

# KINERJA BIDANG PARKIR DINAS PERHUBUNGAN KOTA YOGYAKARTA

## (Studi Kasus Parkir Liar Selama Pandemi COVID - 19 Pada Bidang parkir )

*PERFORMANCE OF THE PARKING FIELD OF THE YOGYAKARTA CITY  
TRANSPORTATION AGENCY*

*(Case Study of Illegal Parking During the COVID-19 Pandemic in the Field of Parking)*

Rayja Yanda Destyantara\*, Dr. Joko Pramono, S.Sos, M.Si\*\*, Dra. Damayanti Suhita,  
M.Si\*\* Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu  
Politik Universitas Slamet Riyadi Surakarta

[rayjayanda21@gmail.com](mailto:rayjayanda21@gmail.com)

### Abstrak

Pemeliharaan kawasan perparkiran merupakan program dan kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta khususnya dibidang parkir, kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas sarana perparkiran dalam kondisi baik di kota Yogyakarta. Adanya kondisi area parkir yang baik dapat mendukung dan memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kinerja Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta selama masa Covid-19 dalam menjaga kawasan perparkiran khususnya pada Bidang Parkir.

Kinerja adalah pencapaian suatu hasil kerja sesuai dengan Visi dan Misi suatu tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan tujuan umum dari instansi maupun organisasi serta dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu. Penelitian ini menggunakan teori Agus dwiyanto (2006:50) yang terdiri dari 5 indikator yaitu Produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan Akuntabilitas Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi dan wawancara mendalam. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Bidang Parkir, kepala Seksi pembinaan dan pengawasan parkir, kepala seksi perizinan dan retribusi parkir serta beberapa juru parkir kota Yogyakarta. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Dinas Perhubungan kota Yogyakarta dalam pemeliharaan kawasan perparkiran khususnya bidang parkir sudah baik, produktivitas dalam capaian tujuan serta efektif dan efisien dalam alokasi dana sudah baik, kualitas layanan dilakukan dengan baik dan sesuai dengan harapan juru parkir resmi, begitu juga responsivitas sudah menyediakan media yang bisa digunakan untuk menyampaikan aspirasi. Namun untuk indikator

responsibilitas dan akuntabilitas belum dilakukan dengan optimal, dilihat dari informasi yang belum tersampaikan kepada juru parkir resmi dan transparansi belum sesuai dengan harapan juru parkir resmi. Peneliti memberikan saran supaya lebih memberikan informasi lebih banyak dan mudah diakses kepada masyarakat tentang pemeliharaan Kawasan perparkiran.

Kata kunci : Kinerja, parkir, Dinas Perhubungan

### *Abstract*

*Maintenance of roads and bridges is a program and activity carried out by the DPUPR of Surakarta City, especially in the field of Highways sector, this activity aims to improve the quality of road and bridge infrastructure in good condition in Surakarta City. The existence of good road and bridge conditions can support and facilitate the community in carrying out activities. The purpose of this study is to describe the performance of the DPUPR in the maintenance of roads and bridges in the Surakarta city, especially in the Highways Sector.*

*Performance is the achievement of a work in accordance with the Vision and Mission of a predetermined goal. It aims to obtain the general objectives of the agency or organization and is carried out within a certain period of time. This study uses Agus dwiyanto's (2006:50) theory which consists of 5 indicators, namely Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility and Accountability. This study used descriptive qualitative method. Data collection techniques are observation and in-depth interviews. The informants in this study consisted of the Head of Parking, the Head of the Parking Guidance and Supervision Section, the Head of the Parking Licensing and Retribution Section and several parking attendants in the city of Yogyakarta. The data analysis technique uses an interactive analysis model.*

*The results of this study indicate that the performance of the Yogyakarta City Transportation Service in maintaining parking areas, especially in the parking area, is good, productivity in achieving goals as well as effective and efficient in the allocation of funds is good, service quality is carried out well and in accordance with the expectations of the official parking attendant, as well as responsiveness. has provided media that can be used to convey aspirations. However, the indicators of responsibility and accountability have not been carried out optimally, judging from the information that has not been conveyed to the official parking attendants and transparency has not been in line with the expectations of the official parking attendants. Researchers provide suggestions to provide more and more accessible information to the public about the maintenance of parking areas.*

