

## EFEKTIVITAS PENGELOLAAN LAYANAN PERPARKIRAN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPARKIRAN

Vista Dwi Ramadanti<sup>1\*</sup>, Eddy Asnawi<sup>2</sup>, Silm Oktapani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Pascasarjana Magister Ilmu Hukum, Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru, Indonesia



Article Info	Abstract
<p><b>Article History</b></p> <p>Received: November 13, 2024</p> <p>Accepted: December 25, 2024</p> <p><b>Keywords:</b> Parking Service Management, Technical Implementing Unit, Minimum Service Standards</p>	<p><i>The indicators and service standards are regulated in Article 6 paragraph (1) of the Mayor Regulation Number 132 of 2020 concerning the Minimum Service Standards of the Parking Technical Implementing Unit of the Transportation Agency of Pekanbaru City, which states that each type of parking service, as referred to in Article 5, has indicators and service standards. Paragraph (2) further explains that the indicators and service standards referred to in paragraph (1) are listed in the annex, which is an integral part of this mayoral regulation. However, in practice, there is often no clarity or consistent implementation of these standards in the field. In particular, parking attendants involved in managing parking services do not receive adequate training, resulting in a lack of preparedness in dealing with on-site situations and providing optimal service. The research method used is sociological legal research. Based on the research results, it is known that the effectiveness of parking service management at the Parking Technical Implementing Unit of Pekanbaru City based on Mayor Regulation Number 132 of 2020 concerning Minimum Service Standards of the Parking Technical Implementing Unit of the Transportation Agency of Pekanbaru City has not been effectively implemented. There are still several parking attendants who do not apply the minimum service standards for public parking owned by the regional government, such as placing parking attendants to provide parking services within the street ownership area. Each parking attendant is equipped with a uniform and its attributes, and for collecting parking fees, the attendants are provided with parking tickets.</i></p>

### Abstrak

Untuk indikator dan standar pelayanan diatur dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Walikota Nomor 132 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru bahwa setiap jenis pelayanan BLUD perparkiran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 mempunyai indikator dan standar pelayanan. Ayat (2) juga menjelaskan bahwa indikator dan standar pelayanan yang dimaksud pada ayat (1), tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan walikota ini. Namun pada kenyataannya, sering kali tidak ada kejelasan atau implementasi yang konsisten terhadap standar ini di lapangan, terutama dalam pelayanan terhadap petugas yang bertugas dalam pengelolaan layanan perparkiran in tidak mendapatkan pelatihan yang memadai, sehingga kurang siap untuk menghadapi situasi di lapangan dan memberikan pelayanan yang optimal. Metode yang dipergunakan adalah penelitian hukum sosiologis. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Efektivitas Pengelolaan Layanan Perparkiran Pada Unit Pelaksana Teknis Perparkiran Kota Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 132 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru adalah belum berjalan dengan baik, karena masih adanya beberapa juru parkir yang tidak menerapkan standar pelayanan minimal tempat parkir umum milik pemerintah daerah, seperti untuk memberikan pelayanan parkir di dalam ruang milik jalan ditempatkan juru parkir.

Setiap juru parkir dilengkapi dengan pakaian seragam berserta atributnya dan untuk memunggut tarif parkir, para juru parkir dibekali karcis parkir.

**Kata Kunci:** Pengelolaan Layanan Perparkiran, Unit Pelaksana Teknis, Standar Pelayanan Minimal

## I. PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 18 ayat (2) menyatakan bahwa Pemerintah Daerah Propinsi, Daerah Kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan (Syamsu, 2012). Sesuai ketentuan yang tertuang dalam konstitusi tersebut maka Pemerintah sudah selayaknya melaksanakan asas-asas dalam penyelenggaraan Otonomi Daerah, yakni Asas Desentralisasi, Asas Dekonsentrasi dan Tugas Pembantuan yang dapat memudahkan mengatur (to regulate) dan mengkoordinir kegiatan pemerintah (control to the government activity) dan pembangunan yang ada di daerah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sebagai pelaksanaan dari ketentuan tersebut saat ini telah berlaku undang-undang organik pelaksana dari Konstitusi, yakni Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah beserta perubahannya Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Hadi, 2003).

