

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan dan permasalahan kota mengenai parkir telah menjadi sangat umum bahkan tidak luput dari kegiatan aktivitas kita sehari-hari. Parkir salah satu masalah utama yang muncul diakibatkan oleh meningkatnya lalu lintas jalan serta pembangunan sarana transportasi yang setiap tahunnya terus meningkat. Menurut data statistik menjelaskan jumlah keseluruhan kendaraan bermotor di Indonesia pada tahun 2017 mencapai 138.556.669 juta unit. Dari angka tersebut, berasal dari beberapa jenis kendaraan yaitu salah satunya total kendaraan sepeda motor dengan jumlah 113.030.793 juta unit kemudian mobil barang 7.523.550 juta unit serta mobil bis dengan jumlah 2.509.258 juta unit.¹

Dari banyaknya kendaraan yang semakin meningkat maka kebutuhan ruang lahan parkir sangat penting. Seperti yang kita ketahui bahwasanya parkir salah satu bagian yang tidak bisa di pisahkan dari proses aktivitas manusia. Kebutuhan manusia yang tidak tersedia di daerah tempat tinggalnya membuat manusia untuk melakukan perpindahan dari tempat tinggalnya ke tempat yang akan di tuju dengan di dukung oleh adanya transportasi hal tersebut menyebabkan timbulnya akan permintaan kendaraan yang semakin meningkat tiap tahunnya. Di sebagian perkotaan yang memiliki aktifitas tinggi seperti aktivitas ekonomi, sosial, politik dan

¹ www.bps.go.id

sebagainya. Parkir merupakan salah satu jasa pelayanan dari pemerintah akan tetapi masih adanya konflik antara masyarakat dengan juru parkir resmi maupun tidak resmi.²

Di Kabupaten Jombang transportasi kendaraan keseluruhan pada tahun 2018 yang dihitung dari bulan Juni. Mencapai 628.273 juta unit, diantaranya terdiri dari jenis sepeda motor 578.855 juta unit, mobil 34.931 juta unit, kendaraan mobil barang 16.516 juta unit, kendaraan bus 920 unit dan juga 51 unit angkutan alat-alat berat.³ Dari data statistik tersebut menunjukkan bahwa masyarakat jombang dalam kebutuhan transportasinya setiap tahun mengalami peningkatan secara tidak langsung mempengaruhi lahan parkir. Dalam pengelolaan parkir harus ada kebijakan dari pemerintah daerah demi terciptanya kebutuhan pelayanan parkir. Menurut data statistik jumlah kendaraan parkir berlangganan di jombang kendaraan roda dua sebanyak 181.225 unit, kendaraan roda empat sebanyak 17.493 unit.⁴

Pelayanan parkir merupakan salah satu pelayanan publik memiliki tujuan untuk terwujudnya pemenuhan kebutuhan pelayanan berkualitas yang di berikan oleh pemerintah kepada masyarakat.⁵ Pelayanan parkir di jombang masih menjadi persoalan yang perlu adanya perbaikan serta perhatian dan juga penyelesaian oleh aparat pemerintah Kabupaten Jombang. Isu utama mengenai pelayanan publik menjadi persoalan dengan

² Ilmiati Amril, Ardi Abbas dkk, Jurnal konflik pengelolaan parkir liar di pantai purus Kec. Padang Barat, kota padang. Nomor 1, Volume III Januari-Juni 2014. ISSN : 2301-8496

³ www.bps.go.id

⁴ Dinas Perhubungan. Kab. Jombang

⁵ Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 6, Hal. 1077-1085 | 1077

masih adanya kualitas pelayanan parkir yang rendah serta kurang memuaskan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Jombang.

Pelayanan *Public Service* pada dasarnya memberikan pelayanan secara langsung dan terbaik. Salah satunya sikap aparat birokrat Dinas Perhubungan Jombang dalam melayani masyarakat secara memuaskan. pelayanan yang di maksud disini adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan kebutuhan pelanggan.⁶ Sedangkan pelayanan yang rendah salah satu indikasi awal terjadinya kegagalan sebuah proses layanan. Praktek Street Level Birokrasi salah satu mekanisme terjadinya situasi frustatif serta sebagai upaya untuk mengimbangi besarnya permintaan layanan.⁷ Berdasarkan penjelasan tersebut, maka menjadi sesuatu yang menarik untuk memahami fenomena dan fakta yang bersumber dari data media berita online Jombang. Berita tersebut membahas tentang layanan parkir berlangganan dimana pengendara parkir berlangganan masih di pungut biaya oleh juru parkir resmi.

