

STUDI TENTANG PELAYANAN PARKIR WISATA BONTANG KUALA OLEH KANTOR DINAS PERHUBUNGANKOTA BONTANG

Rendy Rakasiwi¹

Abstrak

Rendi Rakasiwi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan judul Studi Tentang Pelayanan Parkir Wisata Bontang Kuala di Kantor Dinas Perhubungan Kota Bontang. Di bawah bimbingan Dr. Anthonius Margono, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Daryono, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing II.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui standar pelayanan yang diberikan Kantor Dinas Perhubungan Kota Bontang kepada masyarakat. Selain itu juga untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan parkir pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Bontang. Fokus penelitian ini yaitu prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pemberi pelayanan, dan kejelasan akan parkir.

Jenis penilitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan atau melukiskan pelayanan parkir wisata Bontang Kuala oleh Dinas Perhubungan Kota Bontang. Sumber data yang digunakan ada dua jenis yaitu data primer dan data sekunder, data primer adalah data yang diperoleh melalui key informan dan informan. Sedangkan data sekunder melalui dokumen dan arsip.

Kesimpulan dari hasil penelitian diperoleh penulis dan menunjukkan bahwa Pelayanan Parkir telah memenuhi standar meskipun belum dikatakan efisien dan berkualitas serta memadai. Selain itu terdapat pula hambatan-hambatan yang mempengaruhi seperti prosedur pelayanan yang ada, sarana dan prasarana yang kurang lengkap, kompetensi petugas pelayanan cukup baik serta kejelasan biaya yang kurang jelas yang ada di Dinas Perhubungan Kota Bontang.

Kata Kunci : *Pelayanan parkir*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam pelaksanaan otonomi daerah, pemerintah daerah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku. Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 dan 7 tentang pelaksanaan pelayanan publik, mengamanatkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politi Universitas Mulawarman. Email : rakasiwi218@gmail.com

undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pengguna pelayanan publik.

Menurut Undang Undang Nomor 22 tahun 2009 pasal 43 ayat 4 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pengguna jasa parkir, perizinan, persyaratan, dan tata cara penyelenggaraan fasilitas dan parkir untuk umum diatur dengan Peraturan Pemerintah. Khusus yang pelayanan parkir di bahu jalan umum, pelayanan parkir hanya boleh dilakukan pemerintah sendiri atau tidak diserahkan kepada pihak ketiga. Sehubungan dengan ketentuan pelayanan parkir tersebut, maka masyarakat sebagai pengguna tempat parkir wisata Bontang Kuala atau tempat-tempat khusus yang telah ditetapkan oleh pemerintah memiliki kewajiban untuk membayar pelayanan parkir. Sementara juru parkir yang bertugas memiliki kewajiban untuk menjaga keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas tempat parkir serta melaporkan kepada pemerintah daerah apabila dilakukan perubahan pertanggungjawaban dalam penyelenggaraan perparkiran sehingga bisa menjalankan prosedur pelayanan dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).

Namun pada pelaksanaan pelayanan parkir yang diterapkan oleh pemerintah daerah yang langsung dilakukan di daerah wisata Bontang Kuala memiliki kendala yang belum teratasi yaitu prosedur pelayanan parkir wisata Bontang Kuala kurang melayani masyarakat yang parkir dan cenderung semakin tidak teratur karena semakin banyaknya jumlah kendaraan, tidak memberikan karcis kepada pengguna parkir yang datang ke tempat wisata Bontang Kuala, serta keharusan pengguna pelayanan parkir untuk membayar, baik terhadap juru parkir resmi (Juru parkir yang menggunakan atribut dari Dinas Perhubungan) maupun juru parkir yang sama sekali tidak menggunakan atribut dari Dinas Perhubungan Kota Bontang. Berdasarkan dari latar belakang tersebut diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai: *“Studi Tentang Pelayanan Parkir Wisata Bontang Kuala Oleh Kantor Dinas Perhubungan Kota Bontang.”*

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka yang menjadi perumusan masalah adalah:

1. Bagaimana pelayanan parkir wisata Bontang Kuala oleh kantor Dinas Perhubungan Kota Bontang?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan parkir wisata Bontang Kuala oleh kantor Dinas Perhubungan Kota Bontang?

Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilaksanakan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai, hal ini dimaksudkan untuk dapat memberikan arah kepada seseorang peneliti dalam pelaksanaan kegiatannya agar dapat menentukan kemana seharusnya berjalan dan berbuat. Adapun tujuan dari peneliti ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan parkir wisata Bontang Kuala oleh kantor Dinas Perhubungan Kota Bontang.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan parkir wisata Bontang Kuala oleh kantor Dinas Perhubungan Kota Bontang

Kegunaan Penelitian

Manfaat penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan, kalau tujuan penelitian dapat tercapai dan rumusan masalah dapat terjawab secara akurat maka minimal penelitian yang dilakukan mempunyai kegunaan yang optimal. Adapun manfaat penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
Sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam ruang lingkup ilmu Administrasi Negara, terutama dalam bidang pelayanan publik.
2. Secara Praktis
Sebagai sumbangan pemikiran bagi Dinas Perhubungan Kota Bontang untuk memecahkan permasalahan dalam upaya pelayanan parkir Wisata Bontang Kuala guna meningkatkan pelayanan publik yang baik.

KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan Publik

Menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 (dalam Tjandra dkk, 2005:9) pelayanan adalah "suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah, BUMN dan BUMD dalam bentuk jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sinambela (2006:5) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Fitzsimmons (dalam Budiman yang dikutip oleh Sinambela 2006:7) berpendapat bahwa indikator pelayanan, yaitu :

- a. Prosedur pelayanan
- b. Sarana dan Prasarana
- c. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.
- d. Kejelasan

Parkir

Menurut Tobing (2007:1) Parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara. Berkenaan dengan regulasi perpajakan, setidaknya ada dua Undang Undang yang terkait dengan regulasi perpajakan, yaitu Undang Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Undang Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang dilengkapi Nomor 66 Tahun 2001 tentang retribusi Daerah. Undang Undang pertama sedikit menyinggung dengan kegiatan perpajakan sedangkan yang kedua, lebih banyak berisi ketentuan dasar mengenai jenis pajak dan tarif serta pihak yang berwenang dan

bertanggung jawab didalam pemungutannya.

Wisata

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisatawan, menyatakan bahwa wisata adalah perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional adalah suatu abstraksi dari kejadian yang menjadi sasaran penelitian dan juga memberi batasan tentang luasnya ruang lingkup penelitian. definisi konsepsional dari pelayanan parkir wisata Bontang Kuala pada Dinas Perhubungan Kota Bontang adalah perilaku atau pelayanan yang diharapkan dari Dinas Perhubungan sesuai tugas dan fungsinya untuk memberi kemudahan kepada masyarakat dalam bentuk jasa dan fasilitas pendukung yang dilakukan oleh petugas parkir untuk melayani kepentingan masyarakat mengenai tempat parkir yang tertib, aman, nyaman dan terjangkau sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Menurut Dantes (2012:51), penelitian deskriptif adalah sebagai suatu penelitian yang berusaha mendeskriptifkan suatu peristiwa/fenomena secara sistematis sesuai dengan apa adanya.

Menurut Sugiyono (2013:1) Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dan dilakukan terhadap variable mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya.

Fokus Penelitian

Sesuai dengan tujuan pengujian masalah penelitian mengenai deskriptif atau penggambaran ataupun menuliskan tentang Pelayanan parkir maka indikator-indikator yang akan dikaji oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Parkir yang meliputi:
 - a. Prosedur Pelayanan
 - b. Sarana dan Prasarana
 - c. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.
 - d. Kejelasan
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan parkir wisata Bontang Kuala oleh Kantor Dinas Perhubungan Kota Bontang.

Sumber Data

Menurut Tika (2006:57-58) jenis data terbagi menjadi dua yaitu:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau ada hubungannya dengan objek melalui tanya jawab atau wawancara secara langsung dengan menggunakan pedoman wawancara sesuai dengan fokus penelitian yang diteliti oleh penulis. Adapun sumber data yakni *Key informan* yaitu Kepala Bidang Perhubungan Darat, Kepala Seksi Lalu Lintas, Pengendalian, dan Pengawasan dan Koordinator Parkir, dan *Informan* adalah masyarakat yang menggunakan parkir.
2. Data Sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar dari peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli. Penulis peroleh melalui sumber informan, yakni :
 - 1) Dokumen-dokumen, arsip-arsip, dan laporan-laporan.
 - 2) Buku-buku referensi yang terdapat di perpustakaan.

