

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah berimplikasi bahwa pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengalokasikan sumber-sumber pembiayaan pembangunan sesuai dengan prioritas dan preferensi daerah masing-masing. Pelaksanaan otonomi daerah dan desentralisasi fiskal membawa konsekuensi pada perubahan pola pertanggung jawaban daerah atas pengalokasian dana yang telah dimiliki. Penyelenggaraan otonomi daerah diimbangi dengan kebebasan untuk mengalokasikan sumber-sumber pembiayaan pembangunan sesuai dengan prioritas dan kebutuhan daerah masing-masing.

Pemerintahan daerah diharapkan dapat melakukan optimalisasi belanja yang dilakukan secara efisien dan efektif untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Perangkat pemerintah daerah harus memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai dalam perencanaan dan perumusan kebijakan strategis daerah, termasuk proses dan pengalokasian anggaran belanja daerah agar pelaksanaan berbagai kegiatan pelayanan oleh pemerintah daerah dapat berjalan secara efisien dan efektif.

Menurut Baswir (2002: 12), otonomi daerah membawa implikasi bahwa penyelenggaraan tugas daerah dalam rangka pelaksanaan desentralisasi dibiayai

atas beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), di sisi lain pembiayaan pembangunan secara bertahap akan menjadi beban pemerintah daerah. Sementara itu bantuan pusat dalam pembiayaan pembangunan hanya akan diberikan untuk menunjang pengeluaran pemerintah, khususnya untuk belanja pegawai dan program-program pembangunan yang hendak dicapai.

Seiring dengan otonomi daerah perspektif perubahan yang diinginkan dalam pengelolaan keuangan daerah dan anggaran daerah sebagai upaya pemberdayaan pemerintah daerah di antaranya adalah harus bertumpu pada kepentingan publik (*public oriented*), kejelasan tentang misi pengelolaan keuangan daerah pada umumnya, anggaran daerah pada khususnya, desentralisasi pengelolaan keuangan dan kejelasan peran para partisipan yang terkait dalam pengelolaan anggaran seperti DPRD, Kepala Daerah, Sekretaris Daerah dan perangkat daerah lain serta masyarakat.

Daerah otonom harus memiliki kewenangan dan kemampuan untuk menggali sumber-sumber keuangannya sendiri, mengelola dan menggunakan keuangan sendiri yang cukup memadai untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerahnya. Ketergantungan daerah kepada pusat tidak lagi dapat diandalkan, sehingga Pendapatan Asli Daerah (PAD) harus menjadi bagian sumber keuangan terbesar, yang didukung kebijakan perimbangan keuangan pusat dan daerah sebagai prasyarat mendasar dalam sistem pemerintahan negara.

Pemerintah Kota Bandar Lampung, sebagai Organisasi Pemerintahan Daerah dalam melaksanakan tugasnya berpedoman kepada Peraturan Daerah dan Peraturan Perundang-undangan lainnya. Penerimaan daerah Kota Bandar

Lampung bersumber dari Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Perusahaan Daerah dan lain-lain pendapatan yang sah, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Retribusi yang dipungut biaya oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung berkaitan dengan retribusi jasa umum, retribusi jasa usaha, dan retribusi perizinan. Pajak dan Retribusi Daerah merupakan sumber penerimaan daerah yang sangat penting artinya baik bagi daerah provinsi maupun daerah kabupaten dan Kota sebagai sumber dana bagi pelaksanaan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat. Peraturan Pajak dan Retribusi yang mengatur tentang Pajak daerah dan retribusi daerah tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009.

Salah satu jenis retribusi daerah yang dikelola satuan kerja pemerintah Kota Bandar Lampung adalah Retribusi Parkir. Dalam Pasal 3 ayat (1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, menyebutkan : Objek pajak bermotor adalah kepemilikan dan penguasaan kendaraan. Didalam undang –undang tersebut juga terdapat Pajak parkir yang menyebutkan : Objek pajak Parkir adalah penyelenggaraan tempat parkir di luar badan jalan, baik di sediakan berkaitan dengan pokok usaha maupun sebagai suatu usaha, termasuk penyediaan tempat penitipan. (Pasal 62 UU ayat (1) Pajak daerah dan Retribusi Daerah). Pengertian retribusi pelayanan parkir di Tepi Jalan Umum:

“ Penyediaan pelayanan parkir di tepi jalan umum yang ditentukan dan/ atau diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Pasal 24 ayat 1, Bab VIII Peraturan Daerah Nomor 05 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum).