*Keywords: Performance, Parking, Department of Transportation*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Negara - negara di berbagai belahan dunia sekarang sedang terjadi wabah penyakit yang meluas tidak berpengaruh terhadap negara itu kecil ataupun negara itu besar hal ini disebut dengan pandemi yaitu sebuah penyakit atau virus yang telah menyebar ke berbagai belahan dunia sampai ke benua, pada umumnya epidemi ini menyerang kepada banyak orang. Sedangkan epidemi adalah sebuah artian yang telah dipergunakan untuk mengetahui naik turunnya jumlah kasus penyakit yang secara tiba-tiba pada suatu populasi atau kelompok area tertentu.

Indonesia merupakan negara pertama kali yang mengkonfirmasi kasus COVID-19 pada Senin 2 Maret 2020. Bapak Presiden Joko Widodo mengumumkan ada dua orang Indonesia yang positif terjangkit virus Corona yaitu perempuan berusia 31 tahun dan ibu berusia 64 tahun. Hal ini membuat pemerintah pusat bergerak mengantisipasi penyebaran pandemi yang Lebih luas di Indonesia seperti Pembatasan Sosial Berskala Besar.

Yogyakarta salah satu kota yang dikenal umum sebagai kota pariwisata, kota pelajar dan kota seribu budaya. Mempunyai kebudayaan yang mempunyai ciri khas tersendiri dengan banyaknya daerah wisata yang sangat banyak diminati banyak orang yang ingin berkunjung di daerah yang ada di Kota Yogyakarta yang membuat banyak orang berdatangan baik dari luar kota atau pun luar negara. Tumbuh kembangnya kota

Yogyakarta dari masa ke masa sangatlah semakin berdampak terhadap bagaimana langkah hidup masyarakat kota Yogyakarta. Perihal dengan tataran yang sangatlah berdampak terhadap sektor pemilik kendaraan berkeinginan dalam memudahkan agar dapat melaksanakan kegiatannya pada tiap harinya.

Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta yang merupakan tangan dari pemerintah kota Yogyakarta dengan adanya dinas ini diharapkan dapat membantu pelayanan publik hingga merata ke seluruh daerah Yogyakarta. Dinas Perhubungan kota Yogyakarta merupakan perangkat organisasi pemerintahan kota yang diberikan wewenang, tugas pokok dan pertanggung jawaban untuk melaksanakan urusan pemerintah kota di bidang perhubungan kota Yogyakarta.

Sejalan dengan perkembangannya perparkiran di kota Yogyakarta, Pemerintah Kota mengeluarkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum dan Tempat Khusus Parkir di Kota Yogyakarta. tempat parkir yang diperoleh dari pengelola daerah sangatlah sedikit jumlah kendaraan yang dapat menerima begitu banyaknya kendaraan roda dua ataupun mobil yang setiap tahun semakin menambah pesat. Maka dari itu masyarakat menggunakan ruang yang kosong untuk dijadikan tempat parkir liar. Dengan diberlakukannya parkir dijalan raya merupakan pelencengan penegakan kelancaran lalu lintas di kota Yogyakarta dan akan menimbulkan kekacauan di jalan raya.