Kewenangan Pemerintah Daerah yang diberikan oleh undang-undang memberikan peluang bagi Pemerintah Daerah dalam mengelola dan melakukan manajemen pengelolaan keuangan daerah secara mandiri, Pemerintah Daerah dapat melakukan penggalan sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah untuk peningkatan pembangunan daerah maupun kesejahteraan masyarakatnya. Mengingat Pendapatan Asli Daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang berasal dari kegiatan ekonomi daerah itu sendiri, artinya pendapatan asli daerah adalah pendapatan yang diperoleh dari aktivitas pengelolaan potensi asli daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Iskandar, 1998).

Badan Layanan Umum Daerah merupakan bagian dari instansi pemerintah daerah dan tidak terpisah dari pemerintah daerah. Model Pengelolaan Keuangan Pemerintah Daerah adalah model pengelolaan keuangan yang memberikan fleksibilitas dalam bentuk fleksibilitas untuk mengadopsi praktik bisnis yang sehat untuk meningkatkan pekerjaan umum, memajukan kesejahteraan umum, dan mencerahkan kehidupan masyarakat. Dalam pengelolaan keuangan, Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) diberikan fleksibilitas antara lain berupa: (1) pengelolaan pendapatan dan biaya; (2) pengelolaan kas; (3) pengelolaan utang; (4) pengelolaan piutang; (5) pengadaan barang dan/atau jasa; (6) penyusunan akuntansi, pelaporan dan pertanggungjawaban (7) pengelolaan sisa kas di akhir tahun anggaran (8) pengelolaan dana secara langsung (blud, 2024).

Dalam rangka pencapaian pelayanan dan pelaksanaan pembangunan secara efektif dan efisien, maka setiap daerah harus secara kreatif mampu menciptakan dan mendorong peningkatan sumber-sumber pendapatan asli daerah. Salah satu sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah yang potensial adalah dari sektor jasa perparkiran.

Pasal 36 Permendagri Nomor 79 Tahun 2018 Tentang Badan Layanan Umum Daerah bahwa persyaratan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 huruf c terpenuhi, apabila unit pelaksana teknis dinas/badan daerah membuat dan menyampaikan dokumen, meliputi :

- a. Surat pernyataan kesanggupan untuk meningkatkan kinerja
- b. Pola tata kelola
- c. Renstra
- d. Standar pelayanan minimal
- e. Laporan keuangan atau prognosis/proyeksi keuangan; dan
- f. Laporan audit terakhir atau pernyataan bersedia untuk diaudit oleh pemeriksa eksternal pemerintah

Efektivitas adalah tercapainya tujuan tersebut, artinya sesuatu dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang diinginkan dapat tercapai sesuai dengan rencana awal dan mempunyai pengaruh perubahan ke arah yang diinginkan. Tingkat keefektifan dapat diukur dengan membandingkan pencapaian tujuan awal dengan hasil setelah rencana dijalankan, jika pencapaian tujuan dibandingkan dengan hasil rencana yang telah dicapai maka dapat dikatakan efektif, tetapi jika tujuan awal adalah tidak sesuai dengan hasil maka dapat dikatakan tidak efektif (Mardiasmo, 2004).

Pengelolaan layanan perpustakaan di Kota Pekanbaru merupakan bagian penting dalam mendukung mobilitas dan kenyamanan masyarakat. Dengan meningkatnya jumlah kendaraan dan kebutuhan akan ruang parkir yang efisien, pemerintah daerah perlu menerapkan standar pelayanan yang memadai. Peraturan Walikota Nomor 132 Tahun 2020 mengatur tentang standar pelayanan minimal (SPM) pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pengelolaan layanan perpustakaan berdasarkan peraturan tersebut.

