjadi lebih baik lagi. Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam melaksanakan pengawasan dan penertiban parkir dilakukan secara terus menerus setiap hari.
7. Hasil pengawasan harus dapat memberikan umpan balik terhadap perbaikan dan penyempurnaan dalam pelaksanaan, perencanaan serta kebijaksanaan waktu yang akan datang.
Pengawasan harus memberikan hasil yang dapat menginformasikan atau menunjukkan kekurangan dan kesalahan pada proses pelaksanaan suatu kegiatan di organisasi. Dengan adanya informasi yang didapat dari hasil pengawasan yang dilakukan dapat memberikan umpan balik kepada sebuah organisasi untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan dalam pelaksanaan. Hasil pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh menemukan beberapa juru parkir yang



melakukan pelanggaran tidak bertugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Juru parkir-juru parkir tersebut ditegur dan diberikan pembinaan. Pembinaan merupakan respon yang dilakukan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh kepada juru parkir-juru parkir yang melakukan pelanggaran, sehingga setelah dilakukan pembinaan kepada juru parkir yang melanggar tersebut dapat meminimalisir tindakan pelanggaran dan meningkatkan kualitas pelayanan parkir yang diberikan oleh juru parkir kepada masyarakat pengguna fasilitas parkir.

b. Pengukuran

Menurut Harold Koontz dalam Nafisah (2017: 12) pengawasan adalah pengukuran atau penilaian dan perbaikan kinerja bawahan, agar rencana-rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan dapat terselenggara. Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh berfokus melakukan pengawasan untuk meminimalisirkan juru parkir liar, menyebabkan kurangnya pengawasan terhadap pemungutan retribusi pelayanan parkir yang dilakukan oleh juru parkir, sehingga juru parkir yang tidak patuh kepada peraturan melakukan pemungutan retribusi pelayanan parkir tidak sesuai peraturan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh terhadap pemungutan retribusi pelayanan parkir oleh juru parkir menyebabkan masih terdapat juru parkir yang memungut retribusi pelayanan parkir melebihi ketentuan yang berlaku. Juru parkir ketika bertugas dilapangan lebih memprioritaskan pendapatan, namun tidak memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pengguna fasilitas parkir.

c. Perbandingan

Menurut Robbins and Coulter dalam Satriadi (2015: 290) membandingkan adalah membandingkan hasil yang dicapai dengan target atau standar yang telah ditetapkan, mungkin kinerja lebih tinggi atau lebih rendah atau sama dengan standar. Dengan membandingkan hasil tersebut dengan standar maka akan diketahui apakah suatu kegiatan yang dijalankan mengalami kemajuan atau malah sebaliknya terjadi kemunduran. Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam melakukan pengawasan hanya menetapkan tujuan pelaksanaan namun tidak menetapkan target tertentu didalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pada proses pelaksanaan pengawasan dan penertiban parkir. Tidak adanya penetapan target angka pelanggaran dikarenakan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh berprinsip juru parkir wilayah Kota Banda Aceh dalam melakukan tugasnya dengan sebaik-baik mungkin.



d. Melakukan tindakan

Tindakan perbaikan merupakan tahap akhir dari proses pelaksanaan pengawasan pada suatu kegiatan tertentu pada sebuah organisasi. Menurut Shiyamy (2021: 37) tindakan perbaikan adalah tindakan yang dilakukan untuk menghilangkan faktor penyebab terjadinya ketidaksesuaian yang ditemukan atau kondisi yang tidak diinginkan lainnya. Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh melakukan tindakan peneguran dan pembinaan kepada juru parkir yang melakukan tugas tidak sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku dilapangan.

2. Hambatan dalam proses pengawasan retribusi pelayanan parkir di Tepi Jalan Umum Kota Banda Aceh

Adapun hambatan dalam proses pengawasan retribusi pelayanan parkir di Tepi Jalan Umum Kota Banda Aceh sebagai berikut:

1. Bukti pelanggaran dan pengaduan dari masyarakat

Bukti juru parkir yang melakukan pemungutan retribusi parkir merupakan kendala utama yang dialami oleh tim pengawasan dan penertiban parkir. pada proses pengawasan yang dilakukan oleh tim pengawasan dan penertiban parkir, juru parkir tidak melakukan pemungutan yang menyalahi aturan ketika petugas pengawasan parkir sedang berada dilapangan. namun ketika petugas pengawasan parkir tidak berada dilapangan juru parkir melakukan pemungutan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kurangnya peran masyarakat dalam melakukan pengaduan kepada Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh ketika juru parkir melakukan pemungutan melebihi peraturan menjadi kendala bagi Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh untuk mendapatkan bukti jika juru parkir melakukan pemungutan melebihi peraturan yang berlaku.