Terkait dengan masalah tersebut, Pemerintah pusat mengeluarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintah Daerah bahwa penyelenggraan tata kelola parkir merupakan salah satu bagian dari urusan pemerintah daerah untuk menunjang aktifitas perekonomian berbentuk pajak restribusi yang memiliki tujuan untuk kesejahteraan masyarakat.⁸

⁶ Yulia Febrianto, Choirul Saleh dan Wima Yudo P." Analisis Kualitas Pelayanan Restribusi Parkir Berlangganan", Jurnal Admisistrasi Publik (JAP),Vol.1,No.6, Hal.1077-1085 | 1077

⁷ Novia Kencana " Street-Level Bureaucracy : Bureucratic Reform Strategis Intiated From Bottom Level",Advances in Social Science. Education and Humanities Reseach (ASSEHR). Volume 163

⁸ Undang-Undang No 23 Tahun 2014

Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang perparkiran, pemerintah Kabupaten Jombang telah mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan tata kelola parkir yang bertujuan agar terwujudnya sebuah keteraturan, layanan, keamanan serta kelancaran lalu lintas.⁹ Dalam Peraturan Daerah No.4 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan tata kelola parkir Bab I pasal 1 No. 14 disebutkan¹⁰ :

“ Parkir berlangganan adalah parkir yang dikelola dengan sistem redistribusi sekali pungut dalam satu tahun dan pengguna parkir berhak memarkir kendaraanya pada lokasi yang telah ditetapkan oleh Bupati dan kapan saja tanpa harus mebayar lagi saat memarkir kendaraanya”.

Dalam Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan tata kelola parkir yang di maksud pada pasal 11 No. (3) ayat (1) di sebutkan bahwa¹¹ :

“ Parkir berlangganan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dikenakan bagi setiap orang yang melakukan pengurusan administrasi kendaraan bermotor dengan kode nomor kendaraan yang terdaftar sebagai objek pajak kendaraan bermotor di kantor Bersama Samsat Jombang”.

Penjelasan umum dari peraturan tersebut bahwa dengan meningkatnya kepemilikan kendaraan bermotor semakin menambah permintaan ruang kegiatan penyediaan fasilitas parkir guna menunjang aktifitas ekonomi di daerah khususnya di Kabupaten Jombang. Aktifitas perparkiran di dalam ruang maupun di luar ruang salah satu bentuk pelayanan Birokrat Garis Depan (*StreetLevel Bureucrats*). Layananan

⁹ Peraturan Daerah Kabupaten Jombang No.04 tahun 2017

¹⁰ Peraturan Daerah No. 04 Tahun 2017 Bab I pasal 1 No. 14

¹¹ Peraturan Daerah No. 04 Tahun 2017 Pasal 11

tersebut bersifat umum bagi masyarakat serta menjadi salah satu jenis usaha daerah.

Dari penjelasan diatas parkir berlangganan merupakan salah satu usaha pemerintah daerah yang dimana pemerintah mendapatkan keuntungan berupa segi pemasukan ekonomi serta memiliki potensi yang besar, salah satunya restribusi parkir berlangganan¹². Dinas Perhubungan Kabupaten Jombang merupakan lembaga pemerintah yang berwenang dalam mengelola pendapatan retribusi parkir berlangganan di tepi jalan umum. Berikut penjelasan tabel target dan realisasi parkir berlangganan:

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Restribusi Parkir Berlangganan Tahun 2017-2018

No.	Tahun	Target	Realisasi	Presentase (%)
1.	2017	6,062,547,000	6,33,970,000	102.80%
2.	2018	6,315,653,200	6,623,815,000	104.88%

Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Jombang

Menurut data diatas dapat dapat disimpulkan bahwasanya realisasi retribusi pada tahun 2017 dengan jumlah target diawal sebesar Rp.6,062,574,000 sedangkan jumlah realisasi sekitar Rp.633,970,000 dan hasil presentase akhir 102.80%. Pada tahun 2018 target parkir berlangganan sebesar Rp.6,315,635,200 sedangkan yang terealisasi sejumlah banyaknya Rp 6,623,815,000 dan hasil presentase akhir 102.88 %, jika dilihat dari presentasenya Dinas perhubungan telah berhasil dalam merealisasikan anggaran Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui restribusi parkir

¹² Doni Rudianto & Dididk Hariyanto" Parkir Berlangganan Di Kabupaten Sidoarjo" (Studi Interkasi Simbolik Parkir Berlangganan di Kabupaten Sidorjo),.182 | KANAL.Vol.3,No.2,Maret 2015,Hal.107-216

berlangganan, tetapi sangat disayangkan jika pendapatan redistribusi parkir berlangganan di tahun 2018 mengalami kenaikan.¹³

Semenjak diterapkan parkir berlangganan di Kabupaten Jombang, pelayanan parkir berlangganan mendapatkan sorotan kritik dan bahkan penentangan dari masyarakat. Sorotan tersebut menandakan adanya pelayanan yang kurang memuaskan dan tidak memberikan hasil dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Kritikan dan keluhan masyarakat terkait parkir berlangganan di Kabupaten Jombang merupakan salah satu isu yang menarik sehingga perlu untuk diteliti, hal tersebut dibuktikan dengan adanya fenomena yang ada dimana masih banyak juru parkir resmi yang menggunakan baju dinas namun masih melakukan pelanggaran terhadap pelayanan parkir berlangganan.¹⁴