Dilihat dari fenomena yang ada impelemntasi kebijakan persturan daerah tentang Perparkiran di Kota Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perparkiran belum sepenuhnya berjalan dengan baik, karena perihal masih banyak petugas parkir yang ilegal tanpa izin dari pemerintah daerah. Dengan adanya permasalahan yang nyata di kota Yogyakarta menjadikan bukti terkait adanya permasalahan yang berkaitan dengan kegiatan parker liar sering kali menambah permasalahan yang dapat mengganggu jalannya kebijakan peraturan terkait parkir liar di kota Yogyakarta. Masih banyaknya petugas parkir yang lalai akan tanggung jawab membayar retribusi sehingga berdampak buruk pada Peraturan Daerah yang telah disahkan oleh pemerintah kota Yogyakarta. Petugas parker gagal dalam menjalankan kewajibannya dalam membayar pembayaran parkir. Begitupun kebijakan parkir yang elum terimpleemntasikan dengan baik pula, dan masyarakat tidak bias memberikan sarana parkiir yang memiliki tujuan dpat memudahkan berjalannya dalam lancarnya lalu lintas dijalan raya. Permasalahan yang terjadi yaitu adanya penyogokan terkait para petugas parker tidak memberikan bayaraka kepada pemerintah dalam pendapatannya sehari-hari guna membayar retribusi dan memberika pendapatan tersebut berujung kembali ke pendapatan individu mereka masing-masing.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian di Kantor Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta pada Bidang Parkir dengan menentukan judul penelitian KINERJA BIDANG PARKIR DINAS

PERHUBUNGAN KOTA YOGYAKARTA (Studi kasus parkir liar pada masa pandemi COVID - 19 pada bidang parkir).

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana Kinerja Bidang Parkir pada Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta Dalam kasus parkir liar selama pandemi COVID-19 di kota Yogyakarta ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Bidang Parkir Pada Dinas Perhubungan dalam kasus parkir liar selama pandemi COVID-19 di kota Yogyakarta.

## **KAJIAN TEORI**

### **A. Pengertian Kinerja**

Kinerja merupakan gambaran hasil capaian pekerjaan yang telah dicapai seseorang dalam waktu yang relatif singkat dan tertentu yang dapat menjadi dinilai menurut kualitas atau kuantitas pekerjaan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kinerja merupakan prestasi yang dipaparkann. Kata kinerja merupakan definisi yang mempunyai banyak arti namun, sering di definisikan dengan kemampuan kerja atau prestasi yang diperlihatkan / tercapai. Menurut Sutrisno (2016) Kinerja merupakan kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing - masing atau tentang bagaimana seseorang

diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.

## **B. Indikator Kinerja**

Menurut Agus Dwiyanto (2006: 50-51) Ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik yaitu sebagai berikut:

### **1. Produktivitas**

Produktivitas, tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian general accounting office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting

### **2. Kualitas Layanan**

Kualitas Layanan, Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

### **3. Responsivitas**

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjukkan pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Bisa dikatakan bahwa responsivitas dapat menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah menunjukkan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.

### **4. Responsibilitas**

Responsibilitas, menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

### **5. Akuntabilitas,**

Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

## **C. Parkir**

Parkir adalah penitipan kendaraan secara sementara di suatu tempat yang sudah disediakan. Pada Setiap pengguna kendaraan bermotor harus memiliki kecenderungan dalam mencari tempat untuk dapat memarkir kendaraannya sedekat mungkin dengan tempat yang dikunjungi pada saat itu. Menurut Syaiful (2013), menjelaskan pengertian parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang bersifat sementara karena ditinggalkan oleh pengemudinya. Parkir didefinisikan sebagai tempat khusus bagi kendaraan untuk berhenti demi keselamatan (Tamin, 2000).

#### **D. Pandemi Covid-19**

Pandemi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah wabah yang berjangkit serempak di mana-mana, meliputi daerah geografi yang luas. Pandemi yang sekarang terjadi di tahun 2020 terjadi karena tersebarnya virus COVID-19 karena hal tersebut banyak aspek - aspek penting yang mengalami penurunan yang signifikan. Fakta nyata terkait penyebaran COVID-19 sangatlah besar hingga mencangkup banyak negara. Banyaknya korban dapat menularkan virus ini semakin cepat berkembang dan menyebar ke semua orang.