Menurut Sugiyono (2011:96) dalam penentuan pemilihan informan dapat menggunakan 2 teknik yaitu teknik *Accidental Sampling* dan *Purposive Sampling*. Teknik *Accidental Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang menentukan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif proses pengambilan data meliputi 3 (tiga) kegiatan yang dilakukan oleh peneliti yaitu:

- 1) Proses memasuki lokasi penelitian (*getting in*). Dalam tahap ini peneliti memasuki lokasi dengan membawa izin penelitian dan menemui pimpinan tempat dilakukan penelitian, selanjutnya peneliti mengungkapkan maksud dan tujuan sekaligus meminta izin untuk melakukan penelitian. Peneliti juga melakukan interaksi terhadap pegawainya untuk membina hubungan baik sehingga dapat mengurangi jarak sosial antara peneliti dan sumber data.
- 2) Ketika berada dilokasi penelitian (*getting along*). Dimana dalam tahap ini peneliti menjalin hubungan pribadi dalam subjek penelitian. Melalui *Teknik Accidental Sampling*. Peneliti mencari informasi yang dibutuhkan, mengadakan pengamatan dan menangkap makna dari fenomena yang ditelusuri.
- 3) Mengumpul data (*longing data*). Dalam tahap ini peneliti menggunakan tehnik pengumpulan data yang berfokus pada terapan teknik wawancara mendalam. Wawancara ini bersifat *openended* atau berujung terbuka yaitu jawabannya tidak terbatas hanya pada satu tanggapan.

Analisi Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data Kualitatif. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Emzir, 2010:129) data kualitatif menggunakan analisis data model interaktif yang terdiri atas empat komponen, yaitu:

1. Pengumpulan data adalah data pertama dan masih bersifat mentah yang dikumpulkan dalam suatu penelitian.

2. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data mentah yang muncul dari catatan penulis lapangan. Tahap ini merupakan tahapan analisis data yang mempertajam atau memusatkan perhatian peneliti.
3. Penyajian data merupakan penyusunan informasi secara tersusun yang memungkinkan memberikan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu untuk mengetahui dan memahami peristiwa yang terjadi.
4. Penarikan Kesimpulan / Verifikasi Kesimpulan adalah langkah terakhir yang mempunyai makna data yang telah disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan cara mencatat keteraturan, Pola-pola penjelasan secara logis dan rasional, konfigurasi yang memungkinkan diprediksi hubungan sebab akibat melalui hukum-hukum empiris.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Dinas Perhubungan

Kantor Dinas Perhubungan beralamatkan di Jalan Moch. Roem Gedung Graha Taman Praja Blok I Lantai 3, dulunya kantor ini beralamat di Jalan Loktuan dan dipindahkan karena tempat yang tidak strategis dalam melayani dan mengayomi masyarakat, hal ini dipertegas dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 81 Tahun 2011 tentang Standart Pelayanan Minimal Bidang Perhubungan. Kantor Dinas Perhubungan Kota Bontang di pimpin oleh seorang Kepala dinas

Visi dan Misi

Visi

Terwujudnya Perhubungan Komunikasi dan Informatika sebagai Penyedia Jasa yang Andal.

Misi

1. Meningkatkan kemampuan SDM aparatur dan tenaga fungsional.
2. Meningkatkan penyediaan sarana dan prasarana Perhubungan, Komunikasi dan Informatika.
3. Mendorong terciptanya usaha yang kondusif dibidang Perhubungan, Komunikasi dan Informatika.
4. Meningkatkan standar pelayanan minimal bagi pengguna jasa dan pengusaha jasa dibidang Perhubungan, Komunikasi dan Informatika.
5. Meningkatkan manajemen Perhubungan, Komunikasi dan Informatika.