Penentangan masyarakat terhadap layanan parkir berlangganan yang selama ini masih diterapkan di Kabupaten Jombang menurut dari data media berita Bangsa Online tentang polemik layanan parkir berlangganan dimana hal tersebut telah memberatkan pengendara roda dua maupun roda empat. Para pengendara yang sedang memarkirkan kendaraanya tetap saja dipungut biaya dan diberi karcis oleh juru parkir resmi. Padahal terlihat jelas kendaraan bertempelkan stiker parkir berlangganan, pungutan tersebut tidak hanya dilakukan oleh satu atau dua juru parkir, tetapi mayoritas juru parkir resmi melakukan pemungutan, beroperasinya pun di wilayah parkir berlangganan yang sudah ditentukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten

¹³ Analisis di kelola oleh penulis yang bersumber dari tabel data penerimaan redistribusi parkir berlangganan Dishub tahun 2017-2018

¹⁴ www.bangsaonline.com/ percuma bayar parkir berlangganan di jombang, masih di pungut biaya

Jombang.¹⁵ Berikut merupakan tabel data yang menunjukkan titik wilayah parkir yang sudah ditentukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Jombang:

Tabel 1.2
Titik Parkir Tahun 2017-2018

Titik Wilayah Parkir	Jumlah Jukir
31 titik Jalan Ahmad yani	31 orang
21 titik Jalan Gusdur	21 orang
10 titik Jalan Wachid Hasyim	10 orang
11 titik Jalan Martadinata	11 orang
4 titik di jalan Asyari	4 orang
3 titik jalan seroja	3 orang
2 titik jalan gatot subroto	2 orang
2 titik jalan siliwangi	2 orang
1 titik jalan buaya hamka	1 orang
1 titik jalan hayam wuruk	1 orang
1 titik jalan majen sungkono	1 orang
5 titik wilayah kec Ngoro	5 orang
7 titik wilayah kec mojoagung	7 orang
2 titik wilayah kecamatan peterongan	2 orang
1 titik wilayah kecamatan sumobito	1 orang
2 titik wilayah kec bareng	2 orang
2 titik wilayah kec.tapen	2 orang
3 titik wilayah kec.ploso	3 orang

(Sumber : Daftar titik Dinas Perhubungan Kab.Jombang, 2017-2018)¹⁶

Sesuai dengan data pada Dinas Perhubungan Kabupaten jombang.

Jumlah juru parkir resmi berjumlah 111 ditambah dengan 50 orang jukir resmi baru di setiap titik wilayah jadi total juru parkir resmi sebanyak 160 orang. Dari penerapan dan pemberlakuan zona titik parkir yang sudah di tentukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Jombang. Titik zona wilayah parkir berlangganan hanya berlaku di dalam kota jombang saja terdiri dari tiga titik wialayah diantaranya, Jl.Gusdur dengan jumlah juru parkir resmi

¹⁵ www.nu.or.id soal Polemeik parkir berlangganan ,Kopiah nusantara surati DPRD

¹⁶ Daftar Titik Wilayah Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Jombang. Th, 2017-2018

sebanyak dua puluh satu orang, Jl.A. Yani dengan jumlah juru parkir resmi sebanyak tiga puluh satu orang, dan Jl. Wahid Hasyim dengan jumlah juru parkir sebanyak sepuluh orang. Selebihnya zona yang letaknya di luar kota jombang bukan termasuk kedalam titik wilayah parkir berlangganan.¹⁷

Berdasarkan penjelasan di atas dengan banyaknya keberadaan juru parkir resmi yang masih menarik tarif parkir dan memberikan karcis terhadap pengguna jasa layanan parkir berlangganan. Penelitian ini akan mengkaji pelayanan birokrat garis depan terhadap parkir berlangganan serta faktor kendala dalam layanan parkir berlangganan. dengan demikian peneliti mengangkat judul **“Pelayanan Birokrat Garis Depan (*Street Level Bureucrats*) Dalam Parkir Berlangganan Di Kabupaten Jombang”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian dalam latar belakang permasalahan diatas, maka peneliti membuat rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Birokrat Garis Depan (*Street Level Bureucrats*) dalam parkir berlangganan di Kabupaten Jombang ?
2. Apa saja yang menjadi permasalahan dalam Pelayanan Birokrat Garis Depan (*Street Level Bureucrats*) dalam parkir berlangganan di Kabupaten Jombang?

