

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kota Surakarta adalah salah satu kota yang terletak di Provinsi Jawa Tengah dan Kota Surakarta merupakan kota yang menunjang mobilitas dan perekonomian dari kota/kabupaten lain di sekitarnya seperti Subosukawonosraten atau (Surakarta, Boyolali, Sukoharjo, Karanganyar, Wonogiri, Sragen, dan Klaten) serta Semarang dan Yogyakarta. Pada tahun 2020 Kota Surakarta memiliki jumlah penduduk 522.364 jiwa dengan penduduk laki-laki sebanyak 257.043 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 291.935 jiwa dengan tren perkembangan penduduk dari tahun 2016 hingga 2020 terjadi peningkatan setiap tahun dengan laju pertumbuhan 0,44% pada tahun 2020 (BPS, 2022). Pada tahun 2021 jumlah penduduk Kota Surakarta meningkat dari sebelumnya 522.364 menjadi 522.728 (BPS, 2022). Jumlah penduduk yang semakin meningkat ini tentu turut mempengaruhi tingkat mobilitas dan jumlah kendaraan yang dimiliki masyarakat dalam maupun luar Kota Surakarta untuk bekerja, berwisata, atau sekedar transit dan lain sebagainya. Dapat dilihat pada tabel 1.1 bahwa kendaraan bermotor di Kota Surakarta cenderung meningkat.

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor yang Teregistrasi di Kota Surakarta

Jenis Kendaraan	2019	2020	2021
Mobil Penumpang	5.530	70.891	45.027
Mobil Bus	130	1.771	897
Mobil Barang	901	23.341	8.403
Sepeda Motor	20.327	465.626	117.183
Kendaraan Khusus	3	248	171.510

Sumber: Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Surakarta/Regional Revenue Management Unit of Surakarta Municipality

Mobilitas masyarakat Kota Surakarta yang meningkat sejalan dengan jumlah kendaraan yang kian bertambah sebab kendaraan merupakan sarana penting yang digunakan untuk mempermudah dan membantu kegiatan manusia sehari-hari. Mobilitas yang tinggi dengan jumlah kendaraan yang semakin bertambah maka diperlukan pula lahan yang luas guna menampung kendaraan untuk kebutuhan parkir dan mendukung mobilitas masyarakat saat berpergian ke tempat yang dikehendaki terutama di tempat ramai seperti pusat perbelanjaan, tempat beribadah, tempat-tempat publik dan lain sebagainya yang memerlukan tempat pemberhentian sementara. Kantong parkir yang ada di dalam pusat keramaian belum tentu cukup sehingga banyak kendaraan yang parkir di luar atau di pinggir jalan. Seperti yang telah disampaikan Kabid Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Surakarta “Hingga saat ini ketersediaan kantong parkir *off street* di Solo baru terpenuhi 30 persen dari total kebutuhan. Menurutnya, sebanyak 70 persen sisanya masih menggunakan badan jalan (*on street*) untuk parkir,” ujar Henry Satya Negara selaku Kasi Parkir Umum dan Khusus yang menjabat saat itu kepada wartawan Solopos, Rabu (18/9/2019), seperti yang dilansir (Solopos, 2019). Banyaknya pengguna kendaraan selalu berkaitan dengan jasa parkir yang disediakan karena jasa tersebut sangat dibutuhkan. Berangkat dari permasalahan tersebut, kini Kota Surakarta menjadi salah satu kota yang menetapkan kebijakan tarif parkir tepi jalan umum disertai tarifnya masing-masing sesuai pengklasifikasian nama zona. Zona parkir tepi jalan umum di Kota Surakarta ini diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan.

Pada umumnya parkir di tepi jalan umum di Kota Surakarta ini diselenggarakan di lahan atau jalan tertentu yang didukung dengan rambu lalu lintas ataupun marka atau tanda jalan sesuai dengan zona-zona parkir yang dibagi dan ditetapkan berdasarkan kepadatan lalu lintas, daerah pertokoan atau pusat perbelanjaan, permintaan akan kebutuhan parkir setempat, dan lagi sebagainya sehingga muncul perbedaan tarif retribusi parkir. Perbedaan tarif retribusi zona parkir tepi jalan umum dengan retribusi parkir lainnya terletak pada zona nya, setiap zona memiliki tarif yang berbeda-beda untuk setiap jenis kendaraan. Kebijakan retribusi parkir ini diterapkan pada beberapa titik di ruas jalan Kota Surakarta sesuai dengan tarif yang ditetapkan pada aturan parkir di tepi jalan umum Kota Surakarta yang telah diatur dalam Peraturan Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Retribusi Daerah.

Peraturan daerah yang telah berjalan tersebut masih diperlukan fungsi-fungsi manajemen di dalamnya sehingga setiap kebijakan yang dibuat oleh setiap daerah dapat direncanakan dengan baik hingga rutin ditinjau kembali setelah dipraktikkan. Dalam perda ini peran dari manajemen sangat dibutuhkan disini mulai dari perencanaan, pengorganisasian, mengatur posisi staf, mengarahkan, mengkoordinasikan, melaporkan dan menganggarkannya. Berangkat dari permasalahan kemacetan yang disebabkan oleh permasalahan parkir di beberapa ruas jalan yang ada di Kota Surakarta tersebut terutama di area pertokoan, perdagangan, dan kuliner. Kemacetan lalu lintas tersebut disebabkan oleh kesemerawutan badan jalan yang mengganggu pejalan kaki maupun pengguna jalan lainnya karena parkir sembarangan atau parkir liar.

Diterapkannya sistem pengklasifikasian tarif berdasarkan zona parkir tepi jalan umum dan pengaturan lahan parkir di tepi jalan umum Kota Surakarta sebagai penanggulangan masalah-masalah perparkiran. Kemudian, seiring berjalannya waktu, berkembang pula penerapan sistem parking secara digital atau *e-parking* guna meminimalkan terjadinya pungutan liar serta menciptakan ketertiban juga kemudahan pembayaran sehingga terhindar dari kemacetan lalu lintas karena sistem perparkiran yang transparan dan terstruktur akan menambah ketertiban dan estetika jalanan kota bahkan meningkatkan pendapatan asli daerah.

Penerapan zona parkir ini telah difungsikan di beberapa titik strategis di Kota Surakarta terutama pada kawasan perekonomian atau pusat perdagangan dan industri sehingga mulai diterapkan *sistem e-parking* yaitu sebuah teknologi digital yang didukung dengan penggunaan alat *Electronic Data Capture* atau EDC yang digunakan untuk mencatat nomor pelat kendaraan dan tarif progresif per jam secara otomatis. Pengadaan alat atau sistem tersebut tidak terlepas dari kerja sama dengan pemerintah, pihak swasta, dan juga masyarakat. Kebijakan ini dimaksudkan untuk mengatur pemanfaatan ruang publik dan memantau penerapan kebijakan retribusi daerah melalui tarif retribusi zona parkir dalam bidang perparkiran. Dalam pengadaan sistem ini, pemerintah kota menggandeng sejumlah *stakeholders* untuk menyelesaikan permasalahan publik tersebut. Namun, dalam pelaksanaannya masih menemui sejumlah kendala apalagi alat yang tersedia jumlahnya terbatas tetapi belum semuanya dimanfaatkan dengan optimal oleh petugas.

Kebijakan ini ada untuk mengendalikan dan memaksimalkan penggunaan lahan parkir tepi jalan (*on street*) serta melakukan strategi pembatasan waktu parkir

agar dapat mengurangi atau menghilangkan potensi kemacetan lalu lintas serta dapat meningkatkan pendapatan daerah melalui retribusi daerah yakni dari retribusi parkir. Namun, masih terdapat kendala dalam manajemen perparkiran seperti juru parkir yang belum memberikan pelayanan dengan baik. Juru parkir atau petugas parkir merupakan seseorang yang mengatur kendaraan secara langsung dan memberikan karcis untuk meminta retribusi parkir dari pengguna jasa parkir. Namun, masih terdapat petugas parkir yang dijumpai tidak sesuai aturan baik secara atribut maupun pelayanan padahal hal ini telah disebutkan dalam Peraturan Walikota Surakarta Nomor 4.A Tahun 2018 Tentang Seragam dan Atribut Petugas Parkir padahal pelayanan yang baik tersebut juga telah tertera dalam Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 9 Tahun 2011 khususnya pada ayat 1 yakni berisi pengaturan, penataan/penempatan, penertiban, dan kemudahan informasi.

Tidak jarang didapati pula juru parkir yang mematok tarif parkir tetapi tidak sesuai dengan ketentuan tarif dari zona parkir di Kota Surakarta yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 9 Tahun 2011 mengenai retribusi daerah salah satunya retribusi jasa umum yakni retribusi pelayanan parkir di tepi jalan umum, kurangnya ketegasan dalam pemberlakuan tarif progresif sebab terkadang beberapa petugas parkir sengaja tidak memberikan karcis parkir sebagai tanda kepemilikan kendaraan yang sedang diparkirkan. Disisi lain, para pemilik kendaraan merasa sungkan untuk menegur apabila didapati juru parkir meminta tarif parkir tetapi nominalnya tidak sesuai dengan zona parkir dan meminta karcis parkir apabila tidak diberikan oleh juru parkir.

Penerapan kebijakan tarif dan aturan perparkiran yang masih belum berjalan dengan baik akan mengakibatkan hilangnya kepercayaan masyarakat atas alur retribusi daerah yang didapat melalui juru parkir serta menyebabkan ketidaktertiban dan arus lalu lintas menjadi terganggu. Masalah tersebut ditelaah berdasarkan dengan isi dalam Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Retribusi Daerah, khususnya retribusi daerah dari parkir di tepi jalan umum Kota Surakarta yang belum ditinjau ulang sejak aturan tersebut diterapkan atau kurangnya evaluasi berkelanjutan padahal pada tahun 2012 sempat mengalami kenaikan tarif. Pada dasarnya masyarakat akan menilai kinerja pemerintah melalui bentuk manajemen dan kualitas pelayanan yang diberikan. Terdapat dua hal yang mendasari hal tersebut yaitu pengalaman masyarakat yang kurang baik ketika mendapatkan pelayanan publik atau masyarakat sendiri yang abai atau enggan memperhatikan suatu permasalahan dalam pelayanan publik apabila terjadi ketidaksesuaian dengan kebijakan.

Kualitas pelayanan publik yang dinilai kurang memenuhi harapan masyarakat sehingga memunculkan rasa tidak puas dan kecewa sehingga muncul berbagai pandangan dan penilaian terhadap pelayanan publik yang negatif sehingga suatu pemerintahan daerah harus dapat meminimalkan kekurangan dan memaksimalkan keunggulan dari kebijakan yang dijalkannya. Oleh karena itu, penilaian masyarakat dalam bentuk kritik dan saran dapat menjadi acuan untuk meninjau ulang dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik khususnya pada manajemen dan pelayanan urusan perparkiran ini.