Jenis pelayanan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 5 Peraturan Walikota Nomor 132 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru bahwa jenis pelayanan BLUD perpustakaan meliputi :

- a. Pelayanan parkir pada lokasi parkir milik pemerintah daerah; dan
- b. Pelayanan perizinan penyelenggaraan fasilitas parkir diluar ruang milik jalan

Untuk indikator dan standar pelayanan diatur dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Walikota Nomor 132 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru bahwa setiap jenis pelayanan BLUD perpustakaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 mempunyai indikator dan standar pelayanan. Ayat (2) juga menjelaskan bahwa indikator dan standar pelayanan yang dimaksud pada ayat (1), tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan walikota ini.

Namun pada kenyataannya, sering kali tidak ada kejelasan atau implementasi yang konsisten terhadap standar ini di lapangan, terutama dalam pelayanan terhadap petugas yang bertugas dalam pengelolaan layanan perpustakaan ini tidak mendapatkan pelatihan yang memadai, sehingga kurang siap untuk menghadapi situasi di lapangan dan memberikan pelayanan yang optimal.

## II. METODE PENELITIAN

Dilihat dari jenisnya maka penelitian ini dapat digolongkan kepada penelitian hukum sosiologis yang membahas tentang Efektivitas Pengelolaan Layanan Perpustakaan Pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Kota Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 132 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru. Pendekatan penelitian untuk menjawab permasalahan dalam penelitian hukum sosiologis lazimnya sebagai berikut:

- a. Pendekatan Peraturan Perundang-undangan (*Statute Approach*) adalah pendekatan yang digunakan untuk menelaah seluruh peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan atau isu hukum yang dihadapi. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan peraturan perundang-undangan, yaitu :
  - a) UUD NRI Tahun 1945
  - b) Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah beserta perubahannya Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
  - c) Permendagri Nomor 79 Tahun 2018 Tentang Badan Layanan Umum Daerah
  - d) Peraturan Walikota Nomor 132 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru

Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang terkait dengan isu hukum yang sedang dibahas (diteliti). Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) akan dilihat hukum sebagai suatu sistem yang tertutup yang mempunyai sifat sebagai berikut (Haryono, 2005):

- 1) *Comprehensive* artinya norma-norma hukum yang ada didalamnya terkait antara yang satu dengan yang lainnya secara logis;
  - 2) *All-iclusive* bahwa kumpulan norma hukum tersebut cukup mampu menampung permasalahan hukum yang ada sehingga tidak akan ada kekurangan hukum;
  - 3) *Sistematic* bahwa di samping bertautan antara satu dengan yang lain, norma-norma hukum tersebut juga tersusun secara sistematis.
- b. Pendekatan konseptual (*comporative approach*) adalah pendekatan ini beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum (Marzuki, 2005). Pendekatan yang digunakan yang berangkat dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Pendekatan ini menjadi penting karena pemahaman terhadap pandangan/doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum dapat menjadi pijakan untuk membangun argumentasi hukum dalam menyelesaikan isu hukum yang dihadapi.
  - c. Pendekatan Analisis (*Analytical Approach*) adalah memperoleh makna baru yang terkandung dalam aturan hukum kemudian menganalisisnya (Ibrahim, 2006). Pendekatan dengan menganalisa bahan hukum untuk mengetahui makna yang dikandung oleh istilah-istilah yang digunakan dalam peraturan perundang-undangan secara konsepsional.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### **Efektivitas Pengelolaan Layanan Perpustakaan Pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Kota Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 132 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**

Layanan perpustakaan merupakan salah satu aspek penting dalam pengelolaan transportasi perkotaan. Kota Pekanbaru, sebagai salah satu kota besar di Indonesia, mengalami tantangan dalam hal penyediaan lahan parkir yang memadai serta pengelolaan yang efektif dan efisien. Guna memastikan pengelolaan perpustakaan berjalan dengan baik, Pemerintah Kota Pekanbaru telah menetapkan Peraturan Walikota Nomor 132 Tahun 2020 yang berfokus pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam Perpustakaan berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 132 Tahun 2020 menetapkan SPM yang harus dipenuhi oleh UPT Perpustakaan, meliputi:

- a. Ketersediaan lahan parkir yang sesuai dengan kapasitas dan kebutuhan masyarakat.
- b. Keteraturan dan kepatuhan dalam sistem pembayaran parkir.
- c. Pengawasan yang ketat terhadap pelanggaran parkir.
- d. Keamanan dan kenyamanan bagi pengguna parkir.