¹⁷ Analisis Dikelolah Oleh Penulis

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui Pelayanan Birokrat Garis Depan (*Street Level Bureucrats*) dalam parkir berlangganan.
2. Untuk mengetahui apa saja permasalahan yang di hadapi dalam melaksanakan Pelayanan Birokrat Garis Depan (*Street Level Bureucrats*) dalam parkir berlangganan.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Dalam penelitian ini dapat memberikan dua manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini sebagai berikut penjelasanya :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis dari hasil penelitian ini guna untuk memberikan kontribusi dan juga meningkatkan wawasan serta ilmu pengetahuan khususnya mengenai Pelayanan Birokrat Garis Depan (*Street Level Bureucrats*) dalam parkir berlangganan. Penelitian ini juga dapat di jadikan informasi serta refrensi untuk penelitian selanjutnya. Adapun penelitian ini juga sebagai hasil ilmu yang diperoleh dari mata kuliah Pelayanan Publik dan Birokrasi Indonesia, matakuliah tersebut telah di tempuh pada semester genap yaitu waktu semeseter 4 lalu, matakuliah tersebut membahas tentang organisasi atau instansi pemerintah yang memiliki keterkaitan rantai komando dalam memberikan pelayanan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi acuan atau bahan rekomendasi perbaikan bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan jasa pelayanan publik secara langsung yang dilakukan oleh *street level bureaucrats* dalam pelayanan parkir berlangganan khususnya di Kabupaten Jombang. Penelitian ini juga dapat menambah wawasan terkait dengan pelayanan birokrat garis depan *street level bureaucrats* dalam parkir berlangganan untuk disiplin ilmu pemerintahan selain itu juga bermanfaat untuk pemerintah. Penelitian ini juga diharapkan memberikan manfaat akademisi yang akan melakukan penelitian tentang pelayanan birokrat garis depan (*street level bureaucrats*) dalam parkir berlangganan serta menjadi bahan salah satu proses dan syarat untuk mendapatkan gelar sarjana strata satu ilmu pemerintahan serta memberikan pengetahuan dan wawasan kepada masyarakat khususnya pengguna parkir berlangganan di Kabupaten jombang bahwa fasilitas jasa pelayanan umum harus di perbaiki dan di tingkatkan lagi.

1.5 DEFINISI KONSEPTUAL

Definisi konseptual diartikan sebagai istilah mendefinisikan suatu ide (gagasan) tertentu. Sebagai presepsi atau sebuah abstraksi yang dibuat dengan menarasikan hal-hal yang sifatnya khusus yang memiliki sebuah konsep dasar, guna untuk memberikan batasan yang bersangkutan di dalam penelitian ini.¹⁸ Maka dari itu, peneliti perlu mendefinisikan beberapa

¹⁸ Iqbal Hasan, 2004, *Analissi Data Penelitian dengan statistik*, Bumi Aksara, Hlm 71.

konsep dari masing-masing variabel yang diamana hal tersebut telah menyangkut dengan tema dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1.5.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik di selenggarakan oleh organisasi pemerintah daerah maupun organisasi non-pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai salah satu bentuk pemberian jasa pelayanan melayani sesuai dengan aturan pokok dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh organisasi pemerintah.¹⁹ Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah bertugas untuk memberikan layanan sifatnya berinteraksi secara langsung dengan masyarakat.

Bertujuan untuk memberikan kegiatan jasa pelayanan dengan baik sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Salah satu penerapan Pelayanan yang di lakukan oleh garis depan dalam parkir berlangganan di kabupaten jombang. Pemerintah harus dapat memberikan pelayanan yang professional, efektif, efisien, terbuka, responsif dan adaptif. Pelayanan yang baik dan professional memiliki ciri salah satunya akuntabilitas dan responibilitas dari pemberian layanan parkir berlangganan.

¹⁹ Hasniati. “ *Jurnal Sikap Dan Prilaku Birokrat Garis Depan Dalam Pelayanan Publik Ditinjau Dari Prespektif Islam*”. FISIP Universitas Hassanudin Makasar. Al-Fikr Volume 17 Nomor 1 tahun 2013.

1.5.2 Birokrat Garis Depan (*Street Level Bureaucrats*)

Birokrasi garis depan (*Street level bureaucrats*) yang berarti pegawai yang bekerja di organisasi pemerintah yang tugasnya memberikan layanan secara langsung kepada masyarakat, warga dan memiliki keterkaitan dengan kebijaksanaan bersifat substansial dalam pelaksanaan kerja para pegawai pemerintah tersebut. *Street level bureaucrats* merupakan salah satu lembaga layanan *public service* yang dimana lebih memahami kondisi di lapangan apa yang terjadi di masyarakat.²⁰ Sejalan dengan itu, Michel Lipsky mengungkapkan bahwa *street level bureaucrat* haruslah adil serta wajib melaksanakan aturan-aturan yang telah di buat dengan baik dan tidak melakukan hal diskriminatif dalam pelayanan *public service* kepada masyarakat.²¹ *Street level bureaucrat* harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Karena kunci utama tolak ukur kerja *street level bureaucrats* di tentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari para birokrat garis depan.