Tugas pokok dan fungsi

1. Tugas pokok
Dinas Perhubungan Kota Bontang Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 6 Tahun 2008 pasal 41, mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah Bidang Perhubungan.
2. Fungsi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 6 Tahun 2008 pasal 42, disebut Dinas Perhubungan Kota Bontang menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis perhubungan darat.
- b. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis perhubungan laut.
- c. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis perhubungan udara, komunikasi dan informatika.
- d. Penyelenggaraan urusan kesektarian.
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai pelayanan parkir Wisata Bontang Kuala oleh Dinas Perhubungan Kota Bontang, sesuai dengan fokus penelitian yaitu :

Prosedur Pelayanan

Prosedur merupakan tata cara dalam menyelesaikan suatu pekerjaan berdasarkan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap dan telah ditentukan. Prosedur dalam hal ini adalah ditujukan untuk memudahkan proses pelayanan yang akan dilaksanakan. Dalam prosedur pelayanan tentu saja terdapat beberapa tata cara pelayanan yang dilakukan oleh petugas Parkir Wisata Bontang Kuala yang diawasi bidang Perhubungan Darat Dinas Perhubungan. Di kantor ini sendiri memiliki prosedur pelayanan yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dan prosedur pelayanan yang ada harus dapat ditaati baik oleh aparatur Dinas Perhubungan Kota Bontang maupun masyarakat guna kelancaran proses pelayanan yang diberikan. Bila dilihat berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat prosedur pelayanan parkir yang diberikan oleh Kantor Dinas Perhubungan sudah sesuai dengan peraturan atau ketentuan yang ada. namun dalam pelaksanaannya prosedur yang diberikan oleh petugas parkir belum dapat diterima dengan mudah dan kurang diinformasikan dengan baik kepada masyarakat, serta masyarakat sebagai pengguna parkir kurang mengerti alur-alur prosedur yang harus dilalui.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan pendukung utama dalam pelayanan publik. Dalam hal ini sarana dan prasarana parkir meliputi lahan parkir, atribut petugas parkir, lampu tanda parkir, karcis, pelayanan yang sesuai prosedur dan kompetensi petugas parkir. Bila dilihat berdasarkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat pengguna parkir, sarana dan prasarana parkir yang tersedia sudah cukup memenuhi standar pelayanan. Namun kondisi lahan parkir yang digunakan kurang memadai dan beberapa atribut petugas parkir yang tidak lengkap meliputi, peluit dan tanda pengenal petugas parkir.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Setiap pegawai di Kantor Dinas Perhubungan khususnya di bidang Pehubungan Darat, sudah bekerja sesuai dengan latar belakang pendidikan yang mereka miliki dalam memberikan pelayanan serta pemahaman mereka tentang bagian dan tanggung jawab mereka masing-masing. Hal tersebut sesuai dengan salah satu indikator standar pelayanan publik yang dikemukakan oleh Mahmudi (dalam Manajemen Kinerja Sektor Publik 2013:230), yaitu "Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Kejelasan

Kejelasan dalam biaya pelayanan, dalam hal ini adalah biaya yang dibebankan kepada masyarakat yang pada umumnya telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, hal ini guna menunjang proses pelayanan yang ada. Dalam proses pelayanan pihak Dinas Perhubungan selaku pihak yang memberikan pelayanan sudah memberikan transparansi biaya yang akan dikenakan pada pengguna jasa. Namun dalam pengurusan pelayanan parkir masyarakat sering membayar uang lebih kepada para petugas yang memberikan pelayanan tentunya hal ini sangat bertentangan dengan peraturan yang ada.

Faktor Pendukung dan Penghambat pelayanan parkir wisata Bontang Kuala

1. Faktor Pendukung

Menurut Moenir (2001:88) dalam pelayanan umumnya terdapat beberapa faktor pendukung yang penting meliputi faktor kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan dan keterampilan serta sarana pelayanan. Faktor tersebut masing-masing mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelayanan yang baik, berupa layanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan tindakan dengan atau tanpa peralatan. Sumber daya manusia serta peralatan sarana dan lokasi kantor Dinas Perhubungan yang strategis, merupakan faktor yang mendukung proses pelayanan parkir Wisata Bontang Kuala, tentunya hal ini sangat berguna bagi pihak Dinas Perhubungan dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna parkir dalam upaya mencapai kualitas pelayanan publik yang optimal.