COVID-19, adalah varian virus-virus yang sudah melanda di negara ataupun dunia seperti virus SARS, flu burung, Flu babi, dan MERS. Dapat dibedakan yaitu mudahnya cara penularan, transparansi informasi, kekuarangan pasokan bagi tenaga medis, masalah inkubasi virus tidak jelas, karantina berskala besar, dan "infodemic" yang unik, yaitu banyaknya informasi di media sosial

yang menyebabkan pengaruh psikologis pada banyak orang (Dong & Bouey, 2020)

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan melakukan pendekatan kualitatif. Menurut Anggoro Toha (2003) dalam penelitian kualitatif, kegiatan analisis yang dilakukan dengan simultan sepanjang periode penelitian. Maka dari itu, penelitian kualitatif memulai dengan kegiatan penelitiannya yang memfokuskan pada fokus, pertanyaan, permasalahan, maupun teknik pengumpulan data tertentu yang dapat dijadikan berupa umpan balik yang dapat diterima dilapangan.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat atau lokasi yang dipilih untuk melaksanakan penelitian. Pemilihan lokasi akan mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian karena peneliti sebelumnya sudah menetapkan objek dan tujuan dilakukannya penelitian. Kota Yogyakarta menjadi lokasi yang dipilih peneliti dalam melakukan penelitian tersebut, sedangkan untuk tempat penelitian yang akan menangkap keadaan sebenarnya yaitu Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.

#### **C. Jenis Data Dan Sumber Data**

Sugiyono (2016:225) Data primer bersumber dari lapangan berupa observasi maupun

pengamatan, selain itu diperoleh melalui wawancara dengan narasumber atau informan yang berhubungan dengan penelitian secara langsung. Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pegawai Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta Bidang Parkir yang bertanggungjawab dalam Kawasan parkir di kota Yogyakarta.

Sugiyono (2016:225) mengatakan bahwa data sekunder merupakan sumber pendukung informasi yang diperoleh dari sumber data primer. Sumber data sekunder bisa dalam bentuk dokumen, laporan dan lainnya. Selain itu sumber data sekunder bisa berupa catatan atau informasi yang bisa didapatkan dari buku, ilmiah, penelitian terdahulu laporan kegiatan yang dilaksanakan Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, serta situs internet yang berkesinambungan dengan informasi objek penelitian.

#### **D. Teknik Penentuan Informan**

Metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu metode penentuan sample yang sesuai dengan karakteristik yang ditentukan (Suharyadi dan Purwanto, 2014 : 32). Adapun kriteria yang ditetapkan untuk *sample* Aparatur Sipil Negara Bidang Parkir Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta dan juru parkir sebagai pengguna serta yang merasakan Kawasan

parkir di Kota Yogyakarta. Sehingga informasi yang didapatkan tersebut dapat mendeskripsikan Kinerja Dinas Perhubungan kota Yogyakarta dalam pengawasan Kawasan perparkiran di kota Yogyakarta.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2014: 224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Didalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang akan dipakai adalah sebagai berikut: Pengumpulan data dengan observasi, Pengumpulan data dengan wawancara.

#### **F. Analisis Data**

Analisis data yaitu suatu proses dimana penghimpunan data yang sudah diperoleh dikaji ke dalam bentuk yang sederhana. Menurut Sugiyono (2015: 244) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara catatan lapangan, dan dokumen, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan dalam unit-unit melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014:14) sebagai berikut :

Pengumpulan Data (*Data Collection*), Kondensasi Data (*Data Condensation*), Penyajian Data (*Data Display*), Penarikan Kesimpulan / Verifikasi (*Conclusion Drawing/ Verifying*). Dari hasil data yang diperoleh dari lapangan tersebut kemudian dikumpulkan serta dianalisa untuk dapat ditarik kesimpulannya

## **G. VALIDITAS DAN RELIABILITAS DATA**

Penelitian ini sangat memerlukan hasil yang tepat dan reliabel. Suatu hasil penelitian dapat dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang sudah terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2014: 137). Peneliti menggunakan triangulasi dengan sumber, yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif

## **PEMBAHASAN**

### **1. Produktivitas**

Dinas Perhubungan kota Yogyakarta. Indikator Produktivitas ini dilihat dari segi Capaian organisasi menjadi hal penting, karena dengan adanya capaian organisasi peneliti dapat mengetahui hasil kerja sudah dilakukan dengan efektif dan efisien atau belum, mengingat efektif dan efisien menjadi faktor penting dalam pelaksanaan suatu program dan kegiatan. Dalam pelaksanaan program

pelayanan perparkiran, Dinas Perhubungan kota Yogyakarta sudah dilakukan sesuai tujuan yang ingin dicapai, walaupun dalam pelaksanaan belum efektif karena kendala yang dialami, tetapi Dinas Perhubungan kota Yogyakarta terus berupaya untuk lebih efektif dan efisien lagi, hal tersebut dibuktikan bahwa hingga sekarang sudah terwujudnya pelayanan perparkiran sesuai dengan kebutuhan pengembangan Kota.