SPM ini bertujuan untuk memberikan layanan perpustakaan yang profesional dan terstandarisasi di seluruh wilayah Kota Pekanbaru. Pengelolaan perpustakaan di UPT Perpustakaan Kota Pekanbaru melibatkan beberapa aspek penting seperti manajemen sumber daya manusia, teknologi, dan pengawasan lapangan. Efektivitas pengelolaan ini dinilai dari seberapa baik UPT dalam menjalankan fungsi pengelolaan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Dalam praktiknya, beberapa langkah yang telah dilakukan oleh UPT untuk mencapai SPM antara lain:

- a. Penerapan sistem parkir berbasis elektronik (e-parking) guna meningkatkan transparansi dan efisiensi pembayaran.
- b. Pengembangan teknologi informasi untuk memantau lahan parkir secara real-time.
- c. Penempatan petugas pengawasan di lapangan untuk memastikan aturan parkir dipatuhi.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, pengelolaan layanan perpustakaan di Kota Pekanbaru oleh UPT Perpustakaan telah berupaya untuk memenuhi Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan dalam Peraturan Walikota Nomor 132 Tahun 2020. Namun, efektivitas pelaksanaan ini masih menghadapi berbagai tantangan yang perlu ditangani lebih

lanjut. Peningkatan kualitas layanan parkir dapat dicapai melalui sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta serta melalui pemanfaatan teknologi yang lebih baik dalam pengelolaan perpustakaan. Dengan demikian, diharapkan pengelolaan layanan perpustakaan di Kota Pekanbaru dapat berjalan lebih efektif, memberikan kenyamanan bagi masyarakat, dan mendukung ketertiban lalu lintas di wilayah perkotaan.

Berdasarkan observasi penulis di lapangan bahwa Efektivitas Pengelolaan Layanan Perpustakaan Pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Kota Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 132 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru adalah belum berjalan dengan baik, karena masih adanya beberapa juru parkir yang tidak menerapkan standar pelayanan minimal tempat parkir umum milik pemerintah daerah, seperti untuk memberikan pelayanan parkir di dalam ruang milik jalan ditempatkan juru parkir. Setiap juru parkir dilengkapi dengan pakaian seragam berserta atributnya dan untuk memunggut tarif parkir, para juru parkir dibekali karcis parkir.

Pengaturan cara parkir di dalam ruang milik jalan ditentukan dengan cara, sebagai berikut:

- a. Parkir membentuk sudut
- b. Parkir sejajar jalan sesuai arus lalu lintas untuk kelancaran pengaturan cara parkir dipasang rambu-rambu petunjuk parkir

Untuk kelancaran pengaturan cara parkir di dalam ruang milik jalan dapat dibuat marka parkir. Sebagaimana tugas juru parkir terdiri a. memandu masuk dan keluar kendaraan parkir, b. mengatur kelancaran lalu lintas di tempat parkir, c. memunggut tarif parkir, dan d. membantu menjaga keamanan, ketertiban dan kebersihan di tempat parkir. Dalam melaksanakan tugas juru parkir wajib bersikap sopan, ramah dan menghindari sikap tercela.

Salah satu tujuan utama dari penerapan standar pelayanan minimal adalah menciptakan ketertiban dan keamanan dalam penggunaan lahan parkir. Observasi menunjukkan bahwa di beberapa titik di Pekanbaru, penataan area parkir sudah lebih teratur dengan adanya juru parkir yang mengarahkan kendaraan dan menegakkan aturan parkir. Namun, di beberapa lokasi lain, masih terjadi pelanggaran parkir liar yang mengganggu kelancaran lalu lintas, terutama di kawasan-kawasan yang ramai.

Dalam standar pelayanan minimal, kepastian tarif parkir juga menjadi indikator penting. Dari hasil observasi, terlihat bahwa sebagian besar juru parkir sudah menerapkan tarif parkir sesuai dengan ketentuan yang berlaku, meskipun masih terdapat beberapa kasus di mana tarif parkir bervariasi dan tidak sesuai dengan ketentuan yang tertulis, yang menimbulkan keluhan dari masyarakat.

Efektivitas pengelolaan juga dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas parkir yang layak, seperti adanya rambu-rambu, marka parkir, dan tempat parkir yang memadai. Di beberapa lokasi, fasilitas tersebut sudah cukup memadai, namun masih terdapat kawasan yang kurang memiliki fasilitas pendukung yang cukup, seperti lahan parkir yang terbatas atau tidak adanya rambu parkir, sehingga mengurangi efektivitas layanan.

Salah satu upaya modernisasi dalam pengelolaan perpustakaan adalah dengan mulai diterapkannya sistem parkir digital atau elektronik. Observasi menunjukkan bahwa penerapan teknologi ini belum merata di seluruh Kota Pekanbaru. Di beberapa area yang lebih maju, sudah ada penggunaan aplikasi digital untuk parkir, namun di banyak tempat lainnya, sistem masih manual, sehingga pengawasan dan transparansi pendapatan parkir menjadi kurang optimal.

Efektivitas pengelolaan juga sangat bergantung pada kompetensi dan etika kerja juru parkir. Berdasarkan observasi, terdapat variasi dalam kualitas pelayanan dari petugas parkir. Di beberapa area, juru parkir bekerja dengan baik, memberikan pelayanan yang ramah dan sigap. Namun, di lokasi lain, terdapat keluhan mengenai kurangnya profesionalisme, seperti ketidakhadiran juru parkir di waktu-waktu sibuk atau pelayanan yang kurang ramah.

Pentingnya sosialisasi mengenai aturan dan sistem parkir kepada masyarakat juga menjadi faktor dalam efektivitas pengelolaan. Observasi menunjukkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya paham mengenai standar pelayanan minimal yang diterapkan, termasuk



soal tarif resmi dan hak-hak mereka sebagai pengguna layanan parkir. Ini menyebabkan beberapa konflik kecil antara pengguna parkir dan petugas, serta ketidakpuasan atas layanan yang diterima.

Perparkiran lebih efektif, penting untuk memperkuat pengawasan lapangan, memastikan penyediaan infrastruktur yang memadai, serta mengintegrasikan teknologi digital dalam sistem perparkiran. Dengan demikian, perparkiran di Kota Pekanbaru dapat lebih memenuhi standar pelayanan yang diharapkan, dan pada akhirnya meningkatkan pendapatan daerah serta kepuasan pengguna layanan parkir.

### **Hambatan Dalam Efektivitas Pengelolaan Layanan Perparkiran Pada Unit Pelaksana Teknis Perparkiran Kota Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 132 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**

Pengelolaan layanan perparkiran yang efektif merupakan bagian penting dalam menjaga ketertiban lalu lintas, meningkatkan kenyamanan masyarakat, dan memaksimalkan pendapatan daerah. Di Kota Pekanbaru, Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perparkiran bertanggung jawab untuk mengatur dan mengawasi layanan perparkiran. Agar layanan ini berjalan sesuai standar, Peraturan Walikota Nomor 132 Tahun 2020 ditetapkan untuk mengatur Standar Pelayanan Minimal (SPM). Namun, dalam implementasinya, terdapat berbagai hambatan yang mengganggu efektivitas pengelolaan layanan tersebut.

Salah satu hambatan utama yang dihadapi oleh UPT Perparkiran adalah kurangnya pengawasan di lapangan. Pengawasan yang tidak memadai membuat pelanggaran seperti parkir sembarangan atau tarif parkir yang tidak sesuai menjadi masalah yang umum. Selain itu, ketiadaan sanksi tegas terhadap juru parkir yang melanggar aturan memperburuk kondisi ini, mengurangi efektivitas penegakan regulasi yang telah ditetapkan.

Peraturan Walikota Nomor 132 Tahun 2020 mengharuskan adanya fasilitas yang memadai untuk mendukung sistem perparkiran, seperti rambu-rambu yang jelas, area parkir yang memadai, dan infrastruktur teknologi yang mendukung. Namun, di berbagai wilayah Kota Pekanbaru, sarana dan prasarana ini masih belum optimal. Keterbatasan lahan parkir di pusat kota serta fasilitas pendukung yang tidak memadai menyebabkan ketidakteraturan dalam pengelolaan parkir.

Faktor lain yang menghambat efektivitas pengelolaan layanan perparkiran adalah rendahnya tingkat kepatuhan masyarakat terhadap aturan parkir. Banyak pengendara yang memilih untuk parkir sembarangan atau tidak membayar tarif parkir sesuai ketentuan. Selain itu, sosialisasi yang masih kurang dari pemerintah kota mengenai aturan dan pentingnya tertib parkir juga turut berkontribusi pada rendahnya tingkat kepatuhan ini.

Keterbatasan SDM di UPT Perparkiran juga menjadi hambatan signifikan dalam pengelolaan layanan perparkiran. Jumlah petugas yang bertugas untuk mengawasi dan mengatur perparkiran di berbagai wilayah Kota Pekanbaru tidak sebanding dengan kebutuhan di lapangan. Hal ini menyebabkan pengawasan yang kurang efektif, terutama di titik-titik parkir yang padat.

Meskipun telah ada upaya untuk menerapkan sistem parkir berbasis elektronik, sistem ini belum berjalan secara maksimal. Banyak titik parkir yang masih belum terintegrasi dengan teknologi pembayaran parkir yang modern, seperti sistem e-parking, yang diharapkan dapat meningkatkan transparansi dan kemudahan pembayaran bagi masyarakat. Keterbatasan infrastruktur teknologi ini menyebabkan proses pengelolaan parkir menjadi tidak efisien.

Hambatan lain yang cukup penting adalah kurangnya koordinasi antara UPT Perparkiran dan para juru parkir. Seringkali, juru parkir tidak mendapatkan arahan atau pelatihan yang memadai terkait prosedur yang harus diikuti, sehingga standar pelayanan yang diharapkan tidak dapat tercapai. Ketiadaan koordinasi yang baik ini mengakibatkan tidak adanya keseragaman dalam pengelolaan parkir di berbagai wilayah.

Efektivitas pengelolaan layanan perparkiran pada Unit Pelaksana Teknis Perparkiran Kota Pekanbaru menghadapi berbagai hambatan yang mengurangi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk meningkatkan efektivitas tersebut, diperlukan upaya

peningkatan pengawasan, penegakan aturan yang lebih tegas, pemenuhan sarana dan prasarana yang memadai, peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, serta optimalisasi penggunaan teknologi dan koordinasi yang baik antara pihak-pihak terkait. Hal ini penting agar standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dalam Peraturan Walikota Nomor 132 Tahun 2020 dapat tercapai secara efektif.

Berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa Hambatan Dalam Efektivitas Pengelolaan Layanan Perpustakaan Pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Kota Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 132 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru adalah minimnya sosialisasi terhadap masyarakat dan juru parkir, kurangnya pengawasan yang memadai dan penegakan aturan di lapangan, dan tidak adanya sanksi yang diberikan kepada juru parkir yang melanggar aturan.

### **Upaya Mengatasi Hambatan Dalam Efektivitas Pengelolaan Layanan Perpustakaan Pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Kota Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 132 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru**

Pengelolaan layanan perpustakaan di Kota Pekanbaru, terutama yang berada di bawah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Dinas Perhubungan, berperan penting dalam memastikan kelancaran lalu lintas dan kenyamanan masyarakat. Namun, berdasarkan berbagai pendapat yang dikemukakan oleh masyarakat dan juru parkir, ada beberapa hambatan yang mempengaruhi efektivitas sistem ini. Untuk mengatasi hambatan tersebut, perlu adanya upaya yang komprehensif dan terkoordinasi antara pemerintah, Dinas Perhubungan, dan masyarakat itu sendiri.

Menurut beberapa masyarakat dan juru parkir, salah satu hambatan utama dalam efektivitas pengelolaan layanan perpustakaan adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai sistem parkir digital yang sudah mulai diterapkan. Meskipun teknologi ini dapat membantu mengoptimalkan manajemen parkir, namun penerapannya masih terbatas karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Perhubungan perlu meningkatkan sosialisasi tentang aplikasi parkir digital dan cara penggunaannya. Kampanye informasi dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti media sosial, spanduk, dan pemasangan informasi di tempat-tempat umum yang mudah dijangkau. Pelatihan kepada masyarakat mengenai cara menggunakan aplikasi parkir digital juga perlu dilaksanakan agar lebih banyak orang yang memanfaatkannya. Selain itu, petugas parkir juga harus diberi pelatihan agar dapat membantu pengguna yang kurang familiar dengan teknologi tersebut.

Koordinasi yang kurang antara Dinas Perhubungan dan juru parkir menjadi kendala dalam penerapan standar pelayanan minimal yang tercantum dalam Peraturan Walikota Nomor 132 Tahun 2020. Hal ini sering mengakibatkan ketidaksesuaian antara kebijakan yang diterapkan dan praktik di lapangan, seperti kebocoran pendapatan parkir dan pengelolaan yang tidak transparan.

Peningkatan komunikasi dan koordinasi antara Dinas Perhubungan dan juru parkir sangat diperlukan. Dinas Perhubungan perlu mengadakan pertemuan rutin atau pelatihan untuk juru parkir guna memastikan bahwa mereka memahami kebijakan dan standar yang berlaku. Pembinaan secara terus-menerus akan membantu juru parkir untuk lebih memahami tugas dan tanggung jawabnya dalam mengelola parkir, serta meningkatkan akuntabilitas dalam pengelolaan pendapatan parkir.

Keterbatasan lahan parkir di lokasi-lokasi strategis di pusat kota Pekanbaru merupakan salah satu tantangan besar dalam pengelolaan layanan perpustakaan. Banyak kendaraan yang terpaksa diparkir di tempat yang tidak resmi atau sembarangan, yang berpotensi menimbulkan masalah ketertiban lalu lintas dan gangguan pada kenyamanan pengguna jalan. Untuk mengatasi keterbatasan lahan parkir, pemerintah perlu merencanakan pembangunan fasilitas parkir yang lebih memadai, seperti gedung parkir bertingkat, parkir bawah tanah, atau penggunaan lahan yang tidak terpakai untuk parkir teratur. Selain itu, perlu ada upaya untuk

mengoptimalkan penggunaan ruang parkir yang sudah ada dengan melakukan penataan ulang dan memastikan setiap lahan parkir dapat digunakan secara maksimal. Pemerintah juga dapat bekerja sama dengan sektor swasta dalam pembangunan infrastruktur parkir guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan tempat parkir yang aman dan teratur.

Salah satu keluhan yang disampaikan adalah mengenai kurangnya pengawasan dan keamanan di area parkir, yang dapat menyebabkan pencurian atau kerusakan kendaraan. Hal ini membuat masyarakat merasa khawatir dan tidak percaya untuk menggunakan fasilitas parkir yang ada. Peningkatan pengawasan dan sistem keamanan di area parkir menjadi hal yang sangat penting. Pemerintah perlu memasang CCTV di lokasi parkir yang rawan, serta memastikan bahwa setiap area parkir memiliki petugas yang siap mengawasi dan menjaga keamanan. Selain itu, pelatihan bagi petugas parkir dalam meningkatkan kesadaran mereka tentang pentingnya keamanan juga harus diberikan. Penambahan penerangan yang memadai di setiap area parkir dapat meningkatkan rasa aman bagi pengguna parkir.

Pelayanan yang kurang ramah dan profesional dari juru parkir juga menjadi masalah yang dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna parkir. Banyak masyarakat yang merasa dirugikan karena juru parkir tidak memberikan tiket resmi atau menetapkan tarif yang tidak sesuai dengan ketentuan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Dinas Perhubungan harus memberikan pelatihan yang berfokus pada sikap profesionalisme dan etika kerja bagi juru parkir. Pelatihan ini tidak hanya mencakup cara kerja yang efisien, tetapi juga pentingnya sikap ramah dan membantu pengguna parkir dengan cara yang sopan dan sesuai prosedur. Selain itu, harus ada sistem pengawasan yang ketat untuk memastikan bahwa juru parkir selalu memberikan layanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Upaya Mengatasi hambatan dalam pengelolaan layanan perparkiran di Kota Pekanbaru memerlukan upaya yang terkoordinasi antara pemerintah, Dinas Perhubungan, juru parkir, dan masyarakat. Peningkatan sosialisasi tentang teknologi parkir digital, penguatan koordinasi antara Dinas Perhubungan dan juru parkir, pengembangan infrastruktur parkir, peningkatan keamanan, dan perbaikan kualitas pelayanan merupakan langkah-langkah kunci yang harus diambil. Dengan menerapkan upaya-upaya tersebut secara konsisten, diharapkan efektivitas pengelolaan perparkiran di Kota Pekanbaru dapat meningkat dan memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dalam Peraturan Walikota Nomor 132 Tahun 2020.

Berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa Upaya Mengatasi Hambatan Dalam Efektivitas Pengelolaan Layanan Perparkiran Pada Unit Pelaksana Teknis Perparkiran Kota Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 132 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru adalah pemerintah Kota melalui Dinas Perhubungan dapat meningkatkan sosialisasi mengenai pentingnya tertib parkir, baik kepada masyarakat maupun juru parkir, perlu adanya pengawasan rutin oleh petugas di lapangan untuk memastikan juru parkir mematuhi aturan dan dilakukan Pemanfaatan teknologi seperti CCTV di area parkir serta penggunaan perangkat digital untuk memantau aktivitas di lapangan dapat membantu pengawasan yang lebih efektif dan efisien, nperlunya sanksi yang tegas yang bagi juru parkir yang melanggar aturan, seperti tidak mengenakan atribut resmi, tidak memberikan karcis, atau mengizinkan parkir liar, sanksi dapat berupa teguran, denda, hingga pencabutan izin menjadi juru parkir.

## KESIMPULAN

Efektivitas Pengelolaan Layanan Perparkiran Pada Unit Pelaksana Teknis Perparkiran Kota Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 132 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru adalah belum berjalan dengan baik, karena masih adanya beberapa juru parkir yang tidak menerapkan standar pelayanan minimal tempat parkir umum milik pemerintah daerah, seperti untuk memberikan pelayanan parkir di dalam ruang milik jalan ditempatkan juru parkir. Setiap juru parkir dilengkapi dengan pakaian seragam berserta atributnya dan untuk memunggut tarif parkir, para juru parkir dibekali karcis parkir.



Hambatan Dalam Efektivitas Pengelolaan Layanan Perparkiran Pada Unit Pelaksana Teknis Perparkiran Kota Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 132 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru adalah minimnya sosialisasi terhadap masyarakat dan juru parkir, kurangnya pengawasan yang memadai dan penegakan aturan di lapangan, dan tidak adanya sanksi yang diberikan kepada juru parkir yang melanggar aturan.

Upaya Mengatasi Hambatan Dalam Efektivitas Pengelolaan Layanan Perparkiran Pada Unit Pelaksana Teknis Perparkiran Kota Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 132 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru adalah pemerintah Kota melalui Dinas Perhubungan dapat meningkatkan sosialisasi mengenai pentingnya tertib parkir, baik kepada masyarakat maupun juru parkir, perlu adanya pengawasan rutin oleh petugas di lapangan untuk memastikan juru parkir mematuhi aturan dan dilakukan Pemanfaatan teknologi seperti CCTV di area parkir serta penggunaan perangkat digital untuk memantau aktivitas di lapangan dapat membantu pengawasan yang lebih efektif dan efisien, nperlunya sanksi yang tegas yang bagi juru parkir yang melanggar aturan, seperti tidak mengenakan atribut resmi, tidak memberikan karcis, atau mengizinkan parkir liar, sanksi dapat berupa teguran, denda, hingga pencabutan izin menjadi juru parkir.

## REFERENSI