2. Faktor Penghambat

Menurut Moenir (2001:92) faktor penghambat merupakan kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan baik dari kendala yang dihadapi oleh pemberian pelayanan dalam hal ini pihak Kantor Dinas Perhubungan, dan penerima pelayanan dalam hal ini masyarakat sebagai pengguna parkir.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 10 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan dan Retribusi Parkir, yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan parkir wisata Bontang Kuala oleh Kantor Dinas Perhubungan yaitu sarana dan prasarana yang belum memadai seperti kurang luasnya lahan parkir, kurangnya tanda-tanda parkir pada tempat parkir, peluit, tanda pengenal petugas parkir, masih terdapat pengguna jasa yang belum mengerti mengenai prosedur pelayanan dan pembayaran biaya parkir yang tidak jelas.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pelayanan Parkir Wisata Bontang Kuala oleh Kantor Dinas Perhubungan Kota Bontang, sesuai dengan fokus penelitian yaitu:

1. Pelayanan Parkir Bontang Kuala dikantor Dinas Perhubungan.
 - a. Prosedur Pelayanan parkir Bontang kuala yang diberikan oleh Dinas Perhubungan sudah sesuai standar prosedur yang telah ditetapkan, prosedur yang ada juga dapat dimengerti oleh masyarakat yang parkir.
 - b. Sarana dan prasarana dalam pelayanan parkir Bontang Kuala dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana parkir yang tersedia sudah memenuhi standar pelayanan. Namun kondisi lahan parkir yang digunakan kurang memadai dan beberapa atribut petugas parkir yang tidak lengkap meliputi, peluit dan tanda pengenal petugas parkir.
 - c. Petugas Kompetensi Pelayanan dalam parkir, dapat disimpulkan bahwa setiap petugas parkir yang ditunjuk oleh Kantor Dinas Perhubungan, khususnya dibidang Kasi Lalu Lintas dan Pengawasan saat ini telah ditempatkan sesuai dengan latar belakang pendidikan yang mereka miliki.
 - d. Kejelasan tentang biaya parkir dan karcis parkir dapat dsimpulkan bahwa saat ini biaya pelayanan parkir yang diberikan tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Dispenda.
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan parkir wisata Bontang Kuala oleh kantor Dinas Perhubungan Kota Bontang.
 - a. Faktor pendukung dalam pelayanan parkir Bontang Kuala, adalah sumber daya manusia dan prosedur pelayanan serta sarana dan prasarana merupakan faktor yang mendukung dalam proses pelayanan parkir wisata Bontang Kuala Kota Bontang.
 - b. Faktor yang menghambat dalam Pelayanan Parkir Wisata Bontang Kuala, yaitu biaya pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh petugas parkir, masih adanya prasarana yang kurang memadai yaitu lahan parkir yang masih kurang luas, atribut petugas parkir yang tidak lengkap meliputi, peluit dan tanda pengenal petugas parkir.

Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan setelah melakukan penelitian sebagai berikut :

1. Disarankan kepada pihak Dinas Perhubungan Kota Bontang untuk lebih meningkatkan sosialisasi tentang kejelasan biaya tarif parkir.
2. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan agar pihak Dinas Perhubungan dan petugas parkir lebih secara optimal dalam mengawasi dan mengayomi masyarakat, serta lebih ketat dalam melakukan pelaksanaan pelayanan parkir agar tercipta ketertiban dan keamanan yang nyaman.
3. Menambahkan fasilitas sarana dan prasarana yang ada di kantor Dinas Perhubungan Kota Bontang, khususnya di Bidang Perhubungan Darat untuk parkir

wisata Bontang Kuala seperti atribut parkir, lampu untuk parkir dan pembatas parkir.

4. Menambahkan jumlah aparat yang bertugas, khususnya dibidang koordinator parkir karena pada proses inilah pengguna jasa sering mengalami kebingungan dengan pengawasan parkir.
5. Menyediakan kotak saran atau pengaduan yang ada di parkir Bontang Kuala agar masyarakat bisa mengkritik atau memberikan masukan kepada aparat dan Dinas Perhubungan.
6. Disaran untuk pihak Dinas Perhubungan bahwa pengelolaan parkir wisata harusnya dikelola oleh Dinas Pariwisata dan Dispenda.
7. Menyediakan lahan parkir yang lebih luas lagi agar tidak mengambil badan jalan khusus untuk pejalan kaki.

Daftar Pustaka

- Dantes, Nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. Bandung: CV Andi
- Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif : Analisis Data*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta: Bandung.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung
- Tobing, David M. L. 2007. *Parkir dan Perlindungan Hukum Konsumen*, PT. Timpani Agung: Jakarta
- Tika, Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Bumi Askara: Jakarta

Dokumen-Dokumen:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP. M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2001 tentang Retribusi Daerah. Penerbit Citra Umbara : Jakarta
- Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 6 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Fungsi
- Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 10 tahun 2007 tentang Penyelenggaraan dan Retribusi Parkir
- Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Pariwisata
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.