1.5.3 Parkir Berlangganan

Parkir berlangganan merupakan salah satu prosedur operasional perpajakan yang dimana pengguna jasa parkir membayar tarif parkir di awal pembayaran di lakukan dengan jangka waktu yang telah ditetapkan semisal dalam kurun waktu setiap satu tahun sekali. Para pengguna parkir berlangganan juga tidak membayar kembali restribusi parkir di titik

²⁰ Edoyanto “ *Integritas Street level bureaucrats pelayanan RSUD kota pare-pare*”,ISSN:2528-0724,April 2017 Volume-2

²¹ Emy Kholifah “ *Pemikiran Kritis Tentang Bureaucrat Street Level Theory Oleh Michel Lipsky*” . Hlm:130-132

wilayah parkir berlangganan yang telah ditetapkan oleh Dinas Perhubungan daerah. Dalam undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 disebutkan bahwa redistribusi parkir akan menunjang aktifitas perekonomian serta langkah nyata masyarakat dapat ikut serta berperan dalam pembangunan daerah²². Kabupaten Jombang sendiri masih belum maksimal dalam segi pelayanan parkir berlangganan.

1.6 DEFINISI OPERASIONAL

Definisi Operasioanal dalam penelitian ini untuk mengetahui sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel dapat dirumuskan berdasarkan karakteristik, bisa diamati serta sebagai tolak ukur kejadian nyata sesuai di lapangan. Konsep yang relavan dan berkedudukan di dalam sebuah penelitian ini di dasarkan dengan kenyataan yang ada.²³ Dalam penelitian ini maka ada beberapa variabel yang akan di definisikan. Dengan melihat judul penelitian ini tentang “ Pelayan Birokrat Garis Depan (*Street Level Bureucrat*) Dalam Parkir Berlangganan Di Kabupaten Jombang, maka berikut variabel dari penelitian ini yang akan dianalisis dengan menggunakan indikator- indikator sebagai berikut :

1.6.1 Ada beberapa segi kegiatan Pelayanan Birokrat Garis Depan (*street level bureucrats*) Dalam Pelaksanaan Parkir Berlangganan di kabupaten Jombang diantaranya sebagai berikut :

- a. Peraturan daerah parkir tepi jalan umum No.04 Tahun 2017

²² Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan tata kelola parkir

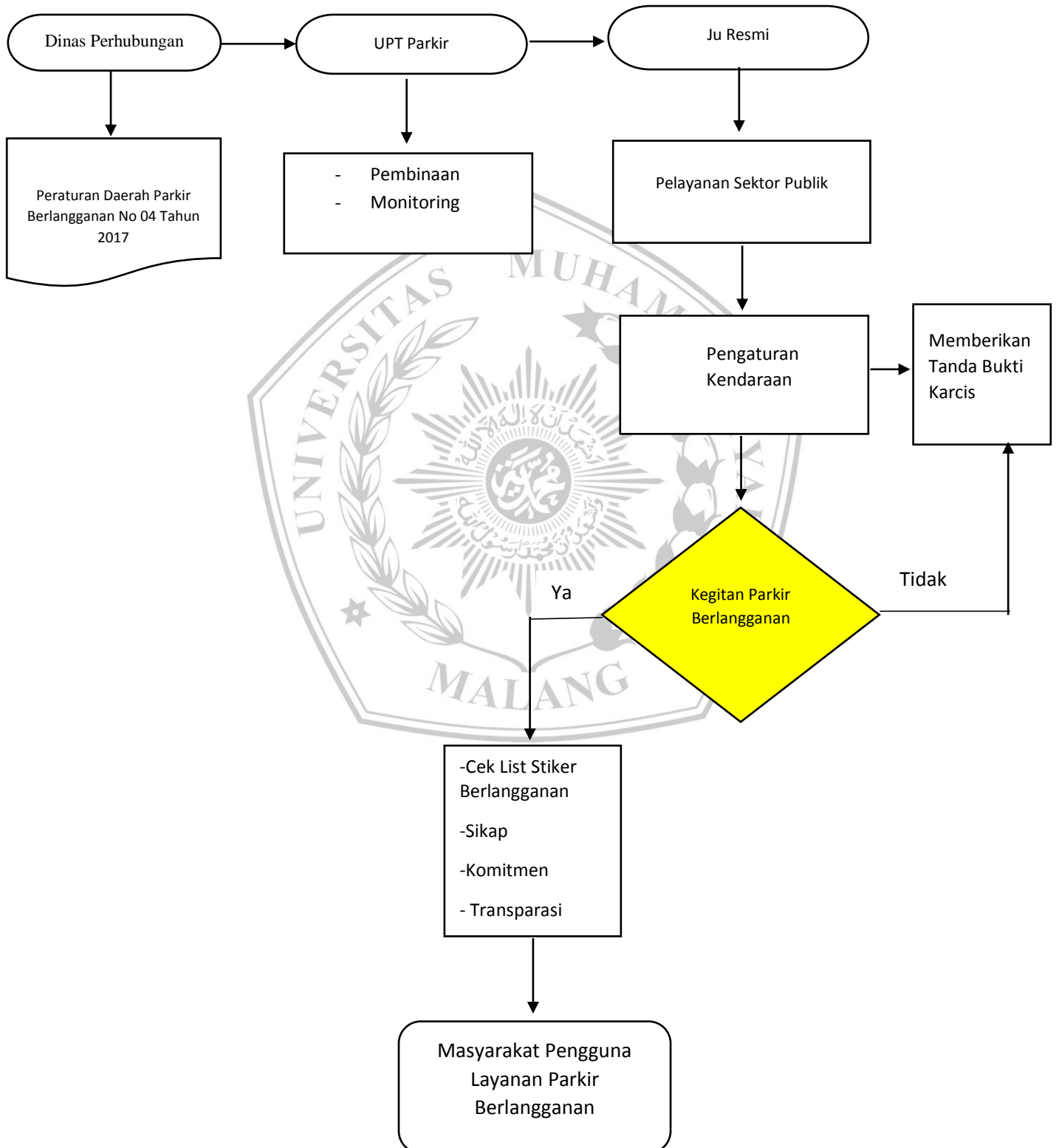
²³ Metode Penelitian Sosial di berbagai Alternatif pendekatan sosial, Bagong Suyanto & Sutinah Edisi pertama (Cetakan ke 5. Jakarta kencana 2010). Hal 51