Penggunaan skala prioritas dan membuat jadwal perbaikan menjadi strategi yang cukup membantu pihak Dinas Perhubungan kota Yogyakarta dalam menangani permasalahan yang umum terjadi di Kawasan perparkiran. Selanjutnya dari segi Alokasi dana dan anggaran yang digunakan untuk melaksanakan program kerja dan penggunaan tersebut efektif dan efisien atau tidaknya, dapat diketahui bahwa pihak Dinas Perhubungan kota Yogyakarta sudah melakukan dengan efisien, dengan mengupayakan dana dan anggaran yang ada bisa menjangkau wilayah kota Yogyakarta selama pelaksanaan program kerja. Selain itu, untuk efektif dianggap sudah efektif karena sudah tercapainya sesuai target, hal tersebut dibuktikan dengan Selanjutnya Kendala yang sendirinya, dapat melaksanakan program kerja dan kegiatan pastinya berkaitan dengan hambatan, kendala hingga masalah yang akan dihadapi, begitupula dalam pelaksanaan pelayanan perparkiran, Dari wawancara yang dilakukan, bahwa dalam pelaksanaan pelayanan pastinya mengalami kendala dari



beberapa faktor. Tetapi kendala tersebut masih bisa diatasi dan melakukan improvisasi agar pelaksanaan pelayanan tetap bisa dilakukan secara efektif dan efisien oleh pihak Dinas Perhubungan kota Yogyakarta. Selain Dinas Perhubungan kota Yogyakarta, juru parkir resmi sebagai pengguna juga mengalami kerugian yang terjadi secara tidak langsung, pada saat pelaksanaan pelayanan disuatu Kawasan perparkiran, tapi bagi juru parkir resmi kendala tersebut dianggap hal yang wajar dan sering terjadi.

## **2. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dilihat dari Bentuk pelayanan dan fasilitas fisik yang disediakan Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau pengguna layanan, secara fisik Dinas Perhubungan kota Yogyakarta sudah menyediakan rambu-rambu dan Kawasan perparkiran dalam kondisi baik dan melakukan pemeliharaan di tempat Kawasan resmi perparkiran Dinas Perhubungan kota Yogyakarta, selain itu juga menerima aduan serta melakukan patroli atau permasalahan perparkiran yang diterima. Juru parkir resmi juga sudah mengetahui pelayanan yang diberikan Dinas Perhubungan kota Yogyakarta serta menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan juru parkir resmi. Selanjutnya dari Kepuasan juru parkir resmi atas pelayanan yang diberikan.

Dari pernyataan yang disampaikan Dinas Perhubungan kota Yogyakarta memiliki jawaban yang

sama mengenai kepuasan juru parkir resmi. Pendapat juru parkir resmi lebih diutamakan untuk mengetahui puas atau tidaknya atas layanan yang diberikan, juru parkir resmi menyatakan bahwa sudah puas dengan layanan yang diberikan hal tersebut dibuktikan dengan jawaban serta peningkatan infrastruktur fasilitas perparkiran.