Permasalahan dan tantangan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dapat dilihat dari contoh pelayanan petugas atau juru parkir tepi jalan umum di Kota Surakarta yang menggunakan tarif berdasarkan zona sebagai upaya pencegahan kemacetan lalu lintas serta mendorong masyarakat menggunakan moda transportasi umum agar tidak perlu mengeluarkan dana lebih untuk parkir. Namun, pada praktiknya masih ditemui petugas parkir yang memberikan pelayanan tidak sama dengan tupoksinya dan cenderung kurang baik atau memuaskan padahal para petugas atau juru parkir tersebut diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik berupa menata kendaraan, menjaga kendaraan, membantu mengeluarkan kendaraan, hingga memberikan aba-aba serta tarif parkir yang diminta harus sesuai dengan peraturan yang memuat informasi tarif parkir dengan tarif yang berbeda-beda besarnya menyesuaikan lokasi parkir berdasarkan zona.

Zona parkir yang tercantum dalam Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan meliputi zona A, zona B, zona C, zona D, dan zona E tetapi hanya ada 3 zona aktif yakni pada zona C, zona D, dan zona E yang telah diberlakukan sejak 1 Januari 2019 yang lalu. Zona tersebut diberlakukan sesuai Surat Keputusan dari Kepala Dinas Perhubungan Kota Surakarta Nomor 005/3596/XI/2018 Tentang Penetapan Zona Parkir Tepi Jalan Umum dan peraturan mengenai penyelenggaraan perhubungan sebelumnya diperbarui lagi menjadi Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Perhubungan. Namun, pada praktiknya tarif yang dipungut masih tidak sesuai terhadap besaran tarif yang tertera pada setiap zonanya. Hal ini membuat masyarakat memiliki pikiran dan pandangan yang negatif atas perilaku petugas parkir sebagai pelayan

publik yang tidak sesuai tupoksinya. Maka, manajemen dan praktik pelayanan publik tentang pemberlakuan serta penarikan tarif zona parkir dan pelayanan petugas pun perlu dikaji, ditinjau ulang, dibina untuk dievaluasi agar penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dapat berjalan dengan semestinya dan dapat memberikan solusi terbaik atas masalah dan tantangan yang dihadapi.

Dapat dilihat bahwa, manajemen perparkiran dan kualitas pelayanan juru parkir di tepi jalan umum Kota Surakarta masih dijumpai beberapa persoalan atau keluhan. Seperti yang telah disampaikan oleh Walikota Surakarta “Tempat parkir ini baru kita kaji juga (penindakannya). Banyak sekali yang nakal soalnya. Kalau ada keluhan disampaikan saja,” ujar Gibran Rakabuming kepada wartawan, Rabu (2/6/2021), seperti yang dilansir (Detik.com, 2021). Padahal tarif parkir yang ditetapkan sudah dikaji disesuaikan zona jalan yang ada di Kota Surakarta. Setiap satu kali parkir terdapat waktu maksimum 1 jam, sehingga tiap 1 jam kelebihannya akan ditambah tarif sebesar 100% dari besarnya retribusi yang ditetapkan. Waktu parkir yang kurang dari 1 jam tarifnya dibulatkan dihitung 1 jam dengan besaran tarif berikut ini:

Tabel 1. 2 Tarif Parkir Berdasarkan Zona di Kota Surakarta

Kendaraan	Zona A	Zona B	Zona C	Zona D	Zona E
Sepeda	Rp500	Rp500	Rp500	Rp500	Rp500
Andong	Rp500	Rp500	Rp500	Rp500	Rp500
Sepeda Motor	Rp3.000	Rp2.500	Rp2.000	Rp1.500	Rp1.000
Mobil Penumpang/Taxi/Pick Up	Rp5.000	Rp4.000	Rp3.000	Rp2.000	Rp1.500
Bus/Truck Sedang	Rp8.000	Rp6.500	Rp5.000	Rp3.500	Rp3.000
Bus/Truck Besar	Rp10.000	Rp8.500	Rp7.000	Rp5.500	Rp4.000

Sumber: Website Resmi Pemerintah Kota Surakarta dan Perda Kota Surakarta Nomor 9 Tahun 2011 tentang Retribusi Daerah

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa besaran tarif retribusi parkir yang harus dibayarkan disesuaikan dengan zona tempat penggunaan parkir, jenis kendaraan, sifat dan lama waktu penggunaan. Besaran tarif retribusi pelayanan parkir di tepi jalan umum sempat mengalami kenaikan dan yang beroperasi hanya zona C, D, dan E saja. Kendaraan bermotor yang parkir di tepi jalan umum berada di ruas tertentu pada satu sisi jalan dan diatur atau ditata dengan sejajar maupun disesuaikan membentuk sudut menurut arah lalu lintas sesuai hasil manajemen dan rekayasa lalu lintas. Jalan tersebut juga diklasifikasikan sesuai dengan zona parkirnya berdasarkan seberapa kepadatan lalu lintas dan disesuaikan dengan permintaan atas kebutuhan parkir, antara lain:

Tabel 1. 3 Tarif Zona Parkir Kota Surakarta

ZONA C	ZONA D	ZONA E
1. Jalan Brigjend Slamet Riyadi	1. Jalan Setia Budi	Jalan di Kota Surakarta selain yang termasuk ke dalam zona C dan D, semua ruas jalan di tepi jalan umum termasuk ke dalam zona E.
2. Jalan Urip Sumoharjo	2. Jalan Juanda Bhayangkara	
3. Jalan Kapten Mulyadi	3. Jalan Prof. WZ Yohanes	
4. Jalan Kom Yos Sudarso	4. Jalan MT Haryono	
5. Jalan Dr. Rajiman	5. Jalan H. Agus Salim	
6. Jalan Veteran	6. Jalan Yosodipuro	
7. Jalan Gatot Subroto	7. Jalan Nyi Ageng Serang	
8. Jalan Sutan Syahrir	8. Jalan Ronggowarsito	
9. Jalan RM Said	9. Jalan Reksoniten	
10. Jalan Piere Tendean	10. Jalan Seputar Alun-alun Utara	
11. Jalan Dr. Muwardi	11. Jalan Mr. Muh Yamin	
12. Jalan S. Parman	12. Jalan KH. Dewantoro	
13. Jalan RE. Martadinata	13. Jalan Sugijo Pranoto	
14. Jalan Brigjen Sudiarto	14. Jalan Kebangkitan Nasional	
15. Jalan Gajah Mada	15. Jalan Katamso,	
16. Jalan Honggowongso	16. Jalan Kartini, dan	
17. Jalan Surya Pranoto	17. Jalan Dr. Wahidin	
18. Jalan Sutawijaya		

Sumber: Website Resmi Pemerintah Kota Surakarta

Pada Tabel 1.3 tersebut belum tercantum wilayah atau jalan mana saja yang termasuk ke dalam zona A dan B, hal ini dikarenakan Kota Surakarta belum menerapkan zona A dan B. Seperti yang telah disampaikan oleh Walikota Surakarta, Gibran Rakabuming Raka “Selama ini Solo belum menerapkan zona A dan B. Baru C hingga E. Zona A dan B mungkin bisa mulai diterapkan di tempat-tempat tertentu. Misalnya zona A di titik-titik yang sudah selesai direvitalisasi seperti Jalan Gatot Subroto, Masjid Gilingan (Syeikh Al Zayed), dan Jurug (Solo Safari). Itu juga harus zona A dan B,” ujar Gibran kepada wartawan, November 2022 (Radar Solo Jawa Pos, 2022).

Penetapan zona ini juga bertujuan agar wadah parkir yang ada dapat menampung kendaraan tanpa mengganggu lalu lintas jalan akan tetapi masih terdapat kemacetan lalu lintas dan penggunaan lahan parkir secara ilegal. Kebijakan retribusi pelayanan parkir di kawasan tepi jalan umum Kota Surakarta ini berjalan kurang sesuai dan kurang optimal padahal suatu kebijakan dipengaruhi oleh beberapa variabel pendukung seperti komunikasi, SDM, struktur birokrasi, dan standar prosedur maupun pengawasan. Apabila kebijakan ini tidak diimbangi dengan pelayanan yang optimal khususnya juru parkir dibawah binaan dari Dinas Perhubungan Kota Surakarta khususnya UPTD Pengelolaan Perparkiran Kota Surakarta padahal SDM (Sumber Daya Manusia) yang berinteraksi langsung terhadap masyarakat adalah juru parkir, sehingga apabila tidak diimbangi pelayanan yang baik maka kemacetan akan semakin bertambah, tata kota atau estetika jalan terganggu, ketidakpercayaan dan ketidakpuasan masyarakat semakin meningkat serta pada akhirnya akan berdampak pada PAD Kota Surakarta yang tidak stabil, terlihat dalam Tabel 1.4 berikut ini:

Tabel 1. 4 Realisasi Retribusi Daerah Pemerintah Kota Surakarta di Provinsi Jawa Tengah (Ribu Rupiah)

2019	2020	2021
113.160.000	225.164.000	166.368.600

Sumber: Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah

Padahal harusnya pendapat asli daerah yang didapatkan dari retribusi daerah dengan tarif parkir ini bisa meningkat melihat lonjakan penambahan jumlah kendaraan di Kota Surakarta dari tahun 2019 hingga 2021.

Dengan permasalahan-permasalahan yang ada maka masih diperlukan solusi yang lebih mendalam mengenai pengelolaan parkir atau manajemen

perparkiran yang sesuai dengan tarif retribusi parkir yang ditetapkan serta ketegasan dalam memberikan sanksi terutama bila ada petugas atau juru parkir yang melakukan pelanggaran atau penyimpangan terhadap tugas dan kewajiban yang seharusnya dijalankan. Darmodjo (2014) menuturkan bahwa permasalahan perparkiran ini apabila tidak segera ditangani dengan serius dan baik kemacetan lalu lintas juga akan semakin parah sehingga untuk dapat menangani masalah tersebut diperlukan manajemen dan pengelolaan perparkiran. Masalah mengenai parkir ini tidak hanya di alami oleh kota-kota yang ada di Indonesia tetapi juga kota-kota besar di dunia. Permasalahan mengenai perparkiran ini dapat diatasi apabila terdapat manajemen perparkiran yang sesuai pada setiap daerahnya untuk mengendalikan dan mengontrol parkir di sepanjang badan jalan.

Parkir menjadi kebutuhan sehari-hari masyarakat karena hampir di setiap tempat dijumpai aktivitas parkir ini, serta urusan perparkiran ini perlu mengeluarkan sejumlah nominal untuk setiap satu kali parkir. Apabila permasalahan terkait bidang perparkiran tersebut dibiarkan begitu saja atau tidak segera diatasi maka akan menimbulkan berbagai dampak negatif yang sangat besar mengingat Surakarta adalah salah satu kota dengan mobilitas terpadat karena berada ditengah-tengah kabupaten atau kota di Jawa Tengah dengan potensi ekonomi didalamnya sehingga banyak masyarakat di luar Kota Surakarta yang melintasi kota ini padahal ruas jalan dan badan jalan yang dimiliki Kota Surakarta tidak begitu lebar atau terbatas mengingat Kota Surakarta adalah kota yang tidak begitu besar sehingga dapat timbul kemacetan lalu lintas, pungutan liar, keindahan atau estetika kota yang terganggu. Oleh sebab itu, penerapan kebijakan dan

masalah-masalah yang mempengaruhi keefektifan penerapan kebijakan tersebut dipengaruhi dari penetapan tarif dan zona serta manajemen perparkiran dari segi pengelolaan dan pelayanan yang ada sehingga melatarbelakangi penulis dalam mengkaji penelitian ini dengan pertanyaan penelitian “Bagaimana manajemen perparkiran dan kualitas pelayanan juru parkir dalam kebijakan retribusi zona parkir tepi jalan umum agar pelayanan yang diberikan dapat berdampak baik bagi masyarakat atau pengguna parkir di Kota Surakarta?”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dari latar belakang yang telah disebutkan di atas yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen urusan perparkiran pada zona parkir tepi jalan umum di Kota Surakarta?
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan juru parkir dalam kebijakan retribusi zona parkir di Kota Surakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis manajemen perparkiran pada zona parkir tepi jalan umum yang berjalan di Kota Surakarta.
2. Menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan juru parkir dalam kebijakan retribusi zona parkir di Kota Surakarta.

1.4 Kegunaan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dan manfaat secara teoritis dan juga praktis

1. Kegunaan Teoritis

- a. Memberikan sumbangsih pemikiran, solusi, saran, dan evaluasi terkait manajemen perparkiran dan kualitas pelayanan dalam kebijakan zona parkir tepi jalan umum yang diterapkan di Kota Surakarta melalui juru parkir sebagai pelayan publik.
- b. Memberikan sumbangsih ilmiah dalam ilmu administrasi publik yakni untuk menganalisis sejauh mana manajemen perparkiran berupa penerapan tarif retribusi zona parkir pada tepi jalan umum ini berdampak pada kualitas pelayanan terhadap masyarakat khususnya di Kota Surakarta.
- c. Sebagai referensi pada penelitian selanjutnya terkait bentuk manajemen perparkiran dan pelayanan juru parkir melalui penerapan retribusi zona parkir tepi jalan umum.

2. Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan hasil dari proses-proses pembelajaran di perkuliahan, penelitian ini ditullis dan diteliti berdasarkan materi yang telah diajarkan selama perkuliahan serta sebagai sarana memperluas ilmu pengetahuan, pengalaman, dan juga wawasan untuk melakukan

sebuah penelitian agar dapat mengetahui bagaimana sebuah manajemen dan kualitas pelayanan yang baik dalam penerapannya.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini harapannya dapat menjadi salah satu sarana agar masyarakat lebih mengetahui informasi mengenai kebijakan tarif retribusi zona parkir tepi jalan umum agar masyarakat dapat ikut serta dalam monitoring kebijakan ini agar berjalan sesuai aturan yang berlaku tanpa penyelewengan maupun pungutan liar.

3. Bagi Pemerintah Kota

Penelitian ini akan diserahkan ke pemerintah kota agar dijadikan sarana untuk memberikan masukan dan perbaikan pada sektor pemerintahan. Harapannya, penelitian ini mampu menjadi sarana evaluasi untuk memperbaiki manajemen perpajakan dan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh juru parkir dibawah UPTD Pengelolaan Perpajakan dan Dinas Perhubungan khususnya dalam melaksanakan kebijakan tarif retribusi zona parkir tepi jalan umum agar lebih efektif dan efisien sehingga dapat menjadi contoh baik untuk pemerintah kota/kabupaten yang lain.

1.5 Kajian Pustaka

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yaitu beberapa hasil penelitian sebelumnya yang diperbandingkan oleh penulis saat ini guna menemukan temuan atau

inspirasi baru untuk penelitian yang saat ini dikerjakan. Penelitian terdahulu dapat membantu dalam menunjukkan orisinalitas dari penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu digunakan sebagai media analisis agar dapat diketahui persamaan maupun perbedaannya terhadap penelitian yang hendak ditulis oleh penulis saat ini. Adapun penelitian-penelitian terdahulu berupa artikel-artikel yang ada dalam jurnal yang dianggap relevan atau sesuai dengan topik penelitian ini, yaitu terdapat pada tabel 1.5 sebagai berikut:

Tabel 1. 5 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis dan Judul	Konsep	Metode Penelitian	Hasil
1.	Zulkifli Anwar, Zaili Rusli, Febri Yuliani. "Pelayanan Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum Kota Dumai"	Pengukuran Kualitas Pelayanan Parkir 1. Tangible (Bentuk Fisik) 2. Realibilitas (Keandalan) 3. Kejelasan dan Kepastian (Transparansi) 4. Jaminan Keamanan (Security)	Penelitian kualitatif dengan <i>indepth interview</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan retribusi parkir tepi jalan umum Kota Dumai kurang baik • Rendahnya kualitas pelayanan dan SDM • Faktor penyebab : ruang parkir dan pengawasan langsung dari Dinas Perhubungan pada pengelola parkir yang jumlahnya tidak sebanding dengan banyaknya juru parkir • Tarif yang tercantum dalam Perda tidak sesuai dengan karcis parkir • Juru parkir mengesampingkan tugas utamanya sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan parkir
2.	Hilda Happy Ekaryn, Augustin Rina Herawati, Dyah Hariani.	Fungsi Manajemen, George R. Terry (2006): 1. Perencanaan	Penelitian kualitatif deskriptif	<ul style="list-style-type: none"> • Manajemen parkir yang difungsikan agar PAD di Dinas Perhubungan Kota Semarang meningkat, pada pelaksanaannya masih

	“Manajemen Parkir Untuk Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Dinas Perhubungan Kota Semarang.”	<ol style="list-style-type: none"> 2. Pengorganisasian 3. Pelaksanaan/Pergerakan 4. Pengawasan 		<p>belum berjalan baik dan belum maksimal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bagian perencanaan dan pengorganisasian telah dilakukan dengan baik • Bagian pergerakan masih belum berjalan karena kurangnya pembinaan sosialisasi aturan yang digunakan dan masih kurangnya informasi lahan parkir yang dapat digunakan • Bagian pengawasan belum maksimal padahal terdapat 2 jenis pengawasan yakni dari Dinas Perhubungan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. • Terdapat hambatan pada banyaknya SDM dan kurangnya kepedulian masyarakat sehingga masih banyak pelanggaran
3.	Mawardani, AN., & Cut Devi Maulidasari. “Pengelolaan Parkir Di Tepi Jalan Umum Dalam Wilayah Kota Meulaboh Oleh Dinas Perhubungan Aceh Barat.”	<p>Pengelolaan menurut Manuhung (2018) dalam Mawardani.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan 2. Pengarahan 3. Pengawasan 4. Mengorganisir sumber daya 	Penelitian kualitatif	<ul style="list-style-type: none"> • Peran Dinas Perhubungan yang sudah berjalan baik dalam pengelolaan atau manajemen parkir di tepi jalan umum Kota Meulaboh • Kerjasama dengan juru parkir masih belum terjalin • Masih terdapat pemungutan liar • Diperlukan penertiban juga pembinaan melalui pengelolaan dan pengawasan meskipun target PAD sudah tercapai 100%
4.	Hasan Basri & Hajar Ashwad. “Pengawasan dan Pengelolaan Retribusi Parkir	<p>Komponen Pengawasan Pengelolaan Menurut Joko (2011) dalam Hasan Basri.</p>	Penelitian kualitatif deskriptif analitis	<ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan pengelolaan besaran retribusi parkir oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bener Meriah masih belum optimal

	oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh.”	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaku pengawasan pelaksanaan kebijakan 2. Standar operasional prosedur pengawasan 3. Sumber daya keuangan 4. Jadwal pelaksanaan pengawasan 		<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat permasalahan dalam pengelolaan retribusi parkir tepi jalan umum • Terjadinya kebocoran hasil retribusi yang mengakibatkan target PAD terganggu karena pengawasan yang belum optimal. • Tidak ada kerjasama yang baik antara Dishub dengan pihak ketiga pengelola lahan parkir • Diperlukan pengelolaan pengawasan dari segi kualitas dan kuantitas.
5.	Rahadatul Hayati. “Strategi Pengembangan Pelayanan Parkir Melalui E-Parking Di Tepi Jalan Umum Oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya (Studi Kasus E-Parking di Jalan Jimerto dan Jalan Sedap Malam Surabaya).”	<p>Teori Strategi Pengembangan E-Government menurut Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas 2. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik 3. Memanfaatkan teknologi 	Penelitian kualitatif deskriptif	<ul style="list-style-type: none"> • Strategi pengembangan pelayanan perparkiran melalui <i>electronik parking</i> di tepi jalan umum dan Dishub Kota Surabaya dikaji menggunakan beberapa strategi pengembangan e-government. • Strategi 1: Dinas Perhubungan Kota Surabaya sudah memanfaatkan teknologi informasi dengan melaksanakan parkir meter sehingga PAD naik walaupun fluktuatif. • Strategi 2: parkir meter yang diterapkan harus sejalan dengan perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan agar juru parkir dapat memberikan kinerja terbaiknya sehingga perbaikan kualitas pelayanan parkir dari juru parkir dapat meningkat. • Strategi 3: diterapkannya metode <i>cashless</i> dan Dinas

		<p>informasi secara optimal</p> <p>4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi</p> <p>5. Mengembangkan kapasitas SDM</p>		<p>Perhubungan memberikan kemudahan akses pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strategi 4: Dishub Kota Surabaya bekerjasama dengan bank untuk penggunaan <i>e-money</i> dan LKPP serta LPNK dalam pengadaan parkir meter. • Strategi 5: meningkatkan SDM dan berupaya memberi sosialisasi kepada juru parkir dan masyarakat tetapi masih ada masyarakat dan pegawai Pemkot Surabaya yang tidak tahu mengenai parkir meter. • Strategi 6: Dishub Kota Surabaya sudah mengembangkan <i>electronic government</i>, membagikan kuisioner penerapan parkir meter, melakukan sosialisasi pelatihan, <i>maintenance</i>, bekerjasama dengan pihak perbankan dan penerapan penuh menggunakan e-money.
6.	<p>Silvanda Dewi Pradita.</p> <p>“Efektivitas Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) dalam Pengelolaan Parkir di Kota Surakarta (Studi Kasus Jalan Dr. Radjiman).”</p>	<p>Efektifitas Pengelolaan Parkir</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan sasaran 2. Sosialisasi program 3. Tujuan program 4. Pemantauan program 	<p>Penelitian kualitatif deskriptif</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Efektifitas electronic parking dalam pengelolaan parkir di jalan Dr. Radjiman yang masih kurang efektif • Sosialisasinya kurang efektif dan sosialisasi yang dilakukan kurang mendapatkan respon baik. • Sosialisasi masih kurang dan belum merata mengenai informasi E-Parkir • Kurangnya kesadaran masyarakat dan pelaksanaan pembayaran non tunai yang kurang maksimal walaupun

				pemantauan program sudah dikatakan efektif.
7.	Ajeng Retno Widyastuti, Erwin Resmawan, & Anwar Alaydrus. "STUDI TENTANG PENGELOLAAN DAN PENATAAN PARKIR OLEH DINAS PERHUBUNGAN SAMARINDA"	Fungsi Manajemen Menurut George R. Terry <ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan 2. Pengorganisasian 3. Penggerakan 4. Pengendalian 	Kualitatif tipe deskriptif	<ul style="list-style-type: none"> • Pengelolaan perparkiran di tepi jalan umum Dinas Perhubungan Kota Samarinda masih belum optimal • Lahan atau tempat parkir yang pengelolaannya belum baik • Kurangnya sosialisasi sehingga pemahaman masyarakat rendah dalam mematuhi aturan yang ada • Dinas Perhubungan Kota Samarinda hanya mengandalkan peningkatan PAD saja sehingga permasalahan parkir dan pengaturan parkir belum memadai dan menimbulkan berbagai masalah • Tarif parkir <i>on street</i> memberikan pengaruh perilaku masyarakat terhadap permintaan parkir tetapi retribusi parkir tidak dikelola dengan baik dengan banyaknya juru parkir liar yang tidak terdaftar.
8.	Syaffah Rahmah, Purwoko, & Dzunuwanus Ghulam Manar. "EVALUASI TERHADAP PENGELOLAAN PARKIR TEPI JALAN UMUM DI KAWASAN SIMPANG	Manajemen Publik menurut Samuel E. Overman <ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan 2. Pengorganisasian 3. Pengendalian 	<i>Mix method</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Manajemen pengelolaan <i>on street parking</i> penting dilakukan agar lalu lintas terkendali sehingga menekan kemacetan. • Proses pengelolaan parkir dengan fungsi manajemen (perencanaan) agar penyelenggaraan parkir dapat efektif. • Pengorganisasian yang berupa penentuan sumber daya, sosialisasi kebijakan,

	LIMA KOTA SEMARANG”			<p>mekanisme penarikan retribusi, dan praktek perparkiran serta melakukan pengendalian.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan parkir ini yaitu Dishubkominfo, Komisi B dari DPRD Kota Semarang, koordinator lapangan atau pemilik lahan (aktor di luar sistem), serta juru parkir. • Faktor penghambat yaitu belum terakomodasinya peraturan, belum ada LLAJ, pemilik lahan belum bisa diajak ikut berkoordinasi, dan pelaksana parkir di lapangan yaitu juru parkir yang kurang pembinaan teknis.
9.	Surung Oliper Ambarita, Tri Yuniningsih. “MANAJEMEN PERPARKIRAN DI UNIVERSITAS DIPONEGORO”	<p>Fungsi Manajemen Menurut George R. Terry</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Perencanaan (Planning) 6. Pengorganisasian (Organizing) 7. Pengarahan/Penggerakan (Actuating) 8. Pengawasan (Controlling) 	Penelitian kualitatif deskriptif analitis	<ul style="list-style-type: none"> • Manajemen perparkiran di Universitas Diponegoro Semarang dikelola tiga sistem yaitu FPIK, Swasta (PT. Sentury Park Indonesia, PT. Etos Nasional), petugas parkir, dan HMJ (Himpunan Mahasiswa Jurusan) • Sistem pengelolaan mengacu pada teori Terry mengenai POAC tentang perencanaan sistem parkir, perencanaan biaya parkir, perencanaan tentang siapa yang menjadi penyelenggara parkir dan kewajiban pengelola dan juru parkirnya, hak pengguna parkir • Pengorganisasian yaitu pembagian kerja beserta tugas pokok dan fungsi antara petugas parkir dan pengelola

				<ul style="list-style-type: none"> • Penggerakan cara melaksanakan pendidikan dan pelatihan terhadap petugas parkir • Pengawasan di lapangan terkait ketegasan hukum dan sanksi jika ada pelanggaran • Faktor penghambat yakni tidak adanya payung hukum yang jelas sehingga hanya mengacu pada pedoman perencanaan dan perjanjian saja • Kurangnya SDM di tempat parkir • Kurangnya partisipasi pengguna parkir yang tertib • Kurangnya pengadaan rambu-rambu parkir.
10.	Pacallino Julian Suawa. “Manajemen Pengelolaan Dana Revitalisasi Danau Tobano Oleh Pemerintah Kabupaten Minahasa (Studi Kasus di Balai Wilayah Sungai Sulawesi.”	Pengelolaan Menurut Terry (2009:9) <ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan 2. Pengorganisasian 3. Pelaksanaan 4. Pengawasan 	Penelitian kualitatif	<ul style="list-style-type: none"> • Perencanaan manajemen atau pengelolaan dana revitalisasi masih sangat kurang • Proses pengorganisasian dalam revitalisasi danau tondano kurang berjalan efektif dan efisien karna harus menyatukan beberapa pihak. • Pelaksanaan telah dilaksanakan tapi masih sangat perlu diperhatikan lagi dan ditingkatkan dalam proses pekerjaan • Pengawasannya masih memerlukan peningkatan agar terkontrol dan terarah sehingga bisa selesai dengan baik.

Sumber: jurnal yang telah diolah, 2023

Berdasarkan kesepuluh literatur tersebut, dapat disimpulkan oleh penulis bahwa terdapat kesamaan fokus penelitian terdahulu mengenai manajemen atau pengelolaan, pengembangan sumber daya manusia, dan manajemen pelayanan khususnya pada pelayanan parkir. Hasil dari kesepuluh penelitian terdahulu menunjukkan adanya kekurangan dan hambatan dalam mengelola parkir untuk menambah Pendapatan Asli Daerahnya masing-masing. Persoalan Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi faktor penting karena sebagai aktor penggerak yang seharusnya melaksanakan sebuah kebijakan dengan pengelolaan yang baik, tetapi masih di dapati persoalan terkait kurangnya kesadaran petugas maupun masyarakat terkait parkir sehingga hal ini menjadi sebuah gap dalam penelitian yang masih berkelanjutan sehingga perlu penggalian atau eksplorasi lebih mendalam guna memahami dan mengembangkan konsep manajemen dengan kualitas pelayanan yang saling berkaitan dalam ilmu manajemen. Selain itu, kebaruan dalam penelitian ini yaitu pada objek juru parkir yang memberikan dampak langsung terhadap publik sehingga pengelolaan menjadi kunci penting agar pelayanan yang diberikan dapat berdampak baik bagi masyarakat atau pengguna parkir di Kota Surakarta sehingga tidak dikaitkan dengan pembahasan terkait PAD seperti pada penelitian sebelumnya.

Sepuluh penelitian terdahulu ini sangat berkaitan mengenai topik yang akan diteliti oleh penulis meskipun hanya satu jurnal yang memiliki lokus yang sama. Fokus dari penelitian terdahulu ini dapat menjadi

pembelajaran dari kajian-kajian yang sudah diteliti oleh para peneliti sebelumnya serta dapat menjadi sumber literatur utama untuk penelitian yang akan diteliti oleh penulis saat ini dengan judul Manajemen Perparkiran dan Kualitas Pelayanan Juru Parkir dalam Kebijakan Retribusi Zona Parkir Tepi Jalan Umum di Kota Surakarta. Oleh karena itu, penulis membuat tabel matriks penelitian terdahulu seperti yang telah dicantumkan di atas agar dapat mempermudah pembaca dalam melihat referensi yang sesuai atau relevan dengan penelitian yang hendak diteliti oleh penulis.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Administrasi Publik

Administrasi memiliki arti yaitu kegiatan ketatausahaan atau kegiatan yang memiliki kaitan dengan catat-mencatat, pembukuan ringan, surat-menyurat, agenda dan lain-lain. Administrasi juga diartikan sebagai proses dari kerja sama yang dijalankan oleh dua prang atau lebih untuk mencapai tujuan tertentu secara berdayaguna (dalam Pasolong, 2013:3). Sedangkan, publik asal katanya dari Bahasa Inggris yaitu "*public*" artinya masyarakat umum dan negara. Keban (2014:4) menuturkan bahwa administrasi publik berpaku terhadap peranan pemerintah yang diberikan sebuah kekuasaan yang kemudian harus memberikan berbagai jenis strategi baru guna kepentingan masyarakat bersama. Dwight Waldo (Darmadi, 2009: 13) mendefinisikan administrasi publik menjadi dua yaitu administrasi publik merupakan organisasi dan bentuk manajemen dari manusia serta

benda agar tercapainya tujuan-tujuan pemerintah serta administrasi publik juga didefinisikan sebagai sebuah ilmu dan seni mengenai manajemen yang berguna dalam mengatur urusan-urusan negara. Administrasi publik mempunyai makna yang luas, itu sebabnya beberapa ahli mendefinisikan dengan sudut pandang yang berbeda akan tetapi mempunyai arti yang sama.

1.6.2 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma adalah sebuah cara pandang, metode-metode, nilai-nilai, prinsip dasar, maupun alat atau cara untuk memecah sebuah permasalahan yang diyakini oleh suatu masyarakat ilmiah dalam suatu masa tertentu (Kuhn, 1970). Melalui paradigma dapat ditelusuri perkembangan suatu disiplin ilmu, jika cara pandang tertentu mendapat sebuah tantangan dari luar hingga mengakibatkan krisis maka kepercayaan dan juga wibawa dari cara pandang itu akan berkurang atau luntur sehingga orang mulai mencari cara pandang yang lebih sesuai dengannya atau dengan maksud lain bahwa lahir sebuah paradigma baru. (Keban, 2014) Terdapat 5 paradigma sebelumnya dalam administrasi negara menurut Nicholas Henry (1995:21-49) tetapi pada sepuluh tahun selanjutnya muncul paradigam baru. Paradigma-paradigma tersebut antara lain sebagai berikut.

Paradigma I (1900-1926) diketahui dengan nama paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi. Para tokoh yang ada di dalam paradigma tersebut yaitu Leonard D. White dan Frank J. Goodnow. Karya tulisan Goodnow pada tahun 1990 dengan judul "*Politics and Administration*"

mengemukakan bahwa politik perhatiannya harus terpusat pada kebijakan atau ekspresi kehendak rakyat, sedangkan administrasi perhatiannya terpusat pada pelaksanaan kebijakan atau kehendak tersebut. Politik dan juga administrasi dipisahkan karena termanifestasi oleh pemisahan badan legislatif dengan badan eksekutif sebab badan legislatif memiliki tugas mengekspresikan kehendak rakyat sedangkan badan eksekutif memiliki tugas untuk mengimplementasikan kehendak rakyat tersebut. Kemudian, badan yudikatif memiliki fungsi yaitu menopang badan legislatif dalam menentukan tujuan dan merumuskan kebijakan. Paradigma ini berimplikasi bahwa administrasi harus dilihat sebagai sesuatu yang bebas nilai dan diarahkan untuk dapat mencapai nilai efisiensi dan ekonomi dari *government bureaucracy*. Namun, pada paradigma I hanya ditekankan mengenai aspek “*locus*” yakni *government bureaucracy* tapi fokus atau metode apa saja yang seharusnya dikembangkan di dalam administrasi publik masih kurang dibahas dengan detail dan jelas.

Paradigma II (1927-1937) yakni paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi. Pada paradigma ini terdapat tokoh-tokoh terkenal seperti Gullick, Urwic, dan Willoughby yang sangat dipengaruhi oleh tokoh-tokoh dalam manajemen klasik yaitu Fayol dan juga Taylor. Mereka mengenalkan prinsip-prinsip administrasi sebagai fokus administrasi publik. Prinsip-prinsip itu tertuang menjadi PODSCORB atau *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting* yang dapat diterapkan dimana saja menurut mereka sebab bersifat umum, sedangkan

lokus dari administrasi publik belum pernah terungkap dengan jelas sebab mereka menganggap prinsip-prinsip tersebut dapat berlaku dimanapun tidak terkecuali dalam organisasi pemerintahan sehingga pada paradigma ini lebih ditekankan fokus daripada lokus.

Paradigma III (1950-1970) merupakan paradigma Administrasi Negara sebagai ilmu politik. Pada tahun 1946, Morstein-Marx yang merupakan seorang editor buku "*Elements of Public Administration*", dia mempertanyakan tentang pemisahan politik dan administrasi merupakan sesuatu yang tidak mungkin dan tidak realistis. Sedangkan, Herbert Simon memberikan kritikan tentang tidak konsistennya prinsip administrasi serta prinsip tersebut dinilai tidak berlaku secara universal. Kemudian, pada konteks ini administrasi negara tidak dapat berlaku dimana saja akan tetapi justru selalu dipengaruhi oleh nilai-nilai tertentu sehingga pertentangan terjadi antara anggapan tentang *value-free administration* maupun anggapan tentang akan ada *value-laden politics* di lain pihak. Pada praktiknya ternyata anggapan yang berlaku adalah anggapan yang kedua, sehingga John Guas dengan tegas mengatakan bahwa teori administrasi publik sebenarnya juga teori politik sehingga lahir paradigma baru yang beranggapan administrasi publik sebagai ilmu politik dengan birokrasi pemerintahan sebagai lokusnya serta fokusnya menjadi kabur sebab prinsip administrasi publik banyak sekali mengandung kelemahan. Namun, sangat disayangkan bahwa ternyata mereka yang mengajukan kritik terhadap prinsip-prinsip administrasi publik malah tidak memberi solusi mengenai

focus yang dapat dilaksanakan pada administrasi publik dan pada masa tersebut administrasi publik mengalami krisis identitas yang disebabkan oleh ilmu politik dianggap disiplin ilmu yang sangat mendominasi dunia administrasi publik.

Paradigma IV (1956-1970) yaitu Administrasi Publik sebagai ilmu administrasi. Prinsip-prinsip manajemen yang pernah terkenal sebelumnya dikembangkan dengan cara ilmiah dan lebih mendalam pada paradigma ini. Paradigma ini fokus pada analisis manajemen, perilaku organisasi, penerapan teknologi modern seperti metode kuantitatif, analisis sistem, serta riset operasi. Dalam paradigma ini, terdapat 2 arah perkembangan yang terjadi yaitu dari yang memiliki orientasi kepada perkembangan ilmu administrasi murni didukung oleh disiplin ilmu psikologi sosial dan memiliki orientasi pada kebijakan publik. Locus pada paradigma ini menjadi tidak jelas karena semua fokus dikembangkan disini serta asumsi bahwa dapat diterapkan dalam dunia bisnis hingga di dunia administrasi publik.

Paradigma V (1970-sekarang) adalah paradigma yang disebut sebagai Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik dengan titik fokus yang lebih jelas. Dalam paradigma ini, fokus administrasi publik yakni teori manajemen, teori organisasi, dan kebijakan publik. Sedangkan locus paradigma ini adalah masalah dan kepentingan publik.

Paradigma VI (1990-sekarang) merupakan *Governance Paradigm*. Paradigma ini merupakan paradigma terbaru berdasarkan proses

perkembangan ilmu administrasi publik, dimana disusun dari serangkaian paradigma yang telah disampaikan sebelumnya. *Governance Paradigm* membahas mengenai bagaimana negara mempunyai tugas untuk memberi pelayanan kepada masyarakat sebaik mungkin agar tujuan kepuasan masyarakat kepada pemerintah dapat tercapai. Pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat termasuk dalam paradigma ini. Hal itulah yang membedakan antara paradigma ini terhadap paradigma yang lainnya sebab paradigma ini merupakan pemaparan akan *government* yang termasuk penyelenggara pemerintahan.

Disamping itu keenam paradigma administrasi publik, terdapat pustaka acuan terbaru pada manajemen dalam administrasi publik mengilustrasikan prinsip manajemen di dalam administrasi publik lahir kembali. Terdapat paradigma administrasi publik yang dibagi ke dalam tiga kelompok besar menurut Dendhardt dan Dendhart (2007) dalam karyanya "*The New Public Service, Serving Not Steering*". Dimulai dari OPA (Administrasi Publik Lama), NPM (Manajemen Publik Baru), dan NPS (Pelayanan Publik Baru) (Andy Fefta Wijaya, 2014).

Paradigma *Old Public Administration* (OPA), yakni gerakan guna menjalankan perubahan yang lebih baik. Woodrow Wilson menyarankan administrasi publik agar dipisah dari dunia politik sejalan dengan pemisahan antara dunia legislatif dan eksekutif. Dalam paradigma ini, nilai efisiensi dan ekonomis harus diutamakan oleh administrasi publik agar mereka diangkat berdasarkan kesesuaian dan kemampuan dalam bekerja. Tenaga

kerja harus diseleksi, dilatih, dikembangkan secara ilmiah, dan didorong untuk bekerjasama dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan prinsip manajemen profesional dari Taylor. Anggota dalam organisasi harus ditempatkan sesuai dengan kemampuannya dan dikembangkan dalam menjalankan tugas sesuai peraturan yang jelas. Menurut Taylor cara terbaik untuk melaksanakan tugas yaitu dengan ilmu pengetahuan dan rekayasa teknologi. Woodrow Wilson juga condong melihat dunia administrasi publik sebagai aktivitas yang bukan bersifat politis tetapi faktanya memiliki sifat politis. Namun, paradigma OPA ini bisa dipelajari guna membangun sebuah birokrasi memerlukan prinsip keilmuan, profesionalitas, hubungan impersonal, dan standarisasi serta aturan yang tegas, juga sikap netral dan perilaku kerja yang efisien dan efektif. Hal ini sesuai dengan prinsip POSDCORB yaitu *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*.

Paradigma *New Public Management* (NPM), Menurut Vigoda (2003) sebutan *management* pada NPM lebih dinilai agresif daripada *administration*. Teori pasar dan budaya bisnis dalam organisasi publik menjadi dasar dalam paradigma ini (Vigoda, 2002). NPM muncul pada tahun 1970-1980an karena adanya krisis fiskal, sektor publik yang kurang efisien dan kinerja pegawai yang merosot. Dalam paradigma NPM muncul beragam jumlah doktrin dari berbagai tokoh yang berpendapat. Namun, yang dapat dipelajari dari NPM adalah mengenai proses reformasi yang perlu diarahkan pada 6 dimensi kunci menurut Ketti (2000) yaitu

productivity, marketization, service orientation, decentralization, policy, dan performance accountability. Dalam NPM dinyatakan bahwa organisasi dan manajemen sektor publik dianjurkan mengadopsi manajemen sektor swasta. NPM mengacu pada gerakan yang menginjeksi prinsip organisasi privat masuk ke dalam organisasi pemerintah sehingga pemerintahan terdesentralisasi dan memiliki *spirit entrepreneur*. Inti dari NPM yaitu ‘*run government like a business*’.

Paradigma *New Public Service* (NPS), mendesak administrator untuk memandang rakyat sebagai warga masyarakat tidak dipandang sebagai pelanggan sehingga administrator perlu membangun kepercayaan dan responsif pada kebutuhan masyarakat. Di Inggris muncul istilah “*joined up thinking and joined up action*” (Stewart et al., 1999) yang dikenal dengan paradigma *New Public Service*. Pada paradigma ini, pemerintah harus menjamin dan memenuhi tanggungjawabnya terhadap hak-hak masyarakat. Menurut Denhardt & Denhardt (2000; 2003; 2007) ada 7 prinsip *New Public Service*, prinsip ini berbeda dengan NPM maupun OPA antara lain:

1. *Serve Citizen Not Customers*, pelayan publik memiliki peran utama dalam menolong masyarakat mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan yang sebelumnya sudah disepakati bersama daripada harus mengontrol masyarakat ke arah yang baru.
2. *Seek The Public Interest*, gagasan kolektif yang disetujui bersama mengenai kepentingan publik wajib diciptakan administrator publik.

3. *Value Citizenship over Entrepreneurship*, Kebijakan dan program yang ada bisa diraih dengan efektif dan efisien dengan cara kolektif dan proses kolaboratif guna memenuhi kebutuhan publik.
4. *Think Strategically, Act Democratically*, kepentingan publik adalah hasil percakapan mengenai nilai-nilai yang sudah disetujui bersama daripada agregasi dari kepentingan pribadi.
5. *Recognize The Accountability is Not Simple*, pelayan publik perlu memberikan bentuk perhatiannya tidak hanya pada pasar tetapi juga pada aspek hukum dan peraturan perundangan, norma politik, nilai-nilai masyarakat, standar profesional dan kepentingan warga masyarakat.
6. *Serve Rather Than Steer*, dalam jangka panjang jika dapat beroperasi melalui proses kolaborasi dan juga kepemimpinan yang selalu menghargai semua orang maka organisasi publik dan jaringan-jaringan yang terlibat akan lebih sukses.
7. *Value People Not Just Productivity*, kepentingan publik lebih baik dikembangkan oleh pelayan publik dan masyarakat yang berkomitmen dan berkontribusi daripada oleh manajer wirausaha.

Birokrasi dibangun untuk memberi perhatian dan pelayanan kepada masyarakat sebagai warga negara bukan masyarakat sebagai pelanggan, serta mementingkan kepentingan publik, menghargai dan melibatkan masyarakat, berpikiran strategis, berlaku demokratis, dan memperhatikan

nilai, norma, serta standar yang ada. Hal ini merupakan pelajaran yang penting dari paradigma *New Public Service*.

Penelitian yang ditulis oleh penulis ini termasuk ke dalam paradigma keempat yaitu paradigma Administrasi Publik sebagai ilmu administrasi yang membahas mengenai prinsip manajemen dan berfokus pada perilaku organisasi atau perilaku anggota di dalam organisasi tersebut. Selain itu, paradigma ini membahas mengenai analisis pengelolaan atau manajemen serta pelaksanaan teknologi modern melalui sebuah sistem dan lain sebagainya. Penelitian yang ditulis oleh penulis ini termasuk ke dalam paradigma NPM atau *New Public Management* yang membahas mengenai enam dimensi kunci yang penting untuk dilakukan. Selain itu, paradigma ini sejalan dan sesuai dengan fokus manajemen publik dari penelitian ini.

1.6.3 Manajemen

Manajemen disebut juga pengelolaan sebab kata pengelolaan berasal dari terjemahan kata “*management*” yakni manajemen yang dipungut ke dalam bahasa Indonesia. Manajemen juga berasal dari “*to manage*” yang berarti mengatur atau pengaturan yang dijalankan melalui proses berdasarkan urutan dari fungsi manajemen sehingga manajemen adalah proses mencapai tujuan melalui aspek-aspek pengelolaan. Manajemen secara umum adalah aktivitas mengubah sesuatu untuk menjadi baik. Manajemen adalah kegiatan melakukan sesuatu supaya lebih cocok dan sesuai dengan kebutuhan sehingga lebih bernilai manfaat. Nugroho

(2003:119) dalam Suawa menuturkan pengelolaan adalah istilah yang digunakan dalam manajemen. Manajemen berarti proses menangani suatu hal agar tujuan tertentu dapat tercapai. Manajemen menurut George R. Terry ada 4 antara lain yaitu:

1. Perencanaan
2. Pengorganisasian
3. Penggerakan
4. Pengendalian

Admosudirjo (2005:160) dalam Suawa mengungkapkan bahwa pengelolaan merupakan bentuk kontrol atau pengendalian dan pemanfaatan dari semua faktor sumber daya yang menurut perencanaan diperlukan dalam menyesuaikan sebuah tujuan tertentu.

1.6.4 Manajemen Publik

Manajemen publik adalah bagian dari administrasi publik yang secara khusus membahas tentang keilmuan khususnya tentang desain program dan restrukturisasi sebuah organisasi, alokasi sumber daya lewat sistem penganggaran, manajemen keuangan, manajemen SDM dan juga evaluasi program serta audit (Ott, Hyde & Shafritz, 1990: h.ix) (Andy Fefta Wijaya, 2014). Organisasi dalam sektor publik pada umumnya dikelola oleh manajer sektor publik. Manajemen publik memiliki tugas-tugas dasar yaitu mengembangkan pemahaman tentang sistem administrasi dan manajemen yang dipakai dalam sektor publik dan organisasi nirlaba. Dalam

implementasi kebijakan publik bidang perparkiran dan efektivitas penerapan pengelolaan sistem parkir maka diperlukan adanya manajemen publik yang baik dalam pemerintahan agar dapat menjalankan suatu kebijakan atau peraturan di suatu daerah dengan terarah dan terstruktur. Manajemen sangat berperan disini mulai dari perencanaan, pengorganisasian, mengatur posisi staf, mengarahkan, mengkoordinasikan, serta melaporkan dan menganggarkan.

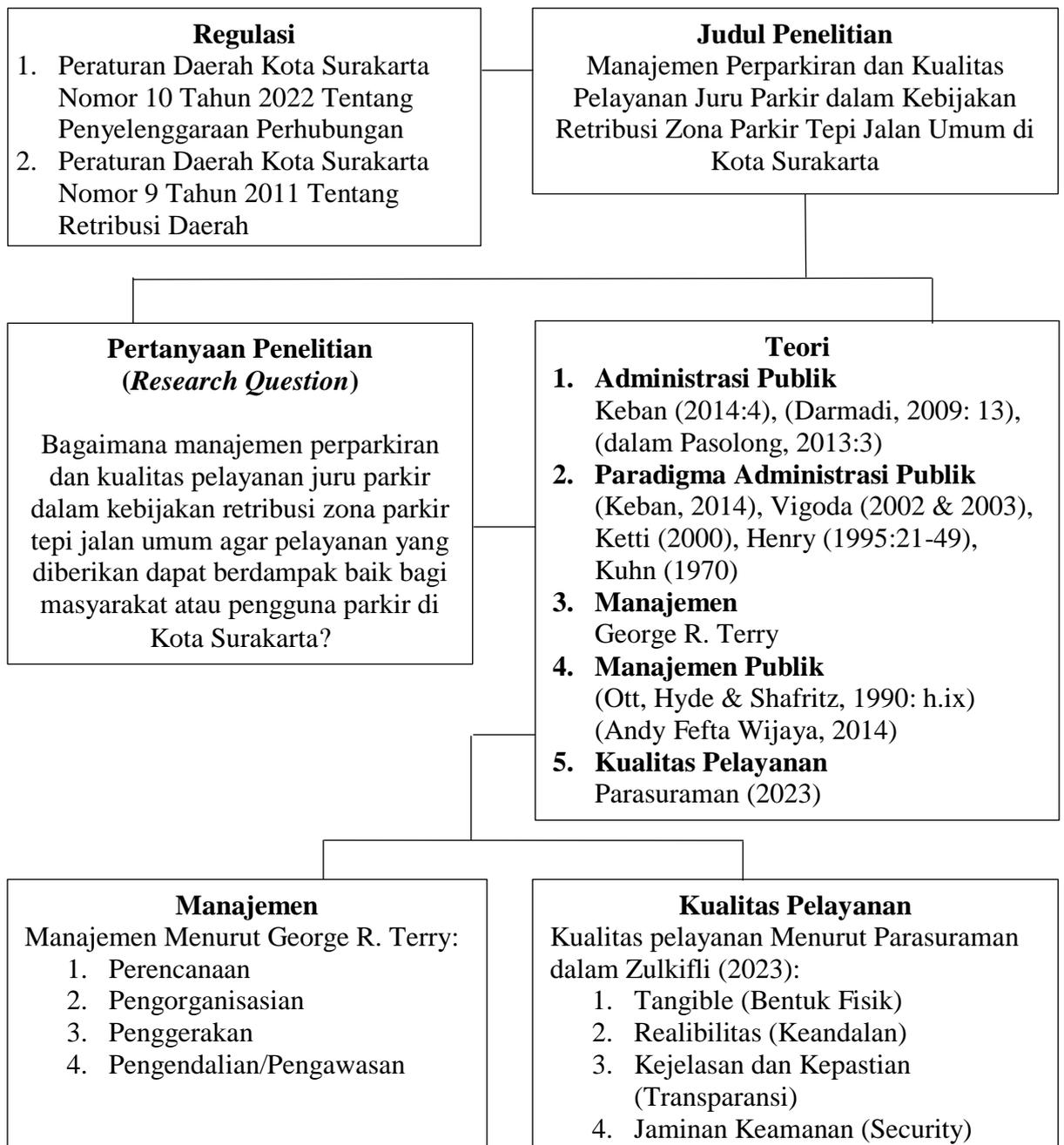
1.6.5 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan termasuk dalam manajemen pelayanan yang adalah proses dari penerapan ilmu juga seni menyusun sebuah rencana, lalu menerapkan rencana, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan kegiatan pelayanan agar tujuan-tujuan pelayanan tercapai. Pelayanan menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 yakni segala bentuk pelayanan yang dijalankan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN maupun BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Sedangkan, kualitas pelayanan dapat dilihat menurut Parasuraman dalam Zulkifli (2023) antara lain yaitu: *Tangible* (Bentuk Fisik), *Realibilitas* (Keandalan), Kejelasan dan Kepastian (Transparansi), Jaminan Keamanan (*Security*).

1.7 Kerangka Berpikir

Berdasarkan dari uraian yang telah disampaikan sebelumnya sehingga bisa digambarkan dengan bagan atau skema kerangka berpikir berikut ini:

Gambar 1. 1 Skema Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber: Olahan Data Penulis, 2023

1.8 Operasionalisasi Konsep

Tabel 1. 6 Operasionalisasi Konsep

Konsep	Fenomena
<p>Manajemen perparkiran ini adalah kegiatan untuk mengendalikan parkir sebagai pengontrol aktivitas pergerakan dan lalu lintas, serta pertumbuhan ekonomi di suatu wilayah atau kawasan.</p>	<p>Berkenaan dengan fenomena yang diamati dalam manajemen perparkiran yang diterapkan mengenai pengaturan juru parkir dan tarif retribusi zona parkir tepi jalan umum di Kota Surakarta akan diamati melalui fenomena yang mempengaruhi yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan pada pengelolaan perparkiran merupakan komponen dasar yang sangat penting karena mempengaruhi penentuan jumlah dan zona parkir tepi jalan umum yang diperlukan untuk kebutuhan parkir melalui survey potensi parkir beserta pemanfaatan sumber daya manusianya. Hal ini juga mempengaruhi jumlah target pendapatan dari tarif retribusi zona parkir terhadap PAD. Setiap keputusan dan peraturan yang dihasilkan harus tepat memperhatikan kebutuhan jangka menengah hingga jangka panjang karena perencanaan berasal dari fakta-fakta yang disusun menjadi sebuah gambaran masa depan agar dapat dicapai hasil yang diinginkan. 2. Pengorganisasian dalam penetapan sistem parkir tepi jalan umum di Kota Surakarta yang mengatur pembagian tugas para koordinator juru parkir agar dapat berjalan optimal sesuai dengan garis koordinasi dalam mengelola kebijakan bidang perparkiran sehingga bisa mengatur juru parkir dan melayani aduan masyarakat. 3. Penggerakan dalam penetapan sistem parkir tepi jalan umum di Kota Surakarta, apakah pelaksanaan koordinator lapangan maupun juru parkir itu sendiri sudah optimal dan sebanding dengan kinerjanya. Kemudian terkait pembinaan dan pelatihan teknis kepada juru parkir serta penggunaan seragam yang sesuai peraturan. Juru parkir harus mengenakan kartu identitas dan melaksanakan kewajibannya dalam melayani pengguna

	<p>parkir di tepi jalan umum Kota Surakarta sesuai yang tertera dalam Peraturan Walikota Surakarta Nomor 4.A Tahun 2018 Tentang Seragam dan Atribut Petugas Parkir.</p> <p>4. Pengawasan/Pengendalian dalam penetapan sistem parkir tepi jalan umum di Kota Surakarta, bentuk pengawasan juru parkir harus melihat sesuai tidaknya jumlah pengawas dengan jumlah juru parkir resmi dan tidak resmi yang terlalu banyak membuat pengawasan tidak berjalan efektif dan efisien. Pengawasan yang diberikan didukung sanksi tegas apabila ditemukan pelanggaran serta penertiban juru parkir liar atau tidak resmi agar dapat dibina dan diarahkan.</p>
<p>Kualitas pelayanan merupakan bagian dari pengelolaan sebagai salah satu perwujudan tujuan organisasi atau strategi dari sebuah bentuk manajemen sehingga tercipta SDM yang baik yang memberikan pelayanan berkualitas dan berdampak pada peningkatan PAD, ketertiban lalu lintas dan kepuasan masyarakat</p>	<p>Berkenaan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelaksana pengelolaan perparkiran dan khususnya juru parkir ini dapat diamati lewat fenomena berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tangible (Bentuk Fisik) dilihat berdasarkan Peraturan Walikota Surakarta Nomor 4.A Tahun 2018 Tentang Seragam dan Atribut Petugas Parkir yang mengatur aturan berseragam dan identitas wajib bagi petugas parkir dan mengatur fasilitas pendukung kebijakan zona parkir yang dijalankan sebagai penunjang tarif progresif serta memperhatikan lahan dan letak ruang parkir parkir tepi jalan umum beserta pemasangan rambu-rambunya. Bentuk fisik ini memperhatikan rencana tata kelola atau tata ruang kota, kelalulintasan, penataan lahan parkir, dan aksesibilitas pengguna parkir. 2. Realibilitas (Keandalan) dapat dilihat bagaimana kebutuhan pengguna parkir dilayani secara langsung dengan baik. UPTD Pengelolaan Perpustakaan sebagai ujung tombak bidang pelayanan perpustakaan ini meskipun dilapangan ditangani langsung oleh juru parkir. Keandalan dapat tercipta apabila ada perpanjangan tangan melalui juru parkir yang memperhatikan kesopanan, keramahan, dan tanggungjawab melaksanakan tugasnya. 3. Kejelasan dan Kepastian (Transparansi) dalam kualitas pelayanan juru parkir maupun OPD bidang perpustakaan terkait dalam

	<p>menerapkan tarif retribusi zona parkir tepi jalan umum di Kota Surakarta harus sesuai dengan tarif retribusi zona parkir yang telah ditetapkan. Pengguna parkir dapat langsung memberikan nominal sesuai besaran tarif di mana zona ia memarkirkan kendaraan dilihat dari karcis parkir yang diberikan disesuaikan dengan rambu-rambu zona. Juru parkir dapat memperoleh langsung hasil pembayaran dan secara jujur disetorkan untuk PAD Kota Surakarta dengan melihat bagaimana sistem penggajian maupun bagi hasil antara pengelola parkir, juru parkir</p> <p>4. Jaminan Keamanan (<i>Security</i>) dilihat berdasarkan pemenuhan hak-hak pengguna parkir. Kualitas pelayanan yang baik akan menumbuhkan rasa percaya dan aman dari para pengguna parkir terhadap juru parkir. Para juru parkir maupun pengelola dapat memberikan jaminan bahwa lalu lintas tidak akan terganggu karena parkir sudah sesuai penataannya dan menyelesaikan ganti rugi apabila terdapat kerusakan maupun kehilangan yang ada di kendaraan pengguna parkir. Pemerintah juga dapat memberikan <i>security</i> dalam bentuk asuransi parkir sesuai kemampuan daerah sebab masyarakat atau pengguna parkir memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila terjadi kehilangan atau kerusakan yang dialami.</p>
--	---

Sumber: Olahan Data Penulis, 2023

1.9 Argumen Penelitian

Dinas Perhubungan merupakan dinas yang mewadahi salah satu urusan yakni urusan perparkiran pada UPTD Pengelolaan Perparkiran serta juru parkir sebagai SDM atau petugas lapangan yang berinteraksi secara langsung terhadap masyarakat. Hal ini juga berkaitan dengan urusan lalu lintas karena pengelolaan parkir yang baik tidak akan mengganggu jalannya lalu lintas. Dalam membahas persoalan ini diperlukan teori untuk membatasi cakupan-cakupan yang akan

ditelaah dalam penelitian ini. Penelitian ini memuat cakupan manajemen atau pengelolaan, pengelolaan menurut Manuhung (2018) dalam Mawardani yakni Perencanaan, Pengarahan, Pengawasan, dan Mengorganisir sumber daya. Serupa dengan teori yang dikemukakan oleh George Terry yang berisi *Planning*, *Organizing*, *Actuating*, dan *Controlling*. Manajemen memiliki peran penting dalam organisasi khususnya dalam proses mengurus dan menangani sesuatu agar dapat tercapainya sebuah tujuan. Selain pengelolaan batasan penelitian ini berkaitan terhadap SDM yang melayani masyarakat dalam bidang perparkiran sehingga diperlukan ukuran dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan tersebut yakni pelayanan yang diberikan oleh juru parkir yang dapat kita lihat melalui teori Parasuraman yakni *Tangible* (Bentuk Fisik), Realibilitas (Keandalan), Kejelasan dan Kepastian (Transparansi), Jaminan Keamanan (*Security*). Teori-teori tersebut yang digunakan dalam penelitian ini sebagai batasan dalam membahas manajemen perparkiran dan kualitas pelayanan juru parkir yang dilihat dari pelaksanaan kebijakan retribusi zona parkir tepi jalan umum yang dilaksanakan sesuai dengan regulasi yang ditetapkan di Kota Surakarta.

1.10 Fenomena Penelitian

Fenomena penelitian merupakan penjelasan yang digali lebih dalam oleh peneliti dalam mengilustrasikan permasalahan di lapangan yang menjadi objek penelitian. Fenomena penelitian ini akan mempermudah alur pikir dan proses penyesuaian teori yang diuraikan penulis sehingga memahami fenomena secara

langsung dan mendalam menjadi sebuah kunci dalam pendekatan penelitian kualitatif ini. Berikut tabel 1.7 berisi fenomena yang akan diteliti oleh penulis.

Tabel 1. 7 Fenomena Penelitian

Fenomena	Sub Fenomena	Gejala yang diamati di lapangan	Informan dan Cara Pengumpulan Data
Manajemen Perparkiran	Perencanaan	Bagaimana UPTD Pengelolaan Perparkiran membuat rencana serta strategi sistem perparkiran di tepi jalan umum	Informan: 1. Kepala Unit Pelaksanaan Teknik Dinas yakni UPTD Pengelolaan Perparkiran Kota Surakarta 2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Pengelolaan Perparkiran 3. Staf Pengelolaan Perparkiran 4. Perwakilan Kelompok Juru Parkir atau Petugas Parkir Tepi Jalan Umum Kota Surakarta 5. Pengguna Parkir Tepi Jalan Umum Kota Surakarta
	Pengorganisasian	Prosedur penyusunan dan penentuan sumber daya pegawai dengan menyeleksi, membina dan melatih SDM nya	
	Penggerakan	Kesadaran akan menggerakan kewajiban dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan	
	Pengendalian/ Pengawasan	Bentuk kontrol dalam melakukan pengawasan kinerja sumber daya manusia	
Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i> (Bentuk Fisik)	Bentuk penampilan, sarana dan prasarana yang mendukung fasilitas perparkiran tepi jalan umum	

	Realibilitas (Keandalan)	Bentuk pelayanan sesuai aturan atau SOP	
	Kejelasan dan Kepastian (Transparansi)	Tingkat pengetahuan petugas, keramahan, dan kesopanan	
	Jaminan (<i>Security</i>)	Menumbuhkan rasa aman dan percaya kepada pengguna atau pelanggan	

Sumber: Olahan Data Penulis, 2023

1.11 Metode Penelitian

1.11.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci dengan analisis data yang bersifat induktif atau kualitatif. Sugiyono (2015:15) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif dapat muncul karena terdapat perubahan paradigma dalam memandang sebuah realitas atau fenomena atau gejala. Penelitian kualitatif sendiri adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena mengenai apa yang telah dialami oleh subyek penelitian misal perilaku atau sikap, pandangan, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya, secara holistik dan dengan cara deskripsi ke dalam bentuk kata-kata dan kalimat dalam Bahasa serta pada suatu konteks yang khusus dan alamiah serta pemanfaatan berbagai metode ilmiah.

Penelitian kualitatif fokus mendeskripsikan suatu keadaan perilaku atau sifat maupun hakikat dari nilai suatu objek atau gejala tertentu (Kalean, 2005:28). Penelitian ini mengambil jenis penelitian fenomenologi yang akan mendeskripsikan makna konsep ataupun fenomena pengalaman berdasarkan kesadaran yang terjadi pada beberapa individu, penelitian fenomenologi tidak terdapat batasan dalam memaknai fenomena yang dikaji secara empiris. Creswell (1998) menuturkan bahwa pendekatan fenomenologi ini menunda semua penilaian tentang sikap atau perilaku yang alami sampai ditemukan dasar tertentu. Penundaan atau *epoche* menjadi pusat untuk peneliti menyusun dan mengklasifikasikan prediksi awal mengenai fenomena agar dapat memahami mengenai apa yang diutarakan oleh narasumber. Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi yakni studi tentang mempelajari bagaimana seorang individu secara subjektif merasakan pengalaman dan dapat memberi makna atas fenomena tersebut. Penelitian fenomenologi adalah jenis penelitian kualitatif yang mengamati dan mendengarkan secara lebih dekat dengan penjelasan terperinci serta pemahaman individual mengenai pengalaman.

1.11.2 Lokus dan Fokus Penelitian

1. Lokus Penelitian

Lokus penelitian yakni di Kota Surakarta yang merupakan salah satu kota besar di Provinsi Jawa Tengah yang mempunyai luas wilayah sebesar 46,72 km² dan terbagi ke dalam lima wilayah administrasi

kecamatan yakni Kecamatan Laweyan, Serengan, Pasar Kliwon, Jebres, dan Banjarsari serta total keseluruhan ada 54 kelurahan. Adapun lokasi penelitian ini yaitu UPTD Pengelolaan Perparkiran Kota Surakarta yang satu kompleks dengan Kantor Dinas Perhubungan Kota Surakarta yang berkantor di Jalan Menteri Supeno No.7, Manahan, Kecamatan Banjarsari, Kota Surakarta dan, Kecamatan Banjarsari dan masing-masing zona parkir aktif tersebar di ruas tepi jalan umum Kota Surakarta meliputi zona C, D, dan E. Penulis tertarik untuk menjadikan beberapa tempat tersebut menjadi lokasi penelitian atas dasar pertimbangan bahwa UPTD Pengelolaan Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Surakarta adalah dinas yang menaungi bidang perparkiran di Kota Surakarta serta terdapat 5 zona parkir dengan 3 zona aktif di dalamnya.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah batasan masalah yang ada di dalam penelitian kualitatif. Fokus penelitian juga berarti membatasi kajian dan menetapkan kriteria data penelitian, permasalahan yang diidentifikasi kemudian dikaji dan dipertimbangkan apakah masalah tersebut perlu direduksi atau tidak. Fokus penelitian ini adalah kajian mengenai manajemen perparkiran dari Dinas Perhubungan Kota Surakarta khususnya UPTD Pengelolaan Perparkiran mengenai kebijakan parkir tepi jalan umum menggunakan teori manajemen dan juga kajian mengenai kualitas pelayanan juru parkir dengan paradigma administrasi publik pada realisasi tarif retribusi zona parkir tepi jalan umum di Kota

Surakarta menggunakan teori kualitas pelayanan. Selain itu, terdapat permasalahan ketidaksesuaian pelayanan yang diberikan oleh SDM bidang perpajakan serta ketidaksesuaian pelaksanaan tarif retribusi zona parkir tepi jalan umum. Hal ini guna memperoleh ketersediaan data dan petunjuk yang diperlukan dalam menyelesaikan penelitian ini.

1.11.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah narasumber pada penelitian kualitatif yang dapat memberikan informasi. Subjek penelitian berhubungan erat dengan unit pengamatan atau entitas yang berpengaruh terhadap pengumpulan data dan keputusan analisis data atau sederhananya subjek penelitian berhubungan dengan apa atau siapa yang diteliti, Abdussamad (2021) sehingga subjek penelitian diambil dengan metode *purposive* yakni mempertimbangkan kriteria sesuai yang diteliti seperti pengetahuan atau pengalaman yang dimiliki oleh subjek penelitian. Pada penelitian ini, subjek tersebut adalah Kepala Unit Pelaksanaan Teknik Dinas Pengelolaan Perpajakan: Kepala Sub Bagian Tata Usaha: Staf Pengelolaan Perpajakan: dan Perwakilan Juru Parkir Tepi Jalan Umum di Kota Surakarta serta informan pendukung pada penelitian ini adalah pengguna parkir yang memberikan informasi bagaimana pengelolaan perpajakan dan juga pelayanan juru parkir di tepi jalan umum Kota Surakarta.

1.11.4 Jenis dan Sumber Data

Data adalah bahan informasi yang ditemukan penulis di lapangan dan masih membutuhkan pengolahan. Jenis data yang dipergunakan pada penelitian ini yaitu data kualitatif yang dapat diamati dan direkam. Data kualitatif bersumber dari petunjuk dan penjelasan yang dikumpulkan dalam bentuk kata-kata hingga membentuk kalimat atau keterangan yang bukan tidak memerlukan analisis secara statistik serta data kualitatif berupa gambar maupun skema. Kemudian, jenis data antara lain yaitu data primer dan data sekunder. Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data dalam penelitian yang berasal dari subjek penelitian. Data primer yang dimanfaatkan pada penelitian ini yaitu data yang didapatkan dari hasil pengamatan dan wawancara atau percakapan dengan narasumber secara mendalam tentang manajemen perparkiran dan kualitas pelayanan juru parkir dalam kebijakan tarif retribusi zona parkir di tepi jalan umum di Kota Surakarta. Wawancara dan observasi terhadap narasumber tersebut antara lain ditujukan kepada Kepala Unit Pelaksanaan Teknik Dinas Pengelolaan Perparkiran; Kepala Sub Bagian UPTD Pengelolaan Perparkiran; Staf Pengelolaan Perparkiran; dan Perwakilan Juru Parkir Tepi Jalan Umum di Kota Surakarta serta Informan pendukung yaitu masyarakat sebagai pengguna parkir tepi jalan umum.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan lewat perantara yang sebagian besar berbentuk dokumen maupun artikel-artikel. Data sekunder yang dimanfaatkan dalam penelitian ini merupakan data yang berasal dari hasil penelitian berupa profil, website, buku, dokumen arsip, dan catatan dari Dinas Perhubungan Kota Surakarta khususnya UPTD Pengelolaan Perparkiran Kota Surakarta. Sedangkan, sumber data yaitu data informasi yang diklasifikasikan mulai dari orang sebagai narasumber atau informan, peristiwa, tempat, gambar, rekaman, proses/kegiatan, dokumen dan arsip. Abdussamad (2021) mengungkapkan bahwa sumber pada penelitian kualitatif dilakukan menyesuaikan dengan tujuan penelitian. Untuk memperoleh data dan informasi dalam penelitian ini, maka sumber data diperoleh dari:

a. Informan

Informan dalam buku Abdussamad (2021) yaitu seseorang yang memberikan informasi lebih banyak mengenai orang lain dan hal yang berkaitan tentang dirinya. Informan adalah orang-orang yang menjadi subjek penelitian yang bersedia memberikan petunjuk bahkan penjelasan mengenai permasalahan yang ada. Informan ataupun narasumber dalam penelitian ini adalah:

- 1) Kepala Unit Pelaksanaan Teknik Dinas (UPTD) Pengelolaan Perparkiran

- 2) Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD Pengelolaan Perparkiran Kota Surakarta
- 3) Staf Pengelola Perparkiran Kota Surakarta
- 4) Perwakilan Kelompok Juru Parkir atau Petugas Parkir Tepi Jalan Umum (Zona Parkir)
- 5) Informan pendukung pada penelitian ini adalah pengguna parkir yang memberikan informasi bagaimana pengelolaan perparkiran dan pelayanan juru parkir di tepi jalan umum Kota Surakarta.

b. Tempat dan peristiwa

Sumber data diperoleh dari tempat dan peristiwa yang berlangsung dalam suatu tempat di kantor Dinas Perhubungan Kota Surakarta, UPTD Perparkiran dan juru parkir serta pengguna parkir di zona-zona parkir di tepi jalan umum di Kota Surakarta meliputi zona C, D, dan E yang dapat memberikan suatu informasi lebih pasti secara langsung.

c. Dokumen & arsip

Selain itu, dokumen dan arsip juga berperan dalam sumber data yang diperoleh berupa bahan tertulis tentang manajemen pada bidang perparkiran dan kualitas pelayanan juru parkir dan pengelolaan bidang perparkiran di Kota Surakarta.

1.11.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah strategis guna memperoleh data yang sesuai dengan pemenuhan standar data yang

ditetapkan. Teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan atau triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif yang general, Abdussamad (2021). Dalam memecahkan suatu masalah diperlukan data-data yang valid dan guna memperoleh data yang valid diperlukan teknik pengumpulan data. Pada penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan pendekatan kualitatif dan jenis sumber data yang dipergunakan dari data primer maupun data sekunder, maka dalam penelitian ini akan memakai teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Teknik Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melihat secara langsung ke lapangan dan melakukan pencatatan sistematis mengenai kejadian atau gejala yang diamati (Abdussamad, 2021). Pengamatan ini merupakan proses yang aktif agar peneliti dapat berbuat sesuatu dan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan manajemen parkir dan kualitas pelayanan juru parkir tepi jalan umum Kota Surakarta. Terdapat beberapa jenis teknik observasi salah satunya observasi partisipasi. Observasi dilakukan di lokasi penelitian yakni di zona parkir tepi jalan umum Kota Surakarta.

2. Teknik Wawancara Mendalam / *In-dept Interview*

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilaksanakan secara langsung dengan mengajukan pertanyaan mendalam mengenai manajemen parkir dan kualitas pelayanan juru parkir tepi jalan umum

Kota Surakarta. Wawancara dilaksanakan dengan terstruktur melalui pertanyaan yang telah dibuat dalam kerangka dan garis besar wawancara. Wawancara selama runtutan peristiwa merupakan bagian dari metode observasi partisipasi. Wawancara dapat digunakan sebagai alat bantu agar tidak keluar dari cakupan kajian masalah atau fokus penelitian sedangkan *in-depth interview* adalah proses wawancara atau pengumpulan data secara mendalam kepada masing-masing individu penelitian mengenai pengalaman mereka yakni kepada, Kepala Unit Pelaksanaan Teknik Dinas (UPTD) yakni UPTD Perparkiran, Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD Pengelolaan Perparkiran, dan Perwakilan Kelompok Juru Parkir atau Petugas Parkir Tepi Jalan Umum (Zona Parkir), serta masyarakat pengguna parkir tepi jalan umum.

3. Teknik Dokumentasi dan Analisis Data

Dalam buku Abdussamad (2021) menuliskan bahwa dokumentasi adalah catatan mengenai peristiwa yang lalu baik berupa tulisan, gambar, atau karya permanen atau monumental. Teknik ini diperoleh melalui catatan arsip atau dokumen mengenai persoalan yang diteliti serta informasi diperoleh dari UPTD Pengelolaan Perparkiran dibawah Dinas Perhubungan Kota Surakarta sendiri sehingga akan mendukung kelengkapan data.

1.11.6 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data artinya membaca data pada penelitian kualitatif baik berupa hasil observasi maupun transkrip dari wawancara untuk menemukan tema dan pola yang terbentuk. Analisis data adalah proses terakhir dalam penelitian kualitatif yang memiliki langkah-langkah dalam menganalisis data sebagai berikut:

1. Mengelola dan menginterpretasi data agar dianalisis dengan mengaitkan transkrip wawancara, *screening* materi, mengetik data yang diperoleh dari lapangan, atau menyaring dan menyusun data tersebut ke dalam kategori atau penamaan yang berbeda-beda sesuai sumber informasi.
2. Membaca keseluruhan data disertai catatan detail atau khusus maupun gagasan umum mengenai data yang didapatkan.
3. Menganalisis data lebih jelas dan detail dengan melakukan koding terhadap data yakni mengelola hasil informasi menjadi beberapa segmen tulisan sebelum akhirnya memakainya.
4. Menerapkan proses pengkodean guna mendeskripsikan kategori, orang-orang, dan tema-tema atau topik yang akan dianalisis.
5. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema yang akan disajikan ke dalam narasi maupun laporan kualitatif
6. Menginterpretasi atau memaknai data

Analisis data berarti mengambil kesimpulan yang diperoleh berdasarkan fakta di lapangan yang dilakukan sejak awal penelitian sedangkan menurut Emzir (2016: 16-17) interpretasi data adalah penulis atau peneliti meringkas

dan mendeskripsikan hasil analisis data dalam bentuk naratif. Hasil interpretasi yang dibuat harus dirundingkan dan disetujui oleh para informan karena data diperoleh dari mereka sebagai informan yang memberikan informasi sehingga merekalah yang mengetahui makna sesuai dengan maksud dan pengertian yang mereka ucapkan saat wawancara.

1.11.7 Kualitas Data atau Validitas Data

Kualitas data berkenaan dengan validitas data terkait jumlah dan kualitas data yang dikumpulkan dan diamati secara berulang. Validitas pada penelitian kualitatif berdasarkan kepastian hasil dari penelitian, apakah telah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipasi, atau bahkan pembaca secara umum melalui triangulasi data. Istilah validitas pada penelitian kualitatif memiliki perubahan waktu, pengaruh pengamat tentang kebenaran data (*Trusworthiness, Authenticity, dan Credibility*). Terdapat 2 macam validitas penelitian yakni validitas internal dan validitas eksternal Menurut Sugiono (2014). Validitas internal yakni berkaitan pada akurasi penelitian dengan hasil yang diperoleh atau ukuran mengenai kebenaran data yang diperoleh melalui instrumen penelitian dan validitas internal menggambarkan konsep dari peneliti dengan konsep yang ada pada informan atau partisipan sedangkan validitas eksternal berkaitan dengan akurasi apakah hasil penelitian dapat digeneralisasikan artinya sejauh mana pernyataan generalisasi dirumuskan atau peluang perbandingan hasil studi lain agar bisa dibandingkan dengan peneliti lain. Kemudian, kualitas data merupakan

salah satu bagian dari penelitian kualitatif untuk melihat sejauh mana data dikumpulkan dan diamati berulang kali untuk mencari hubungannya untuk dapat melihat kualitas maka diperlukan pendekatan yang tepat misalnya pendekatan fenomenologi. Data yang berkualitas dan memadai akan dapat memberikan pemahaman mendalam dan pemahaman baru dalam topik penelitian. Kualitas data dalam buku metode penelitian kualitatif yang dituliskan oleh Abdussamd (2021) dapat dinilai melalui pengkonfirmasi keterwakilan data, mencocokkan data dari pengaruh peneliti, mencocokkan melalui triangulasi data, melakukan pembobotan bukti dari sumber data, dan membuat perbandingan data.