- b. Pembinaan, Monitoring dan juga Sosialisasi Perda parkir tepi jalan umum No.04 Tahun 2017
- c. Pelaksanaan Sektor Publik yang berupa bukti fisik yang dimana adanya sarana dan prasana (Pengaturan Kendaraan)
- d. Monitoring Berlangganan diantaranya
 - 1. Cek Lis Stiker Parkir Berlangganan
 - 2. Keandalan kemampuan aparat pelayanan dalam melayani kebutuhan parkir berlangganan diantaranya :
 - a. Sikap aparat pelayanan
 - b. Komitmen aparat pelayanan parkir berlangganan seperti halnya memberikan responsivitas dan juga empati kepada klien parkir berlangganan
 - c. Transparansi tarif restribusi parkir berlangganan
 - e. Partisipasi Pengguna Layanan Parkir Berlangganan

1.6.2. Permasalahan yang dihadapi oleh Pelayanan Birokrat Garis Depan (*street level bureacrats*) dalam Parkir Berlangganan di Kabupaten Jombang sebagai berikut :

- 1. Pelaksana Sumber Daya terbatas dalam Pelaksana terbatas
- 2. Hubungan Jukir Resmi Dengan Klien Merasa Dirugikan Dalam Layanan Parkir Berlangganan di Kabupaten Jombang
- 3. Partisipasi klien yang rendah terhadap Layanan Parkir Berlangganan di Kabupaten Jombang
- 4. Monitoring atau pengawasan dalam layanan parkir berlangganan yang masih rendah di Kabupatem Jombang

1.7 KERANGKA BERFIKIR



Penjelasan yang dimaksud dari kerangka berpikir peneliti apa yang telah di buat oleh peneliti mengenai bagan diatas merupakan salah satu gambaran dari Pelayanan Birokrat Garis Depan Dalam Parkir Berlangganan di Kabupaten Jombang. Dimana Birokrat Garis Depan tersebut berpendoman dengan adanya peraturan daerah No.04 Tahun 2017 tentang tata kelola parkir,dari peraturan daerah tersebut yang memiliki wewenang dalam tata kelola parkir yaitu salah satunya unit pelaksanaan teknis pengelolaan parkir, pelayanan kepada masyarakat serta pengendalian kegiatan perpajakan.Dalam pelaksanaan pelayanan publik Dinas Perhubungan Unit Pelaksanaan Teknis Perparkiran menyediakan fasilitas yaitu diantaranya lahan parkir, kedua juru parkir resmi untuk membantu para pelanggan parkir berlangganan dalam memarkirkan dan menjaga kendaraanya. Dari situlah terjadi proses pelayanan publik yang dimana akan menentukan kepuasan pelanggan parkir berlangganan yang baik di Kabupaten Jombang.

Adapun Indikator dari konsep dan juga teori tentang pelayanan birokrat garis depan yaitu diantaranya memiliki 6 dari hasil penilaian dan hasil dari masyarakat di olah (1) adanya regulasi untuk menunjang pelayanan (2) tanggung jawab sumber daya pengelolah (3) hubungan dengan klien (3) pengawasan atau control (4) transparasi (5) layanan kepada pengguna jasa parkir berlangganan (6) Partispasi Masyarakat. Dengan adanya kegiatan Pelayanan Garis Depan (*street level bureucrats*) Dalam Parkir Berlangganan Yang Baik Di Kabupaten Jombang maka dari situlah munculah praktek *street level bureucrats* yang dimana merupakan mekanisme untuk mengatasi situasi yang sulit.

1.8 METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dimana penelitian ini menghasilkan penemuan-penemuan secara ilmiah secara sistematis guna untuk memperoleh data agar dapat menjawab permasalahan yang akan diteliti. Penelitian kualitatif jika di lihat dari segi umum biasanya di gunakan untuk meneliti kehidupan masyarakat, tingkah laku, aktivitas sosial dan lain sebagainya. Metode kualitatif sendiri guna untuk memahami suatu kejadian sifatnya empiris atau nyata dalam kontek sosial secara ilmiah dimana peneliti melakukan interaksi dengan objek dan fenomena yang akan diamati.²⁴

1.8.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan salah satu penelitian yang sifatnya deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif di peroleh dari data sifatnya nyata di lapangan, serta menggambarkan sebuah proses yang akan diteliti dengan melakukan observasi serta wawancara.²⁵ Dimana penulis akan mendiskripsikan tentang Pelayanan Birokrat Garis Depan (*Street Level Bureucrat*) Dalam Parkir Berlanggan yang baik Di Kabupaten Jombang.