## **3. Responsivitas**

Responsivitas diharapkan dapat mengetahui daya tanggap dan kemampuan Dinas Perhubungan kota Yogyakarta dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan masyarakat, yaitu dilihat Ketersediaan media penyampaian aspirasi masyarakat, Dinas Perhubungan kota Yogyakarta sudah memberikan media yang bisa digunakan masyarakat untuk penyampaian keluhan, penggunaan media tersebut sudah tepat melihat jumlah keluhan yang diterima setiap bulannya. hal yang sama diutarakan juga oleh Juru Parkir resmi Yogyakarta melihat secara jelas media apa yang bisa dipergunakan masyarakat untuk menyampaikan keluhan. tetapi masyarakat hanya mengetahui media yang bisa digunakan berupa nomor telepon dan Instagram saja mereka menyatakan kurang efektif dan masih bingung. Kelanjutannya dilihat dari daya tanggap dari setiap aduan atau keluhan yang diterima Dinas Perhubungan kota Yogyakarta menyampaikan pendapat yang sama antara kepala bidang dan

Kepala seksi yang diwawancarai, karena setiap keluhan yang masuk dan diterima, pihak Dinas Perhubungan kota Yogyakarta harus melaksanakan pengecekan terlebih dahulu, sehingga penyelesaian tiap aduan mempunyai waktu yang berbeda.

Juru parkir, menyampaikan keluhan yang hampir sama mengenai kawasan parkir liar, sedangkan untuk daya tanggap yang dilakukan pihak Dinas Perhubungan kota Yogyakarta, juru parkir tidak mengetahuinya dan akhir penyelesaian masalah pun tidak tahu. Tetapi pihak Dinas Perhubungan kota Yogyakarta juga tidak jarang menjadikan keluhan serta kritik dan saran tersebut untuk mendukung program kegiatan yang sudah ada guna meningkatkan kinerja terutama dalam pemeliharaan kawasan perparkiran di kota Yogyakarta.

#### **4. Responsivitas**

Responsivitas menunjukkan tanggungjawab organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dilihat dari Kesesuaian program dan kegiatan dengan prinsip administrasi, Kesesuaian yang diartikan yaitu dalam pelaksanaan program dan kegiatan sudah sesuai dengan prinsip administrasi seperti kebijakan SOP yang ada dalam pemeliharaan kawasan perparkiran di kota Yogyakarta. Dinas Perhubungan kota Yogyakarta dalam pelaksanaan program dan kegiatan sudah sesuai dengan prinsip administrasi. Dibuktikan dengan adanya SOP yang berlaku supaya memperjelas setiap aktivitas yang dilakukan. Pihak Dinas Perhubungan kota Yogyakarta juga

telah memberikan informasi tentang SOP kepada juru parkir resminya, hal tersebut dibuktikan dengan jawaban dari masyarakat menyatakan bahwa adanya informasi dan penjelasan terkait SOP dalam pelaksanaan kawasan perparkiran kepada juru parkir resmi. Selanjutnya dari segi spesialisasi kerja, spesialisasi kerja dalam pelaksanaan suatu kegiatan menjadi hal yang penting karena akan berpengaruh pada hasil kerja serta aktivitas selama pelaksanaan pemeliharaan kawasan perparkiran.

Dinas Perhubungan kota Yogyakarta dalam pelaksanaan pemeliharaan kawasan perparkiran dilakukan oleh orang-orang yang memiliki keahlian dan pengetahuan dalam bidang tersebut. Begitu juga pelaksanaan yang dilakukan bersama oleh pihak ketiga diintegrasikan dengan sangat baik, hal ini dibuktikan dengan untuk melakukan operasi rutin dan tindakan sudah ada kelompok kerja yang terdiri dari pihak kepolisian dan Satpol PP. Selain itu dilihat dari segi tanggung jawab dalam memberikan Informasi status dan kondisi kawasan perparkiran, dapat diketahui bahwa pihak Dinas Perhubungan kota Yogyakarta sudah memberikan informasi yang bisa diakses oleh masyarakat melalui website ataupun Instagram. Tetapi berbeda dengan yang dirasakan juru parkir, beberapa juru parkir yang sudah diwawancarai menyatakan bahwa belum sepenuhnya paham melihat informasi mengenai status dan kondisi kawasan perparkiran, ditambah dengan beberapa juru parkir

tidak tahu secara langsung informasi tersebut melalui media apa saja, Sedangkan 1 dari 3 juru parkir menjawab pernah melihat di website, itupun sulit dan membingungkan.