2. Jumlah juru parkir, titik parkir dan SDM petugas

Tingginya angka jumlah titik parkir di Kota Banda Aceh merupakan kendala bagi Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh. Jumlah titik parkir di wilayah Kota Banda Aceh adalah 817 titik sedangkan jumlah juru parkir berjumlah 952 orang. Tim pengawasan dan penertiban yang berjumlah 13 orang tidak mampu secara maksimal untuk menjangkau secara keseluruhan. Dengan dana operasional yang terbatas tentu pelaksanaan patroli tim pengawasan dan penertiban parkir tidak dapat menjangkau keseluruhan titik parkir. Dana operasional merupakan pengeluaran yang dikaitkan secara langsung dengan pendapatan dalam satu periode tertentu (Jela-jela, 2016:3). Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan penggerak atau pelaksana suatu kegiatan, Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam melakukan pengawasan dan penertiban di wilayah Kota Banda Aceh yang



memiliki titik parkir dan juru parkir yang tinggi terkendala dengan minimnya sumber daya petugas pengawasan yang tersedia

3. Pemahaman pelayanan

Juru parkir wilayah Kota Banda Aceh telah mengetahui pemahaman tentang pelayanan setelah diberikan pembinaan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, namun memiliki tingkat praktik pelayanan yang rendah kepada masyarakat meskipun telah diberikan pembinaan. Dengan rendahnya tingkat praktik pelayanan yang baik oleh juru parkir menjadi kendala bagi Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh ketika melakukan pengarahannya ketika pembinaan.

4. Penggunaan karcis

Karcis berfungsi sebagai bentuk pengawasan pemungutan retribusi parkir yang dilakukan oleh juru parkir, namun penggunaan karcis yang kurang maksimal sehingga fungsi pengawasan pada karcis kurang optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa status karcis yang tidak lagi menjadi patokan atau target bagi juru parkir untuk menyetorkan retribusi kepada Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh menyebabkan penggunaan karcis oleh juru parkir sangat minim sehingga masyarakat selaku pengguna fasilitas parkir menjadi terbiasa tanpa karcis. Karcis yang berfungsi sebagai bentuk pengawasan pemungutan retribusi pelayanan parkir tentu tidak optimal pada praktik implementasinya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada pembahasan sebelumnya mengenai “Pengawasan Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh Terhadap Pelayanan Parkir Di Tepi Jalan Umum Kota Banda Aceh” maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Fokus utama pengawasan yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh pada meminimalisirkan Juru parkir liar dan pembinaan rutin kepada juru parkir yang bertugas di wilayah Kota Banda Aceh. Sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) pengawasan dan penertiban parkir. Sedangkan pengawasan pemungutan retribusi parkir hanya sebagai tugas pendukung tim pengawasan dan penertiban Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam melakukan pengawasan.
 2. Terdapat beberapa hambatan yang menjadi kendala Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam melakukan pengawasan terhadap pemungutan retribusi pelayanan parkir yaitu:
 - a. Bukti pelanggaran dan pengaduan dari masyarakat
-



Bukti juru parkir yang melakukan pemungutan retribusi parkir merupakan kendala utama yang dialami oleh tim pengawasan dan penertiban parkir. pada proses pengawasan yang dilakukan oleh tim pengawasan dan penertiban parkir, juru parkir tidak melakukan pemungutan yang menyalahi aturan ketika petugas pengawasan parkir sedang berada dilapangan. namun ketika petugas pengawasan parkir tidak berada dilapangan juru parkir melakukan pemungutan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kurangnya peran masyarakat dalam melakukan pengaduan kepada Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh ketika juru parkir melakukan pemungutan melebihi peraturan menjadi kendala bagi Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh untuk mendapatkan bukti jika juru parkir melakukan pemungutan melebihi peraturan yang berlaku.

b. Jumlah juru parkir, titik parkir dan SDM petugas

Tingginya angka jumlah titik parkir di Kota Banda Aceh merupakan kendala bagi Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh. Jumlah titik parkir di wilayah Kota Banda Aceh adalah 817 titik sedangkan jumlah juru parkir berjumlah 952 orang. Tim pengawasan dan penertiban yang berjumlah 13 orang tidak mampu secara maksimal untuk menjangkau secara keseluruhan. Dengan dana operasional yang terbatas tentu pelaksanaan patroli tim pengawasan dan penertiban parkir tidak dapat menjangkau keseluruhan titik parkir. Dana operasional merupakan pengeluaran yang dikaitkan secara langsung dengan pendapatan dalam satu periode tertentu (Jela-jela, 2016:3). Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan penggerak atau pelaksana suatu kegiatan, Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh dalam melakukan pengawasan dan penertiban di wilayah Kota Banda Aceh yang memiliki titik parkir dan juru parkir yang tinggi terkendala dengan minimnya sumber daya petugas pengawasan yang tersedia

c. Pemahaman pelayanan

Juru parkir wilayah Kota Banda Aceh telah mengetahui pemahaman tentang pelayanan setelah diberikan pembinaan oleh Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, namun memiliki tingkat praktik pelayanan yang rendah kepada masyarakat meskipun telah diberikan pembinaan. Dengan rendahnya tingkat praktik pelayanan yang baik oleh juru parkir menjadi kendala bagi Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh ketika melakukan pengarahannya ketika pembinaan.