²⁴ Rahmat,Pupu Saeful.2009.*Penelitian Kualitatif.Equilibrium*.Volume 5 Nomor 9.Hlm. 1-8

²⁵ Bagong Suyanto dan Sutinah, Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan (Jakarta:Cetakan ke-5,2005), hlm.160

1.8.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan di dalam penelitian ini menggunakan dua subyek yaitu subyek data primer dan subyek data sekunder. Data primer, dapat diperoleh peneliti dari sumber secara langsung dari informan.²⁶ Sumber data primer dalam penelitian ini di peroleh langsung dari Dinas Perhubungan Kabupaten Jombang dan Juru Parkir Resmi Kabupaten Jombang yang di dapatkan melalui hasil observasi, wawancara, dan juga dokumentasi, sedangkan data sekunder di peroleh dari sumber ke dua sepertihalnya informasi di dapat dari sumberlainya seperti buku, jurnal, peraturan perundang-undangan, internet dan bacaan lainya yang masih terkait dengan penelitian ini.

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik dalam tahap penulisan skripsi ini penulis melakukan cara untuk memperoleh data yang dibutuhkan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi sendiri dilakukan dengan cara mengamati secara langsung serta mendengarkan perilaku seseorang selama beberapa waktu tanpa melakukan manipulasi serta mencatat penemuan baru.²⁷ Peneliti akan turun lapang melakukan observasi di tempat penelitian untuk mengamati secara langsung proses keadaan lapangan serta memahami hal terkait

²⁶ Bagong Suyanto dan Sutinah, *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan* (Jakarta:Cetakan ke-5,2005), hlm.174

²⁷ A, Black, James, dan J.Champion, Dean. 2009. *Metode & Masalah Penelitian Sosial*. Bandung : Pt. Refika Aditama.Hlm 286

dengan subjek penelitian tentang Pelayanan Birokrat Garis Depan (*Street Level Bureucrat*) Dalam Parkir Berlangganan Di Kabupaten Jombang.

Wawancara merupakan kegiatan komunikasi untuk melakukan tanya jawab dimana kedua orang dua bertemu untuk bertukar gagasan atau ide dalam satu topik tertentu²⁸. Dalam teknik wawancara ini digunakan untuk mendapatkan sebuah informasi sebanyak mungkin dengan struktur dan mendalam agar dapat terpenuhinya data yang dibutuhkan oleh peneliti. Wawancara yang di lakukan pada penelitian ini berkaitan langsung dengan Dinas Perhubungan Kabupaten Jombang, Juru Parkir Resmi dan Masyarakat pengguna jasa layanan Parkir Berlangganan Kabupaten Jombang. Peneliti menentukan dimana fokus daftar pertanyaan atau dengan istilah lain *Interview Guide*. Maka dari sinilah peneliti dapat terarah dalam melakukan wawancara terkait dengan subyek penelitian.

Tahap selanjutnya setelah melakukan observasi dan wawancara peneliti akan melakukan kegiatan dokumentasi, teknik dokumentasi ini berbentuk informasi yang datanya diperoleh dari catatan penting berupa tulisan, gambar dari lembaga pemerintah.²⁹ Dokumentasi memiliki peran penting di dalam penelitian ini untuk pengumpulan data dikarenakan hal tersebut merupakan salah satu alat untuk memperkuat data yang ada sesuai dengan fakta yang telah terjadi dilapangan. Dari teknik dokumentasi ini peneliti mencari data pendukung seperti tabel, grafik, foto dan lain

²⁸ Prof. Dr. Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif , dan R&D (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2016), hlm. 48.

²⁹ Dr. Drs. Yanuar Ikbar, MA., Metode Penelitian Sosial Kualitatif (Banfung: PT Refika Aditama, 2012), hlm 164.

sebagainya yang berhubungan langsung dengan tema akan di teliti, dokumentasi ini sebenarnya merupakan data penguat dari pendeskripsian sebuah hasil penelitian.