## **5. Akuntabilitas**

Dilihat dari Pertanggungjawaban pada pihak yang berwenang, Pertanggungjawaban merupakan kewajiban yang dilakukan setiap organisasi atas setiap tindakan dan aktivitas yang dilakukan untuk mencapai tujuan, tidak hanya kepada pemerintah tetapi juga kepada masyarakat begitu juga dalam pelaksanaan pemeliharaan kawasan perparkiran yang dilakukan. Dinas Perhubungan kota Yogyakarta sudah melakukan pertanggungjawaban, berupa laporan pekerjaan yang akan dicek oleh beberapa pihak dari internal hingga eksternal pemerintah. Selain itu pertanggungjawaban kepada masyarakat juga sudah, yaitu dengan memberikan akses dan informasi tentang kegiatan yang sudah dilakukan, hal tersebut dibuktikan dengan postingan, papan proyek serta dokumen LAKIP setiap tahun yang bisa didownload oleh masyarakat. Dari beberapa juru parkir yang diwawancarai 2 diantara menyatakan bahwa, pihak Dinas Perhubungan kota Yogyakarta belum melakukan pertanggungjawaban, sedangkan yang satu setuju bahwa Dinas Perhubungan kota Yogyakarta sudah melakukan pertanggungjawaban kepada masyarakat. Selanjutnya Dilihat dari segi Pelaksanaan program dan keberhasilan program, pelaksanaan dan keberhasilan program menjadi

faktor penting dalam akuntabilitas, karna dengan mengetahui pelaksanaan dan keberhasilan program berarti Akuntabilitas yang ditunjukkan juga baik.

Dinas Perhubungan kota Yogyakarta sudah berhasil dalam melaksanakan program maupun kegiatan. Sudah terlaksana sesuai tujuan sesuai dengan target yang ingin dicapai dibuktikan dengan kegiatan sudah dilakukan secara 100% penuh dan penyerapan anggaran 95%. Beberapa masyarakat yang diwawancarai menyatakan bahwa Dinas Perhubungan kota Yogyakarta sudah berhasil dalam pelaksanaan program dan sudah memberikan kualitas pelayanan perparkiran yang semakin membaik hingga sekarang walaupun masih terdapat permasalahan - permasalahan tetapi dengan cepat dan tepat diatasi oleh Dinas Perhubungan kota Yogyakarta. Yang terakhir dari segi Transparansi terkait alokasi dana dan anggaran, transparansi merupakan bentuk keterbukaan kepada masyarakat atas program maupun anggaran yang digunakan untuk pelaksanaan program dan kegiatan yang sudah dilakukan sebelumnya. Dinas Perhubungan kota Yogyakarta menyatakan transparansi sudah dilakukan dan untuk data yang sifatnya umum terkait alokasi dana dan anggaran bisa diakses dengan media yang sudah ada, pada jalan juga disediakan papan informasi untuk masyarakat yang ingin tahu. Berdasarkan hasil wawancara dengan juru parkir resmi secara keseluruhan belum transparan, karna juru parkir

resmi merasakan bahwa sulit dan tidak tahu cara untuk mendapatkan informasi tersebut, walaupun ada transparansi hanya sebatas informasi besaran anggaran dan kegiatannya saja sedangkan untuk lebih jelasnya tidak ada. sudah dilakukan sesuai tujuan yang ingin dicapai, walaupun dalam pelaksanaan belum efektif karena kendala yang dialami.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Produktivitas Dinas Perhubungan kota Yogyakarta khususnya bidang parkir dalam Pemeliharaan kawasan perparkiran di kota Yogyakarta dapat disimpulkan bahwa, secara keseluruhan Produktivitas dari Dinas Perhubungan kota Yogyakarta memperlihatkan hasil baik dengan capaian tujuan, pelaksanaan program dan strategi yang digunakan, efektif dan efisien dalam penggunaan anggaran hingga menangani kendala pada saat pelaksanaan.
2. Kualitas layanan yang dilakukan Dinas Perhubungan kota Yogyakarta sudah baik, dilihat dari peningkatan kualitas infrastruktur serta pelayanan yang diberikan sesuai harapan juru parkir resmi, sehingga juru parkir resmi merasa puas atas pelayanan yang diberikan.
3. Responsivitas dalam penyelesaian keluhan yang masuk cukup cepat, karena dari setiap keluhan yang diterima langsung diterima dalam waktu 1 X 24 jam sehingga keluhan yang masuk bisa langsung diproses secepatnya.
4. Responsibilitas dilihat dari tanggungjawab pelaksanaan sudah