Pemungutan retribusi parkir bertujuan untuk mengoptimalkan PAD Kota dari sektor dan Retribusi, memuat banyak permasalahan- permasalahan di dalamnya baik tantangan serta hambatan baik dari sisi pelaksanaan kegiatan pemungutan retribusi perparkiran maupun pengelolaan pendapatan retribusi itu sendiri, seperti permasalahan organisasi dan manajemen Dinas serta Unit Pelaksana Teknis(UPT) Perparkiran di Pemerintah Kota Bandar Lampung, sumber daya manusia yang melaksanakan kebijakan, infrastruktur berupa kelengkapan dan kesiapan peralatan yang akan menopang proses kegiatan tersebut serta dari sisi kematangan kebijakan tentang perparkiran itu sendiri.

Upaya Pemerintah Kota Bandar Lampung dalam mengoptimalkan retribusi parkir harus sebanding dengan pelayanan perparkiran kepada masyarakat, khususnya pengguna kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat. Hal ini merupakan konsekuensi dari bertambahnya jumlah kendaraan motor yang tidak diiringi oleh perluasan jalan dan penyediaan sarana parkir yang cukup, manajemen parkir kendaraan yang baik, pelayanan yang memuaskan oleh petugas parkir yang di tunjuk oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung serta tidak kalah pentingnya yakni keamanan dan pertanggung jawaban dari sistem perparkiran yang ada.

Pelayanan perparkiran pada dasarnya merupakan bagian dari pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan

penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan (ayat 1). Ruang lingkup sebagaimana dimaksud ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait.

Sesuai dengan ketentuan di atas maka pelayanan perparkiran merupakan ruang lingkup pelayanan publik yang secara ideal harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya oleh penyelenggara layanan. Pada kenyataannya pelayanan perparkiran di Kota Bandar Lampung masih belum optimal dan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat diidentifikasi dari beberapa fenomena seperti manajemen perparkiran yang belum baik, pelayanan petugas parkir yang tidak ramah dan kurangnya lahan parkir sehingga berdampak pada terjadinya ketidaktertiban dan kemacetan lalu lintas. Pemerintah Kota Bandar Lampung pada tahun 2013 telah melakukan swastanisasi pengelolaan perparkiran dengan PT Mitra Bina Persada sebagai pelaksana teknis di lapangan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dari sektor retribusi parkir yang mengalami kebocoran selama dikelola oleh Dinas Perhubungan melalui UPT Perparkiran. Pada kenyataannya PT Mitra Bina Persada belum mampu menerapkan manajemen perparkiran yang baik, hal ini dapat diidentifikasi dari

terjadinya pembayaran parkir ganda oleh pengguna layanan parkir di area Jl. Batu Sangkar dan Pasar Tengah. Padahal, Pemkot telah menyerahkan pengelolaan parkir. Pengunjung Pasar Smep dan Pasar Bambu Kuning, ditarik retribusi parkir dua kali yaitu pertama, ketika pengendara sepeda motor memasuki Jalan Batu Sangkar ditarik oleh pihak PT MBP sebesar Rp1.000 dan ketika parkir di belakang Pasar Smep, ia kembali dipinta oleh oknum parkir sebesar Rp1.000 (Sumber: <http://www.radarlampung.co.id>. Diakses 17 Maret 2014).

Petugas parkir PT MBP dinilai masyarakat belum mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna layanan parkir. Berdasarkan prariset dengan melakukan wawancara kepada Amiruddin sebagai pengguna layanan parkir di Jalan Pemuda Bandar Lampung, maka diketahui bahwa petugas parkir seperti tidak mendapatkan pelatihan khusus menjadi juru parkir, karena dalam melayani pengendara yang akan memarkirkan kendaraan, mereka bersikap kurang sopan dan kurang ramah serta tidak berempati kepada pengendara yang mengalami kesulitan ketika memarkirkan atau mengeluarkan kendaraan dari areal parkir (Sumber: Prariset di Jalan Pemuda Bandar Lampung. Sabtu 15 Maret 2014).