1.8.4 Subyek Penelitian

Subyek penelitian merupakan dimana seseorang atau individu menguasai dalam suatu bidangnya serta dapat memberikan informasi akurat, terpercaya secara langsung terkait dengan pembahasan yang akan di teliti.³⁰ Peneliti memfokuskan terhadap apa yang akan di teliti sesuai dengan tema yang telah ditentukan yaitu Layanan Birokrat Garis Depan (*Street Level Bureucrat*) Dalam layanan parkir berlangganan. Dengan demikian agar mendapatkan informasi yang relevan, maka ada beberapa subyek dalam penelitian ini diantaranya:

- a. UPT Parkir Dinas Perhubungan Kabupaten Jombang sebagai informan yaitu bapak Zaini selaku ketua seksi perparkiran
- b. Jukir Resmi sebagai subjek yaitu Bapak Cholis selaku koordinator jukir resmi dan beberapa anggota jukir resmi yakni bapak purnomo di Jl. A Yani , Bapak Samsul di Jl. Wachid Hasyim , Bapak Santoso di Jl. Gusdur
- c. Masyarakat Pengguna Jasa Layanan Parkir Berlangganan sebagai subjek yaitu Pipin dan Revita

³⁰ Prof. Dr. Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif , dan R&D (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2016), hlm. 26

1.8.5 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian salah satu tempat atau letak tujuan utama peneliti akan memperoleh data sesuai dengan bahan kajian yang akan ditulis serta dapat di dipertanggung jawabkan dengan keadaan fakta yang ada sesuai kondisi lapangan. Penelitian ini bertempat pada Dinas Perhubungan yang beralamat di Jalan Raya Mastrip No.02, Kepuhkembeng Peterongan, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61481. Dan juga pada tiga titik wilayah parkir berlangganan yang bertempat pada Jl. Ahmad Yani, Jombang, Jawa Timur 61419, Jl. Gusdur, Kec. Jombang, Jawa Timur 61419 dan Jl. Kyai H. Wachid Hasyim, Jombang, Jawa Timur 61419

1.8.6 Analisis Data

Analisis Data peneliti memakai teknik kualitatif atau yang sering disebut proses mengelola data berawal dari pembuatan catatan di lapangan mengenai Pelayanan Birokrat Garis Depan (*Street Level Bureucrats*) Dalam Parkir Berlangganan Di Kabupaten Jombang. Teknik analisis data kualitatif penulis menggunakan analisis yang dikemukakan oleh Boglan dan Biklen.³¹ Ada beberapa yang harus dilakukan dalam menganalisis data yang dimaksud diantaranya sebagai berikut :

Proses pertama dalam menganalisis data yaitu dengan cara pengumpulan data yang biasanya disebut dengan bagian dari sebuah

³¹ Moeleong Lexy. 2007. Metodologi penelitian kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung. Hlm: 4

analisis data menggunakan teknik wawancara dan studi dokumentasi.³² Di dalam proses pengumpulan data dilakukan saat pra penelitian dan saat penelitian. Ketika penelitian ini berlangsung tidak mempunyai waktu secara spesifik untuk menentukan batas akhir dalam mengumpulkan data saat di lapangan, dikarenakan data yang telah dikumpulkan masih diolah untuk dimasukkan kedalam pembahasan sesuai tema yang akan diteliti. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung pada lapangan dengan menggunakan wawancara serta melakukan pengambilan gambar atau yang sering disebut dengan dokumentasi lalu mencatat hasil penelitian yang ada di lapangan.

Proses kedua yaitu reduksi data, dimana kegiatan dalam tahap ini memilih hal-hal yang sifatnya pokok serta memfokuskan kepada hal penting pada permasalahan yang akan diteliti.³³ Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti dalam pengumpulan data, dimulai dengan perekapan hasil wawancara, pengamatan hasil serta pengumpulan dokumen sesuai yang akan diteliti.

Proses ketiga Display Data menyajikan data yaitu mendeskripsikan informasi secara akurat yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan serta penarikan tindakan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berbentuk deskripsi singkat, bagan, hubungan antar kategoris dan bagan. Dalam penelitian ini

³² Bogdan dalam Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif, kuantitatif dan R&D), (Bandung CV Alfabeta:2013), Hlm. 255

³³ Op.cit.Sugiyono.Hlm. 247

data yang akan disajikan dalam bentuk teks deskripsi, bagan,tabel dan foto.

Proses keempat merupakan kegiatan terakhir dalam menganalisis data untuk menarik kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan penelitian yang berfokus pada bahasan Pelayanan Birokrat Garis Depan (*Street Level Bureocrat*) Dalam Parkir Berlangganan Di Kabupaten Jombang. Dengan demikian penyimpulan dalam penelitian kualitatif ini dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal, tetapi penelitian kualitatif ini masih bersifat sementara, dilakukan secara terusmenerus dan akan berkembang dalam reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan salah satu gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian analisis yang terkait dengan penelitian.

Setelah itu data yang sudah dianalisis, dimaknai dalam bentuk kata bertujuan untuk mendeskripsikan fakta sesuai dengan keadaan nyata yang ada di lapangan. Untuk menarik kesimpulan dalam analisis penelitian ini. Peneliti akan melakukan pengolahan data serta menafsirkan data untuk dianalisis, dalam tahap ini menyertakan transkrip atau Salinan dari hasil wawancara, mengetik hasil catatan lapangan, dokumen resmi pengambilan gambar atau foto serta mensortir dan mengatur data menjadi bermacam jenis sesuai dengan sumber informasi.