dilakukan sesuai spesialisasi kerja, dan petugas pelaksanaan dilakukan oleh ahlinya dan pelaksanaan sudah sesuai SOP yang berlaku, dari segi tanggungjawab memberikan informasi kepada masyarakat sudah bagus, baik informasi tentang SOP maupun Informasi status dan kondisi kawasan perparkiran, hal tersebut dibuktikan hasil penelitian yang menyatakan juru parkir resmi sudah mengetahui tata cara SOP dan tanggung jawab Dinas Perhubungan kota Yogyakarta dilakukan dengan sangat baik

5. Akuntabilitas yang dilakukan cukup baik, walaupun dari Keterlaksanaan program dan tingkat keberhasilan program sudah menunjukkan hasil yang baik, dan untuk pertanggungjawaban Dinas Perhubungan kota Yogyakarta kepada pihak yang berwenang sudah dilakukan, tetapi dari transparansi yang dilakukan kepada masyarakat masih kurang, begitu juga pertanggungjawaban kepada masyarakat.

### **B. Saran**

1. Produktivitas pada Dinas Perhubungan kota Yogyakarta agar lebih ditingkatkan terkait dengan pengalihan program maupun kegiatan dari peralihan masa pandemi ke masa *new normal*.
2. Kualitas layanan pada Dinas Perhubungan kota Yogyakarta perlu lebih diperbaiki dan dilakukan evaluasi terkait pelayanan kepada juru parkir agar nantinya pelayanan Dinas Perhubungan kota Yogyakarta dapat mendukung dan

- memperlancar aktivitas dan mobilitas masyarakat.
3. Responsivitas Pihak Dinas Perhubungan kota Yogyakarta perlu memberikan informasi atau pemberitahuan kepada masyarakat terkait media yang disediakan untuk penyampaian aspirasi ataupun keluhan, kritik dan saran yang jelas dan berfokus di salah satu media. Hal ini diperlukan agar masyarakat tahu media yang bisa digunakan untuk menyampaikan keluhan tentang perpustakaan di kota Yogyakarta, sehingga Pemeliharaan kawasan perpustakaan dapat dilakukan secara merata hingga ke lokasi yang belum pernah di survey.
  4. Responsibilitas pada Dinas Perhubungan agar lebih ditingkatkan terkait dengan tanggung jawab Dinas Perhubungan kota Yogyakarta kepada masyarakat terkait dengan SOP yang berlaku maupun status informasi dan kondisi Kawasan perpustakaan di kota Yogyakarta.
  5. Akuntabilitas pada Dinas Perhubungan kota Yogyakarta bisa menyediakan lebih banyak lagi informasi laporan penanggungjawaban kepada masyarakat yang mudah diakses agar informasi kegiatan bisa tersampaikan kepada masyarakat Kota Yogyakarta.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.

Anggoro, Toha. (2003). *Metode Penelitian*. (Edisi 2). Jakarta: Universitas Terbuka.

Dong, L. and Bouey, J. (2020) *Public Mental Health Crisis during COVID-19 Pandemic, China*. *Emerging Infectious Diseases*,

Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohidi Rohidi, UI-Press.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: ALFABETA.

Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, (2016), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Suharyadi & Purwanto.(2004). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Tamin, Ofyar, Z. 2000. *Perencanaan dan Permodelan Transportasi*. Bandung, Indonesia: Penerbit ITB

### Peraturan Daerah

Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Retribusi Parkir Tepi Jalan Umum dan Tempat Khusus Parkir di Kota Yogyakarta.