Kendala lain yang terjadi adalah kondisi perparkiran yang tidak tertata dengan baik dan keterbatasan lahan parkir, sehingga sering menyebabkan terjadinya ketidak tertiban dan kemacetan lalu lintas. Beberapa titik parkir yang cenderung kurang tertata dengan baik berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, di antaranya adalah di Jl. Pemuda, Jl. Pangkal Pinang dan Pasar Bambu Kuning. Kondisi ini tentunya sangat bertolak belakang dari besarnya potensi retribusi

parkir pada beberapa titik tersebut (Sumber: Prariset di Jl. Pemuda, Jl. Pangkal Pinang dan Pasar Bambu Kuning Bandar Lampung. Sabtu 15 Maret 2014).

Pertanggungjawaban PT MBP sebagai pengelola perparkiran di Kota Bandar Lampung juga menjadi keluhan masyarakat, sebab apabila terjadi kehilangan kendaraan yang diparkirkan maka PT MBP tidak bertanggungjawab atas segala bentuk kehilangan atau kerusakan kendaraan. Hal ini tentunya mengurangi kenyamanan dan keamanan masyarakat dalam memarkirkan kendaraan.

Pada perkembangan selanjutnya Pemerintah Kota Bandar Lampung pada hari Senin 09 Juni 2014 telah melakukan pemutusan kontrak kerjasama dengan PT MBP dan mengembalikan pengelolaan retribusi parkir pada Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Bandar Lampung. Pemutusan kontrak kerja sama dengan PT MBP sudah melalui kajian Badan Kajian Kerja Sama Daerah (BKSD). Alasan pemutusan kontrak kerja sama pengelolaan retribusi parkir adalah karena ketidak sanggupan PT MBP memenuhi target PAD tahun 2014 yang dibebankan Pemkot sebesar Rp 6,6 miliar. Tahun 2013 PT MBP juga telah melakukan wanprestasi karena tidak memenuhi target PAD sebesar Rp 6 miliar dan hanya menyeter Rp 4,2 miliar (Sumber <http://www.bandarlampungnews.com/m/index.php?ctn=1&k=politik&i=18492>)

Berdasarkan beberapa fenomena di atas maka dapat dinyatakan bahwa terdapat kesenjangan antara penarikan retribusi parkir dari pengendara kendaraan bermotor sebagai objek retribusi dengan kualitas pelayanan perparkiran yang diterima oleh masyarakat. Pada satu sisi, Pemerintah Kota Bandar Lampung mengejar target retribusi parkir sebagai sumber PAD, sementara itu pada sisi lain kualitas layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Sesuai dengan beberapa kendala di atas maka diperlukan suatu kemampuan pelaksana yang terampil, cakap, mampu melaksanakan tugas dengan baik, sesuai aturan, sehingga dapat mencapai target yang telah ditentukan. Pemerintah Kota Bandar Lampung melalui Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung melalui UPT Perparkiran sebagai organisasi Pemerintah yang menangani permasalahan dan kebutuhan warga Kota terhadap penyediaan sarana dan prasarana parkir dan harus mampu untuk memberikan kualitas pelayan parkir secara baik terhadap pengguna jasa parkir di Kota Bandar Lampung. Kualitas pelayanan publik harus dioptimalkan kepada masyarakat penerima layanan. Kualitas pelayanan menurut Pasuraman dalam Lupiyoadi (2001: 182), *responsivness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (kemampuan fisik), *emphaty* (perhatian) dan *reliability* (kehandalan).

Berdasarkan uraian di atas maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul: Kualitas Pelayanan Parkir dalam Perspektif Masyarakat Pengguna Parkir di Kota Bandar Lampung (Studi di Jalan Pemuda, Jl Pangkal Pinang dan Pasar Bambu Kuning).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini: “Bagaimanakah kualitas pelayanan parkir dalam perspektif masyarakat pengguna parkir di Kota Bandar Lampung?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan parkir dalam perspektif masyarakat pengguna parkir di Kota Bandar Lampung

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran ilmiah dalam khazanah ilmu Manajemen Pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat dalam konteks otonomi daerah

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dan instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan parkir kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan parkir.