d. Penggunaan karcis



Karcis berfungsi sebagai bentuk pengawasan pemungutan retribusi parkir yang dilakukan oleh juru parkir, namun penggunaan karcis yang kurang maksimal sehingga fungsi pengawasan pada karcis kurang optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa status karcis yang tidak lagi menjadi patokan atau target bagi juru parkir untuk menyetorkan retribusi kepada Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh menyebabkan penggunaan karcis oleh juru parkir sangat minim sehingga masyarakat selaku pengguna fasilitas parkir menjadi terbiasa tanpa karcis. Karcis yang berfungsi sebagai bentuk pengawasan pemungutan retribusi pelayanan parkir tentu tidak optimal pada praktik implementasiannya.

SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan dan penelitian yang telah penulis deskripsikan di atas, maka penulis menyarankan kepada Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh:

1. Diharapkan terus mensosialisasikan tarif parkir di berbagai media sosial, terutama media sosial yang paling banyak diminati oleh masyarakat dan bekerja sama dengan pihak-pihak yang dapat membantu menyampaikan informasi dengan lebih cepat seperti pihak yang berpengaruh tinggi. Sosialisasi yang dilakukan di media sosial Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh kurang menarik perhatian masyarakat sehingga perlu Dinas Perhubungan untuk melakukan kolaborasi dengan pihak-pihak yang dapat menyebarkan informasi dengan mudah kepada masyarakat.
2. Diharapkan mensosialisasikan dan meningkatkan wadah tempat pelaporan pelanggaran juru parkir kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak lagi menganggap bahwa proses pelaporan harus melalui proses yang rumit.
3. Diharapkan menyegerakan pengaplikasian inovasi pembayaran non-tunai di fasilitas parkir di tepi jalan umum Kota Banda Aceh sehingga meminimalisir juru parkir memungut tarif retribusi melebihi peraturan yang berlaku.
4. Penambahan plang tarif parkir di tepi jalan umum Kota Banda Aceh sehingga masyarakat mengetahui tarif yang sebenarnya sehingga membantu tim pengawasan dan penertiban parkir yang terkendala minimnya sumber daya petugas untuk menjangkau seluruh titik parkir.



5. Penambahan sumber daya manusia khususnya staff petugas pengawasan agar pengawasan yang dilakukan dapat menjangkau keseluruhan titik parkir.

DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin. (2016). Fungsi pengawasan dalam meningkatkan kinerja pegawai kantor Distrik Numfor Timur Kabupaten Biak Numfor. *Jurnal Gema Kampus Ilmu Administrasi*, 11(11).
- Purwa, Z., Widyastuti, H., & Buana, C. (2019). Analisis Kebutuhan Ruang Parkir (Off Street Parking) di Kawasan Pasar Pucang Surabaya. *Jurnal Trportasi: Sistem, Material, dan Infrastruktur*, 2(2), 62-65.
- Hasyim. (2017, Februari 18). *Tarif Parkir tak Seragam*. Diakses dari Serambinews.com: <https://aceh.tribunnews.com/2017/02/18/>
- Sopi. (2013). *Pengaruh Pengawasan dan Penilaian Prestasi Kerja terhadap Motivasi Pegawai kantor Bea dan Cukai tipe Madya*. Tesis Bandung: FE.
- Gabriele, G. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen Marketing Dan HRD PT Cahaya Indo Persada. *Artikel Ilmiah Jurnal Agora*. *Agora*, 6(1).
- Nafisah, J. (2017). *Analisis Pengendalian Karyawan Dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Pada Pabrik Roti Al-Hana Besito Gebog Kudus* (Doctoral Dissertation, Stain Kudus).
- Jela-Jela, M., Tumbel, T. M., & Tarore, H. S. (2016). Analisis Biaya Operasional Dan Arus Kas Terhadap Profitabilitas Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 4(3).
- Syam, S. (2020). Pengaruh Efektifitas dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, 4(2), 128-152.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Qanun Kota Banda Aceh Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Retribusi Pelayanan Parkir Di Tepi Jalan Umum dan Tempat Khusus Parkir.
- Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 53 Tahun 2016 tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh