

Pelayanan Birokrat Garis Depan (*Street Level Bureucrat*) dalam Layanan Parkir Berlangganan di Kabupaten Jombang

Arine Octavia Anggraini, Tri Sulistyaningsih, Yana S Hijri
(Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Malang)
Email: arineoctavia@gmail.com

Abstract

In Jombang, total vehicle transportation in 2018 is calculated from June. It reached 628,273 million units, including 578,855 million units of motorcycles, 34,931 million units of cars, 16,516 million units of freight cars, 920 bus units and 51 units of heavy equipment transportation. In addition, the number of vehicles registering subscription parking in Jombang district, two wheeled vehicles which registered subscription parking is 181,225 units, while four-wheeled vehicles are 17,493 units. From the statistical data shows that the Jombang community in its transportation needs every year has increased the government issued a regulation No.04 of 2017 for the sake of the creation of parking service needs. So far the problems faced in the subscription parking services in Jombang Regency are official carving services to users of subscription parking services that are not good or discretion occurs in the field. The research method used is descriptive qualitative to provide a description of street level bureaucrats in subscription parking services in Jombang. Data collection techniques are carried out through the process of observation, interviews and documentation. The theory used is the street level bureaucrat theory put forward by Michel Lipsky street level bureaucrat. The results show that subscription parking services in Jombang Regency are still not optimal due to several factors, namely first, the demand of the community continues to develop, secondly, the lack of understanding of official parking interpreters. Third, in the supervision system that is still lacking, the fourth attitude in making service to the community can still be said to be less than optimal, the fifth client relationship feels disadvantaged, the six transportation agencies do not have SOP as implementation management, the seventh development of complaints systems has no innovation, and the eight is low community participation.

Keywords: *Services, street level bureaucrat, Subscription, Parking.*

Abstrak

Di Kabupaten Jombang transportasi kendaraan keseluruhan pada tahun 2018 yang dihitung dari bulan Juni. Mencapai 628.273 juta unit, diantaranya terdiri dari jenis sepeda motor 578.855 juta unit, mobil 34.931 juta unit, kendaraan mobil barang 16.516 juta unit, kendaraan bus 920 unit dan juga 51 unit angkutan alat-alat berat. Selain itu jumlah kendaraan yang mendaftarkan parkir berlangganan di kabupaten jombang kendaraan roda dua yang mendaftarkan parkir berlangganan sebanyak 181.225 unit sedangkan kendaraan roda empat sebanyak 17.493 unit. Dari data statistik tersebut menunjukkan bahwa masyarakat jombang dalam kebutuhan transportasinya setiap tahun mengalami peningkatan pemerintah mengeluarkan perda No.04 Tahun 2017 daerah demi terciptanya kebutuhan pelayanan parkir. Sejauh ini permasalahan yang dihadapi dalam layanan parkir berlangganan di Kabupaten Jombang yaitu pelayanan jukir resmi kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan yang kurang baik atau terjadi diskresi dilapangan. Metode penelitian yang digunakan ialah deskriptif kualitatif untuk

memberikan gambaran street level bureaucrat dalam pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Jombang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui proses observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan yaitu teori street level bureaucrat yang di kemukakan oleh Michel Lipsky street level bureaucrat. Hasil menunjukkan bahwasanya pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Jombang masih belum optimal dikarenakan beberapa faktor yaitu pertama permintaan masyarakat terus menerus berkembang kedua pemahaman juru parkir resmi yang kurang. Ketiga dalam sistem pengawasan yang masih kurang keempat sikap jukir dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat masih dapat dikatakan kurang maksimal, kelima hubungan klien merasa dirugikan, keenam dinas perhubungan tidak memiliki SOP sebagai manajemen pelaksanaan, ketujuh pengembangan sistem pengaduan belum ada inovasi, dan kedelapan partisipasi masyarakat rendah.

Kata kunci: *Monitoring, Evaluasi Kebijakan, Program BPNT, Kemiskinan.*

PENDAHULUAN

Pertumbuhan dan permasalahan kota menegenai parkir telah menjadi sangat umum bahkan tidak luput dari kegiatan aktivitas kita sehari-hari. Parkir salah satu masalah utama yang muncul diakibatkan oleh meningkatnya lalu lintas jalan serta pembangunan sarana transportasi yang setiap tahunnya terus meningkat. Menurut data statistik menjelaskan jumlah keseluruhan kendaraan bermotor di Indonesia pada tahun 2017 mencapai 138.556.669 juta unit. Dari angka tersebut, berasal dari beberapa jenis kendaraan yaitu salah satunya total kendaraan sepeda motor dengan jumlah 113.030.793 juta unit kemudian mobil barang 7.523.550 juta unit serta mobil bis dengan jumlah 2.509.258 juta unit.

Di Kabupaten Jombang transportasi kendaraan keseluruhan pada tahun 2018 yang terhitung dari bulan Juni. Mencapai 628.273 juta unit, diantaranya terdiri dari jenis sepeda motor 578.855 juta unit, mobil 34.931 juta unit, kendaraan mobil barang 16.516 juta unit, kendaraan bus 920 unit dan juga 51 unit angkutan alat-alat berat. Dari data statistik tersebut menunjukkan bahwa masyarakat jombang dalam kebutuhan transportasinya setiap tahunn mengalami peningkatan secara tidak langsung mempengaruhi lahan parkir. Dalam

pengelolaan parkir harus ada kebijakan dari pemerintah daerah demi terciptanya kebutuhan pelayanan parkir. Menurut data statistik jumlah kendaraan parkir berlangganan di jombang kendaraan roda dua sebanyak 181.225 unit, kendaraan roda empat sebanyak 17.493 unit.

Maka dari itu, dari banyaknya kendaraan yang semakin meningkat akan kebutuhan ruang lahan parkir sangat penting. Parkir salah satu bagian yang tidak bisa di pisahkan dari proses aktivitas manusia. Di sebagian perkotaan yang memiliki aktifitas tinggi seperti aktivitas ekonomi, sosial, politik dan sebagainya. Pelayanan parkir merupakan salah satu jasa pelayanan dari pemerintah yang dimana pemerintah daerah memberikan fasilitas juru parkir, layanan parkir tepi jalan umum hal tersebut diberikan kepada masyarkat. Dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab setiap pemerintah.

Maka dari situlah pemerintah kabupaten Jombang berpacu kepada undang-undang tersebut, selanjutnya pemerintah kabupaten Jombang membuat peraturan daerah No.4 Tahun 2017 mengenai penyelenggaraan pelayanan tata kelola parkir. Didalam perda No.4 Tahun 2017 pasal 1 No. 14 disebutkan Parkir berlangganan adalah parkir yang dikelola dengan sistem restribusi sekali pungut dalam satu tahun dan pengguna

parkir berhak memakir kendaraanya pada lokasi yang telah ditetapkan oleh Bupati dan kapan saja tanpa harus mebayar lagi saat memakir kendaraanya.

Ada beberapa alasan yang melatar belakangi, pemerintah daerah Kabupaten Jombang belum dapat dikatakan optimal dalam meberikan fasilitas pelayanan parkir di tepi jalan umum terutama jukir dalam melayani parkir berlangganan di Kabupaten Jombang.

Tidak optimalnya pelayanan parkir di tepi jalan umum terhadap pelayanan jukir kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan yaitu dikarenakan keberadaan juru parkir resmi yang masih menarik tarif parkir dan memberikan karcis terhadap pengguna jasa layanan parkir berlangganan. Terkait dengan hal tersebut dapat dilihat dari data dilapangan mengenai realisasi redistribusi parkir di tepi jalan umum pada tahun 2017 dana yang belum terealisasi sebesar 102.80 % sedangkan ditahun 2018 dana yang belum terealisasi sebesar 104.76 %. Berdasarkan penjelasan diatas penelitian ini akan membahas Pelayanan Birokrat Garis Depan (*street level bureaucrat*) Dalam Parkir Berlangganan di Kabupaten Jombang

Teori yang dikemukakan oleh *Michel Lipsky* terkait dengan *street level bureaucrat* (Birokrat Garis Depan) hal tersebut membahas mengenai birokrasi pelayan publik yang langsung berhadapan dengan masyarakat langsung di lapangan. Lipsky juga membahas bahwasanya praktek *street level bureaucrat* merupakan mekanisme untuk mengatasi situasi yang sulit (*frustatif*) sebagai upaya untuk keluar dari situasi yang sulit antara besarnya permintaan sebuah pelayanan dan juga keterbatasan sumber daya yang dimiliki.

Ditambah lagi dengan permintaan masyarakat terhadap pelayanan setiap tahunnya selalu berkembang dan juga terus meningkat. Dalam kenyataanya permintaan peningkatan sebuah pelayanan publik tidak

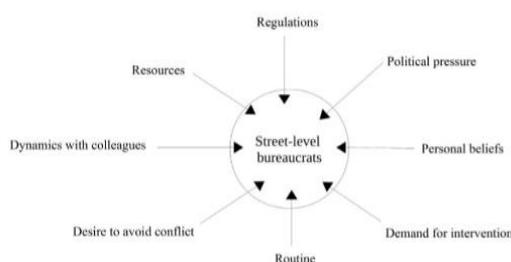
pernah akan habis. Lipsky di tahun 1980, mengemukakan bahwa *street level bureaucrat* mempraktekan pemberian diskresi atas dispensasi manfaat atau alokasi sebuah sanksi. Maka dari situlah terjadilah konflik antara pembuat kebijakan dan *street level bureaucrat* sebagai pelaksana.

Adapun konsep *street level bureaucrat* ada dua type yang telah di perkenalkan oleh Michel Lipsky pada tahun 1980 dijelaskan bahwa *street level bureaucrat* berperan sebagai orang "*public service* secara langsung" dan berperan sebagai "pelaksana dari kebijakan penguasa". Jadi jukir melakukan Public Service perparkiran secara langsung.

Dilematika konflik interaksi *street level bureaucracy* dengan klien salah satu faktor munculnya sebuah konflik dimana kebijakan yang telah dibuat telah bertentangan dengan pendoman organisasi yang ada. Menurut Simon Haliday dalam jurnalnya menjelaskan bahwa dalam konflik yang telah terjadi antara otonomi pekerja dan persyaratan sebuah kontrol pengawasan selain itu birokrat garis depan cenderung berfokus pada permasalahan publik merupakan kedekatan interaksi para birokrat garis depan dengan warga negara dan berdampak pada kehadiran masyarakat. Sebuah keputusan *street level bureaucracy* mendistribusikan serta mengalokasikan dengan cara menentukan layak atau tidaknya sebuah pelayanan. Berikut merupakan model *street level bureaucrat* oleh Michel Lipsky:

Gambar 1

Model Model *street level bureaucrat* Michel Lipsky



Bentuk model pelayanan birokrat garis depan (*street level bureaucrat*) menurut penemuan Michel Lipsky memiliki manfaat untuk mengetahui masalah frustrasi terhadap public service dan dapat birokrat tingkat jalanan yang tidak hanya memberikan pelayanan tetapi juga harus bisa memaksimalkan serta menerapkan hasil dari kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah dan juga memaksimalkan sumberdaya yang ada. Diketahui bahwa model *street level bureaucrat* menyederhanakan bentuk variabel-variabel yang penjabarannya terlalu luas. Penyederhanaan dilakukan guna untuk dapat digunakan dalam berbagai kasus pelayanan birokrat garis depan.

Model tersebut telah digunakan oleh peneliti dalam menganalisis serta menggambarkan tentang bentuk pelayanan birokrat garis depan *street level bureaucrat* dalam layanan parkir berlangganan di Kabupaten Jombang. Pada gambar 1 memiliki 8 variabel tapi disini peneliti hanya memakai sebagian variabel dari model teori tersebut, diantaranya tentang Regulasi, Pelayanan terhadap pelanggan, SDM, Rutinitas, Personal beliefs, konflik. kemudian sisanya merupakan model pendukung dari proses pelayanan yang telah diberikan oleh birokrat garis depan kepada masyarakat.

Regulasi yang telah dibuat oleh pemerintah kabupaten Jombang atau kelompok elit merupakan sebuah pertentangan kunci *street level bureaucrat*. Kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah kabupaten jombang yakni perda No. 04 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan tata kelola parkir.

Manfaat dari kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah Kabupaten jombang yaitu dimana masyarakat dapat menikmati akses sebuah pelayanan secara berinteraksi langsung untuk melayani masyarakat dengan ketentuan dan batasan-batasan serta sanksi yang sudah tertulis pada regulasi. Pelayanan

yang diberikan oleh jukir resmi kepada masyarakat atau pelanggan parkir berlangganan. Para jukir resmi telah menitik beratkan terhadap bagaimana strategi pemberi jasa dalam melayani pelanggan parkir berlangganan "secara lebih manusiawi" yang dimana keinginan masing-masing pelanggan parkir berlangganan mendapatkan perhatian pribadi dari jukir resmi di Kabupaten Jombang yang memiliki peran pemberi jasa layanan, seperti halnya empati, transparansi, daya tanggap. Sumber daya manusia sepertihalnya dapat dilihat dari segi permintaan dari klien setiapharinya mengalami peningkatan sehingga melebihi pasokan yang ada.

Dengan kondisi sumber daya yang terbatas seperti halnya biaya, waktu serta akses layanan jukir resmi. Sehingga dengan kondisi tersebut masyarakat tidak mendapatkan pelayanan dengan baik. akibatnya karyawan diharuskan untuk bekerja dari beban kasus yang berlebihan. Menyangkut keterkaitan metode yang telah dipakai dalam melayani masyarakat diketahui bahwasanya semua profesi yang dilakukan oleh birokrat garis depan secara tidak sadar hal tersebut dapat membentuk sebuah pengelolaan untuk sejumlah besar klien dalam kondisi kerja yang dapat dikatakan menangani keterbatasan. Rutinitas yang dilakukan oleh para jukir resmi didalam melakukan pelayanan parkir berlangganan ada kaitanya dengan Dinas Perhubungan Kabupaten Jombang. Diketahui dalam segi rutinitas *controlling*. masih berkaitan dengan redistribusi sebuah izin tertentu yakni dimana redistribusi atas kegiatan tertentu seperti pemerintah daerah telah memberikan izin kepada Dinas Perhubungan Kabupaten Jombang.

Guna untuk melakukan pengaturan, pembinaan, mengendalikan dan juga pengawasan atas pemanfaat fungsi ruang yang sudah ditetapkan. sebagai sara lahan parkir guna melindungi kepentingan pelayanan

umum kepada masyarakat. Personal beliefs menurut Agus Dwiyanto di dalam jurnalnya jika di analisis menurut pendapat saya mengenai hal yang telah di ungkapkan oleh agus setiap kebiasaan yang di lakukan tradisi birokrasi masih berkaitan erat dengan praktik yang berkaitan dengan keyakinan *street level bureaucrat* dalam kehidupan yang telah di yakini kedalam pikiran juru parkir resmi guna untuk melakukan pelayanan seperti mempraktikan profesionalisme dan pengalaman berbentuk sebuah sikap, tingkah laku dan juga perbuatan yang telah dilakukan para *street level bureaucrat* dalam melayani masyarakat parkir berlangganan.

Konflik merupakan salah satu kompleksitas yang berlaku antara aktor dalam struktur pelaksanaan *hybrid* membuktikan bahwa hal tersebut dibutuhkan focus analitis spesifik pada interaksi hubungan dengan klien atau pelanggan parkir berlangganan yang merasa dirugikan. Dengan kejadian tersebut maka munculah sebuah konflik anatara *street level bureaucrat* dengan masyarkat pengguna jasa layanan parkir berlangganan. adapun mekanisme dari partisipasi masyarakat dalam berbagai bentuk yang dapat memberikan fasilitas hubungan komunikasi yang baik antara birokrat garis depan penyedia layanan kepada masyarakat yang memiliki peran untuk di layani dalam tingkat public service.

Dengan demikian, penjelasan yang terkait dengan *street level bureaucrat* dalam layanan parkir berlangganan konsep komponen sesuai dengan rangkaian yang telah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Michel Lipsky, dimana hal tersebut sangat mempengaruhi kinerja birokrat garis depan di lapangan dalam segi faktor penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Jombang. Maka dari itu, para birokrat garis depan harus memperhatikan komponen-komponen tersebut. adapun aktor dalam penyelenggaraan pelayanana parkir berlangganan diantaranya yaitu Dinas

Perhubungan, Seksis Bidang Perparkiran, Juru Parkir Resmi dan Juga Masyarakat Pengguna Jasa Layanan Parkir Berlangganan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif untuk memberikan gambaran pelayanan jukir resmi terhadap klien parkir berlangganan dan masalah-masalah yang dihadapi. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses observasi, wawancara dan dokumentasi dengan data yang diperoleh berupa data primer yang diperoleh dari luar lapangan dan data sekunder yang diperoleh dari dokumen, jurnal, buku, Hukum dan media lainnya. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman yang sedang dalam proses pengumpulan data, reduksi data, data Displey dan penarikan kesimpulan (Silalahi 2006). Teori yang digunakan adalah teori dari *Michel Lipsky* tentang pelayanan birokrat garis depan terhadap masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pedoman Peraturan Penyelenggaraan Tata Kelola Parkir

Dalam pelaksanaan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Jombang jika dilihat dari segi praktiknya awal mula munculnya dari peraturan yang telah di buat oleh pemerintah pusat yaitu salah satunya mengenai Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang pemerintah daerah, yang di dalamnya membahas tentang pajak daerah dan restribusi daerah agar dapat mandiri. Guna mengatur rumah tangganya sendiri, serta untuk menggali restribusi potensi perekonomian yang tersedia. Selain guna untuk mengatur pajak daerah pemerintah juga mengeluarkan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 di dalam peraturan tersebut mengenai pelayanan publik.

Dinas perhubungan menggunakan pedoman Perda No.04 tahun 2017 dalam melaksanakan tugasnya terkait dengan penyelenggaraan tata kelola parkir, dikarenakan dinas perhubungan Jombang sendiri tidak mempunyai Standart Operating Procedur (SOP). Jadi dalam penyelenggaraan tata kelola parkir pelayanan yang di perankan oleh *street level bureaucrat*, masih belum dikatakan maksimal. Karena masih menggunakan pedoman perda saja untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik terutama dalam melayani bidang penyelenggaraan fasilitas parkir. Khususnya masyarakat yang menggunakan parkir berlangganan maupun parkir konvensional yang ada di Jombang.

Dinas Perhubungan dalam tugasnya berpedoman pada Perda No.04 Tahun 2017. Penyelenggaraan tata kelola parkir dalam penerapannya telah dilandasi serta telah didukung oleh peraturan yang menjadi pedoman didalam sebuah penyelenggaraan tata kelola pelayanan parkir. Kondisi tersebut, sangat berperan penting dikarenakan telah adanya sebuah aturan yang dimana keputusan tersebut kemudian dapat dijadikan sebuah pedoman pemerintah daerah guna untuk menyelenggarakan sebuah pelayanan parkir kepada masyarakat.

Bidang Seksi Perparkiran

Bidang seksi perparkiran merupakan salah satu bagian dari Dinas Perhubungan Kabupaten Jombang yang dimana dapat melakukan tugas pokok dengan semestinya guna untuk melakukan pembinaan, pengawasan atau monitoring. Tujuan utama dari bidang seksi perparkiran tersebut, agar dapat melayani masyarakat pengguna layanan parkir berlangganan maupun parkir tidak berlangganan serta dapat, memfasilitasi masyarakat dalam bidang perparkiran. Selain itu juga kegiatan bidang perparkiran juga membuat laporan hasil kegiatan selama satu tahun.

Pembinaan Dinas Perhubungan Terhadap Juru Parkir Resmi

Pembinaan yang dilakukan oleh dinas perhubungan Kabupaten Jombang berdasarkan Pembinaan telah tertulis pada pasal dua puluh tujuh, diketahui bahwasanya pasal tersebut telah tercatat pada bab VI. Pembinaan dalam bidang operasional diantaranya meliputi, sebuah penataan parkir, pengguna lahan parkir yang dimana harus sesuai dengan marka jalan. Juru parkir tidak melakukan pelanggaran atas wilayah titik parkir atau tempat batas parkir yang telah ditentukan. Media yang digunakan oleh dinas perhubungan Kabupaten Jombang yaitu media komunikasi kekeluargaan dalam bentuk rapat yang di lakukan dalam satu tahun tiga kali dan setiap tiga bulan sekali. Materi yang disampaikan dinas perhubungan kepada juru parkir resmi diantaranya penataan parkir yang sesuai dengan marka, keselamatan, kelancaran, kemananan dalam melaksakan tugas perparkiran, serta kedisiplinan dan juga kejujuran dan tidak boleh meminta uang restribusi parkir kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan.

Selanjutnya Dinas Perhubungan Kabupaten Jombang menghimbau agar jukir resmi setiap bulanya menyetor hasil dari parkir konvensional setiap bulanya ke Bank Jatim sesuai dengan ketentuan hasil setiap wilayah jalan. Contoh di Jl. Ahmad yani setiap bulanya menyetor ke bank jatim sebesar Rp185.000, sedangkan di Jl. Gusdur sebesar Rp.85.000 dan di Jl. Wahid Hasyim sebesar Rp 85.000 bagi juru parkir yang memiliki status senior atau yang sudah lama menjadi juru parkir resmi. Sedangkan menurut hasil penemuan peneliti bagi juru parkir yang baru hanya menyetor uang ke Bank Jatim sebesar Rp.175.000 di Jl. Ahmad Yani, sedangkan di Jl. Gusdur jukir baru menyetor sebesar Rp.75.000 dan di Jl. Wahid Hasyim sebesar Rp. 75.000.

Monitoring Dinas Perhubungan Kepada Jukir Resmi

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yang membidangi perparkiran di Kabupaten Jombang memiliki tugas didalam pengelolaan perparkiran salah satunya yaitu, pengelolaan dalam pelaksanaan pengawasan perparkiran di Kabupaten Jombang khususnya di daerah "T" diantaranya Jl. A. Yani, Jl. Gusdur, Jl. Wahid Hasyim di wilayah kota jombang.

Pengawasan kepada kegiatan pengelolaan parkir tepi jalan umum, bertujuan guna untuk mengetahui penyimpangan yang telah terjadi di dalam kondisi lapangan seperti, terjadinya penyimpangan yang terkait dengan tugas dan tanggung jawab yang telah ditentukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Jombang yang telah di delegasikan kepada juru parkir resmi maupun juru Parkir liar pun juga diawasi.

Selanjutnya Dinas Perhubungan Bekerjasama dengan beberapa pihak diantaranya terdiri dari beberapa anggota salah satunya Kepala satpol PP kabupaten Jombang, Kepala bagian hukum setda kabupaten Jombang, Kepala satlantas polres Jombang, Forum rembug masyarakat Jombang (LSM) yang telah di ke-tuai oleh Joko Fattah Rochim, Transportasion *Community* di ketuai Anang, Pos paham yang telah di ketuai oleh Nur Rochman.

Jadwal pelaksanaan kegiatan monitoring pihak internal maupun pihak external di laksanakan pada setiap bulan, yang dimana pada setiap bulan itu dilakukan delapan kali monitoring dalam seminggu dilakukan dua kali monitoring bertepatan pada hari senin dan kamis. Dalam kegiatan monitoring yang dilakukan yaitu pihak Dinas perhubungan (Internal) dan Pihak (External) yakni melihat cara kinerja juru parkir resmi dengan cara patroli di wilayah titik T yaitu Jl A Yani, Jl. Gusdur, Jl. Wachid Hasyim dan memantau operasi parkir liar yang terus menerus menjamur di wilayah kota jombang yang tentunya hal tersebut sangatlah meresahkan masyarakat pengguna layanan parkir berlangganan.

Pelayanan Sektor Publik Perparkiran Dinas Perhubungan Oleh Juru Parkir Resmi Di Kabupaten Jombang

Pelayanan sektor publik yang dilakukan oleh jukir dapat menjalankan tugasnya, para jukir resmi juga harus memperhatikan tingkat kualitas pelayanan publik yang masih terkait dengan hal tersebut merupakan salah satu kondisi dimana benar-benar harus diperhatikan agar kondisi dalam proses pelayan parkir tepi jalan umum, dapat menciptakan hubungan yang dinamis antara juru parkir resmi dengan masyarakat klien atau pelanggan parkir berlangganan maupun pelanggan parkir konvensional.

Dengan terciptanya hubungan yang dinamis dalam melaksanakan proses pelayanan publik khususnya mengenai pelayanan parkir berlangganan. Selanjutnya pelayanan dapat berupa bentuk kelengkapan fasilitas parkir paling sedikit juru parkir resmi dapat memberikan simbol berupa rambu marka serta juru parkir resmi memberikan informasi kepada pengguna jasa layanan parkir tentang informasi dan juga waktu.

Selanjutnya juru parkir resmi juga dapat memberikan layanan seperti pengaturan kendaraan bermotor oleh juru parkir resmi seperti halnya mengeluarkan dan memasukan kendaraan dalam penataan perparkiran tersebut, kegiatan peraturan kendaraan parkir biasanya dilakukan secara parkir model paralel, model parkir serong, terkait dengan hal tersebut juga tidak lepas dari ketentuan rambu dan marka jalan yang telah di tentukan. Setiap kegiatan pengaturan kendaraan bermotor, para jukir resmi juga memberikan informasi kepada pelanggan pengguna kendaraan yang akan memarkirkan kendaraan agar dapat menghimbau masyarakat tidak mengunci kendaraan ketika akan ditinggalkan agar membatu juru parkir resmi dalam mengatur kelancaran lalu lintas. Bagi pengguna jasa layanan parkir konvensional juru parkir berhak memberikan karcis dan juga menarik tarif restribusi.

Kegiatan Parkir Berlangganan Oleh Juru Parkir Resmi

Kegiatan parkir berlangganan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik, yang telah di selenggarakan oleh pemerintah daerah. Terkait dengan kegiatan parkir berlangganan tersebut telah diatur didalam peraturan daerah Kabupaten Jombang No.04 Tahun 2017. Parkir berlangganan merupakan salah satu pelayanan publik yang telah dikelola dengan sistem redistribusi sekali pungut dalam satu tahun sekali, masyarakat tidak perlu membayar lagi ketika memarkirkan kendaraanya

Adapun kegiatan pelayanan yang di berikan oleh juru parkir resmi kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan yaitu juru parkir resmi memeriksa stiker yang terletak pada kendaraan bermotor serta mengecek STNK setelah itu memberikan kartu kendali. Sikap juru parkir resmi juga sangat penting dalam hal penerapan layanan parkir berlangganan berikut penjelasan hasil temuan dilapangan.

Sikap Juru Parkir Resmi Dalam Melayani Masyarakat Parkir Berlangganan

Sikap juru parkir resmi dalam melakukan tugasnya masih memiliki sikap yang belum memadai. Dalam praktek pelayanan parkir tepi jalan umum ditemui masih banyaknya petugas juru parkir resmi masih mendapat kritikan oleh masyarakat, dikarenakan akibat jukir kurang memberikan sikap responsivitasnya, dan juga memiliki sikap empati yang kurang keadalaan seta empati yang dubentuk di dalam kepribadian juru parkir resmi dalam melakukan pelayanan parkir di tepi jalan umum pada mestinya.

Sikap responsivitas atau daya tanggap dan keandalan sangat di perlukan, dikarenakan dalam melayani masyarakat jukir harus bekerja sesuai dengan peraturan yang ada serta benar-benar memperhatikan sikap yang mencerminkan keandalan softskill dan juga daya tanggap juru parkir dalam melakukan tugas aktifitas parkir dalam hal mengeluarkan dan memasukan kendaraan bermotor serta

memberikan aba-aba keluar masuknya kendaraan bermotor dan juga menyebrangkan masyarakat pengguna jasa layanan parkir berlangganan di Kabupaten Jombang.

Komitmen Juru Parkir Resmi Dalam Melakukan Tugasnya

Dari hasil temuan di lapangan yang telah di lakukan dengan cara observasi wawancara bersama pengguna jasa layanan parkir berlangganan mengenai, penilaian kinerja layanan parkir tepi jalan umum terhadap juru parkir resmi masih menuai kontevensi berupa kritikan dari klien pengguna jasa layanan parkir berlangganan.

Seperti halnya banyaknya jukir yang tidak jujur, lalai dalam melakukan tugasnya. Dapat disimpulkan bahwa jukir resmi, masih dikatakan gagal dalam memahami peraturan yang telah di buat oleh pemerintah tentang penarikan redistribusi parkir berlangganan tepi jalan umum, hal tersebut dikarenakan para street level bureucrat, secara tidak langsung, menolak tujuan yang ada di dalam pelaksanaan kebijakan Perda No.04 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan parkir berlangganan.

Kejelasan Dan Kepastian (Transparasi) Dalam Layanan Parkir Tepi Jalan Umum

Kejelasan atau kepastian dalam segi transparasi, sebuah pelayanan parkir tepi jalan umum, terutama parkir berlangganan. Wajib transparan didalam segi pungutan harga redistribusi parkir yang nantinya akan dibayarkan, terutama oleh pengguna jasa layanan parkir berlangganan. Terkait dengan pembayaran tersebut bersifat langsung terhadap pihak pemberi pelayanan. Hal tersebut telah di jelaskan dalam Peraturan Daerah No.23 Tahun 2010 mengenai redistribusi layanan parkir di tepi jalan umum di Kabupaten Jombang. Struktur serta besarnya tarif redistribusi parkir telah tercantum didalam pasal delapan Bab VI yang sebagaimana telah diatur didalam ayat (1) berikut tabel

retribusi yang telah di golongan berdasarkan JBB:

Jenis Kendaraan	Tarif Restribusi	Keterangan
Sepeda Motor	Rp.15.000,00	
Mobil Sedan/Station Wagon/Jeep	Rp.20.000,00	
Mobil Box/Pick Up	Rp.20.000,00	
Bus Kecil/ sedang/Mobil Barang/Truck tanpa gandengan	Rp.25.000,00	
Bus besar/Truck Tangki/Truck Tandem/Truck Gandeng	Rp.25.000,00	

Sumber: Perda Restribusi Parkir Nomor 23 Tahun 2010.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dianalisis mengenai tarif retribusi parkir berlangganan. Dalam berbagai jenis kendaraan bermotor Kabupaten Jombang. Dimana sistem pembayarannya dikenakan dalam satu tahun sekali pembayaran hal tersebut merupakan salah satu bentuk transparansi pemerintah daerah terhadap pengguna jasa layanan parkir berlangganan. Tapi sangat disayangkan kejelasan dan transparansi tersebut tidak terealisasi dengan jelas. Masih banyaknya jukir resmi yang masih meminta uang kepada klien parkir berlangganan.

Partisipasi Masyarakat Pengguna Jasa Layanan Parkir Berlangganan di Kabupaten Jombang.

Dalam peraturan daerah No.04 Tahun 2017 tentang jasa layanan penyelenggaraan tata kelola paerparkiran. Didalam Bab VII tentang partisipasi masyarakat terdapat pada pasal dua puluh delapan, berisi tentang masyarakat dapat berpartisipasi dalam rangka meningkatkan pelayanan publik

perparkiran jika ada kinerja jukir yang menyimpang hal tersebut telah dimaksud didalam ayat (1). Partisipasi masyarakat yang dimaksud yaitu dapat berupa memetuhi garis atau marka parkir, mematuhi aba-aba dari jukir resmi dan bagi seluruh maysrakat jombang tepat waktu dalam membayar pajak retribusi di kantor SAMSAT Kabupaten Jombang. Dan juga dapat melaporkan Jukir resmi jika melakukan pelanggaran kepada dinas perhubungan kabupaten Jombang.

Permasalahan Yang Dihadapi Oleh Pelayanan Birokrat Garis Depan Street Level Bureucrat Dalam Parkir Berlangganan Di Kabupaten Jombang

Permasalahan yang di hadapi oleh pelayanan birokrat garis depan street level bureaucrat dalam parkir berlangganan di Kabupaten Jombang yaitu salah satu faktorn utama dikarenakan Pelaksanaan Sumber daya pelaksana terbatas dalam pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Jombang yang dimana jukir resmi beberapa masih belum atas pembinaan yang telah diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Jombang dikarenakan faktor pendidika, faktor kedua yaitu hubungan jukir resmi dengan klien merasa dirugikan dalam layanan parkir berlangganan hal tersebut di tandai dengan adanya Ketidak mengertian juru parkir resmi terhadap tugas fungsinya.

Serta, pemahaman mengenai retribusi parkir di Kabupaten Jombang adalah suatu kendala atau masalah yang telah dihadapi oleh dinas perhubungan mengenai hal pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa layanan parkir tepi jalan umum. Terlebih kepada pelanggan jasa layanan parkir berlangganan. Gagalnya pemahaman beberapa jukir resmi terhadap pedoman peraturan serta keterbatasan pegawai jukir resmi pelayanan parkir tepi jalan umum menjadi tidak nyaman dan masyarakat kurang puas dalam pelayanan yang telah diberikan.

Faktor Ketiga, partisipasi klien yang rendah terhadap layanan parkir berlangganan di Kabupaten Jombang Partisipasi masyarakat kepada, sistem pengelolaan dan pengembangan layaya parkir berlangganan di Kabupaten Jombang. Dapat mempengaruhi layanan public service kedepanya.

Banyaknya masyarakat yang acuh terhadap tindakan penyimpangan yang dilakukan oleh jukir resmi dalam pengaturan kendaraan dan masyarakat tidak melapor ke pada Dinas Perhubungan Kabupaten Jombang, faktor keempat yaitu Monitoring yang dilakukan pihak dishub dan pihak external yang telah dilakukan setiap satuminggu dua kali tidak optimal dikarenakan masih banyaknya jukir resmi yang melakukan pelanggaran.

KESIMPULAN

Jombang masih dikatakan belum maksimal hal tersebut dapat dilihat dari segi pelayanan yang diberikan oleh birokrat garis depan (street level bureaucrat) kepada masyarakat pengguna jasa layanan parkir berlangganan telah terjadi diskresi atas kesenjangan manifestasi kebijakan perda No.04 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan tata kelola parkir.

Terjadinya diskresi atas kesenjangan manifestasi kebijakan Perda No.04 Tahun 2017 disebabkan beberapa faktor yang telah terjadi di lapangan, pertama yaitu pelayanan parkir berlangganan yang masih terkendala oleh permintaan masyarakat terus menerus berkembang kedua pemahaman birokrat garis depan (Jukir Resmi) yang kurang. Kedua, sistem pengawasan yang tidak maksimal, keempat sikap jukir dalam melakukan pelayanan dan hubungan klien merasa dirugikan, ke lima, pengembangan sistem pengaduan belum ada inovasi, Partisipasi masyarakat rendah. diketahui bahwa di lapangan masih banyaknya jukir resmi yang

menarik uang kepada pengguna jasa layanan parkir berlangganan.

Kurang maksimalnya kinerja birokrat garis depan dalam melayani masyarakat pengguna jasa layanan parkir berlangganan. Kondisi tersebut berpengaruh kepada pendapatan restribusi parkir ditepi jalan umum. Data dilapangan menyebutkan bahwasanya, pada tahun 2017 Dishub menargetkan Rp 6,06,54,000 dan memperoleh jumlah sebesar 6,398,722,500 dengan presentase 102.79% dan dana yang belum terealisasi Rp 173,815,500. Sedangkan pada tahun 2018, dishub menargetkan 6,315,653,200 dan memperoleh presentase 104.76% dana yang belum terealisasi meningkat menjadi Rp 308,613,800.

Sangat disayangkan penyelenggaraan pelayanan parkir berlangganan di Kabupaten Jombang belum mendapat tindakan tegas dari Dinas Perhubungan. Jika hal tersebut terus menerus terjadi maka, masyarakat pengguna jasa layanan parkir berlangganan merasa dirugikan dengan sikap yang telah dilakukan oleh juru parkir resmi.

Terkait dengan hal tersebut membuktikan bahwasanya tanggung jawab penyelenggara pelayanan parkir berlangganan dapat dikatakan masih kurang mampu menyelesaikan kondisi yang ada di lapangan. Dan membuat citra kepada masyarakat bahwasanya juru parkir resmi penyebab faktor utama penyimpangan dalam layanan parkir berlangganan

Ditambah dengan sikap responsivitas yang kurang serta komitmen juru parkir resmi memberikan pelayanan parkir kepada masyarakat pengguna jasa layanan parkir berlanggan, adapun saran untuk pemerintah guna untuk memperbaiki hal tersebut yaitu diantaranya. Saran memperbaiki SDM, memperbaiki Monitoring, membuat pengaduan berbasis online (seperti web pengaduan).

DAFTAR PUSTAKA

- A, Black, James, dan J. Champion, Dean. 2009. *Metode & Masalah Penelitian Sosial*. Bandung: Pt. Refika Aditama. Hlm 286
- Bagong Suyanto dan Sutinah, *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan* (Jakarta: Cetakan ke-5, 2005), hlm.160
- Bagong Suyanto dan Sutinah, *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan* (Jakarta: Cetakan ke-5, 2005), hlm.174
- Bogdan dalam Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, kuantitatif dan R&D*, (Bandung CV Alfabeta: 2013), Hlm. 255
- Doni Rudianto & Dididk Hariyanto” Parkir Berlangganan Di Kabupaten Sidoarjo” (Studi Interkasi Simbolik Parkir Berlangganan di Kabupaten Sidorjo),.182|KANAL.Vol.3 No.2 Maret 2015 Hal.107-216
- Dr. Drs. Yanuar Ikbar, MA., *Metode Penelitian Sosial Kualitatif* (Banfung: PT Refika Aditama, 2012), hlm 164.
- Edoyanto “Integritas Street level bureaucrats pelayanan RSUD kota Pare-pare” ISSN:2528-0724, April 2017 volume -2
- Emy Kholifah “Pemikiran Kritis Tentang Bureaucrat Street Level Theory Oleh Michel Lipsky” Pp. 130-132
- Hasniati. “Jurnal Sikap Dan Prilaku Birokrat Garis Depan Dalam Pelayanan Publik Ditinjau Dari Prespektif Islam”. FISIP Universitas Hassanudin Makasar. Al-Fikr Volume 17 Nomor 1 tahun 2013.
- Metode Penelitian Sosial di berbagai Alternatif pendekatan sosial*, Bagong Suyanto & Sutinah Edisi pertama (Cetakan ke 5. Jakarta kencana 2010). Hal 51
- Moeleong Lexy. 2007. *Metodelogi penelitian kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung. Hlm: 4
- Novia Kencana “*Street-Level Bureaucracy: Bureaucratic Reform Strategis Intiated From Bottom Level*” *Advances in Social Science*. Education and Humanities Reseach (ASSEHR). Volume 163
- Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2016), hlm. 48.
- Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2016), hlm. 26
- Pustaka berupa judul buku:
Rahmat, Pupu Saeful. 2009. *Penelitian Kualitatif. Equilibrium*. Volume 5 Nomor 9. Hlm. 1-8
- Yulia Febrianto, Choirul Saleh dan Wima Yudo P.” *Analisis Kualitas Pelayanan Restribusi Parkir Berlangganan*”, *Jurnal Admisistrasi Publik (JAP)*, Vol. 1 No.6, Hal.1077-1085|1077
- Iqbal Hasan, 2004, *Analisis Data Penelitian dengan statistik*, Bumi Aksara, Hlm 71.